



*UNIVERSIDAD CENTRAL "MARTA ABREU" DE LAS VILLAS*

*FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES*

*CENTRO DE ESTUDIOS COMUNITARIOS*

---

*Propuesta de intervención comunitaria con enfoque de  
autodesarrollo para la superación de las distorsiones en la  
comunicación interpersonal en el ámbito familiar*

*Tesis presentada en opción al Título Académico de Máster en Desarrollo Comunitario*

*Autora. Lic. Yoselín Uley Morales*

*Tutora. Dra. Yanesy de la C. Serrano Lorenzo*

*2018*

# *Pensamiento*

*“En muchas culturas hoy en día van desapareciendo estos espacios, van desapareciendo estos momentos familiares, poco a poco todo lleva a separarse, aislarse; escasean momentos en común, para estar juntos, para estar en familia. Entonces no se sabe esperar, no se sabe pedir permiso ni perdón, ni decir gracias, porque la casa va quedando vacía. Vacía de relaciones, vacía de contactos, vacía de encuentros”...*

*...a pesar de tantas dificultades como aquejan hoy a nuestras familias, no nos olvidemos de algo, por favor: las familias no son un problema, son principalmente una oportunidad. Una oportunidad que tenemos que cuidar, proteger, acompañar”*

*Papa Francisco (2015)*

# *Dedicatoria*

*Dedicamos el trabajo a todos aquellos que necesitan de palabras, gestos y sentimientos oportunos, a los que sufren calladamente sin ver la salida, a los niños que necesitan de un abrazo de sus padres y reciben solo incomprensiones y maltratos, a los ancianos que añoran haber tenido más orientación y tacto en la crianza de sus hijos, a las familias que desperdician los intercambios de sentimientos, de retroalimentación de besos y manos apretadas.*

*A mis queridos viejos*

# *Agradecimientos*

- *A mi familia, especialmente Arturo por apoyarme tanto y Analía, con sus ocho años fregando y barriendo para que pudiera hacer la tesis y ambos facilitarme sus tecnologías.*
- *A mi tutora, por sus cualidades humanas y profesionales. Por guiarme, ser persistente y amiga.*
  - *Al claustro de profesores del Centro de Estudios Comunitarios, de la Universidad Martha Abreu de las Villas. Por hacernos crecer como profesionales, por convertirnos en equipo a un grupo tan heterogéneo y construir conocimientos que desde nuestras perspectivas nos ayuden a desarrollar nuestros proyectos y mejorar como seres humanos.*
  - *A mis amigos que se preocupan y ocupan cuando los necesito.*
  - *A la fé imperecedera que me lleva por los caminos de esta vida. DIOS.*

# *Resumen*

El presente trabajo expone un proyecto de intervención comunitaria con enfoque de autodesarrollo que contribuya a la superación de las distorsiones en la comunicación interpersonal en el ámbito familiar en la comunidad “El Hueco” del municipio de Santa Clara. Por las implicaciones que esta problemática relacionada con las distorsiones en la comunicación interpersonal tiene para las familias y sus integrantes, se propone en esta investigación profundizar en dicha temática no solo desde el punto de vista teórico, sino en constatar en la realidad cómo se expresan y presentar un proyecto de intervención comunitaria que permita la participación de familias en la superación de las distorsiones en la comunicación interpersonal. La investigación se implementó teniendo en cuenta la metodología del autodesarrollo comunitario que asume el Centro de Estudios Comunitarios de la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas.

El informe de la investigación se ha estructurado en dos capítulos, dedicado el primero a los aspectos teóricos y metodológico acerca de la comunicación interpersonal en el sistema de la comunicación humana, las principales distorsiones en la comunicación interpersonal y la importancia de la familia en la superación de dichas distorsiones desde la perspectiva de la metodología del autodesarrollo comunitario. En el segundo, se propone el proyecto de intervención comunitaria con enfoque de autodesarrollo para la superación de las distorsiones en la comunicación interpersonal en el ámbito familiar en la comunidad “El Hueco” del municipio de Santa Clara. Finalmente se ofrecen conclusiones y recomendaciones de interés para diferentes instituciones.

# *Abstract*

The following project shows a community intervention with a self-development approach which contributes to overcome distortions in the interpersonal communication in families located in “El Hueco”, a community placed in Santa Clara. Due to the implications of interpersonal communication distortions over the family members, this investigation seeks to go deeply into this topic not only from a theoretical point of view but from a reality approach as well offering a community intervention project that allows families to participate in order to overcome misrepresentations in interpersonal communication. The following research was made using the community self-development methodology assumed by the Research Community Center of “Marta Abreu de las Villas” University.

The research report was structured in two chapters, the first one dedicated to the theoretical and methodological aspects related to interpersonal communication as part of the human communication system, the main distortions in interpersonal communication and the importance of family in overcoming such distortions from a self-development approach. The second one offers a community intervention project with a self-development focus in order to overcome distortions in the interpersonal communication in a group of families located in “El Hueco” a small community in Santa Clara. Finally the report includes conclusions and recommendations of interest for different institutions.

# *Índice*

## **INTRODUCCION/1**

### **CAPITULO I. FUNDAMENTOS TEORICOS Y METODOLOGICOS ACERCA DE LAS DISTORSIONES EN LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN EL AMBITO FAMILIAR DESDE LA PERSPECTIVA DE LA METODOLOGIA DEL AUTODESARROLLO COMUNITARIO/5**

**Epígrafe 1.1** Principales referentes teóricos asociados a la comunicación interpersonal/5

**1.1.1** La comunicación. La comunicación interpersonal en el sistema de la comunicación humana/5

**1.1.2** Principales distorsiones en la comunicación interpersonal/14

**1.1.3** Importancia de la familia en la superación de las distorsiones en la comunicación interpersonal/22

**Epígrafe 1.2. La metodología del autodesarrollo comunitario como alternativa para la superación de las distorsiones en la comunicación interpersonal en el ámbito familiar/29**

**1.2.1.** Epístemas para el trabajo comunitario/30

**1.2.2.** Lo comunitario como alternativa en la superación de las distorsiones en la comunicación interpersonal en el ámbito familiar/33

### **CAPITULO II: PROYECTO DE INTERVENCION COMUNITARIA CON ENFOQUE DE AUTODESARROLLO PARA LA SUPERACION DE LAS DISTORSIONES DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN EL AMBITO FAMILIAR DE LA COMUNIDAD “EL HUECO” DEL MUNICIPIO DE SANTA CLARA/36**

**Epígrafe.2.1. Perspectiva metodológica/36**

**2.1.1.** Descripción de los métodos y técnicas utilizadas/38

**2.1.2.** Reseña del proceso investigativo/38

**Epígrafe. 2.2. Selección de la población y la muestra/39**

**Epígrafe. 2.3. Análisis de los resultados/42**

**CONCLUSIONES/65**

**RECOMENDACIONES/67**

**BIBLIOGRAFIA/68**

**ANEXOS**

## *Introducción*

El criterio fundamental para diferenciar a la comunicación interpersonal del resto de las manifestaciones de la comunicación humana radica en que es una relación entre personas, actores individuales que intercambian contenidos subjetivos personales. Estos contenidos suelen ser de muy diversa naturaleza: percepciones, datos, definiciones, juicios, sentimientos, emociones deseos, vivencias, valores y se configuran generalmente en los diferentes criterios propios de las personas acerca de los diversos asuntos que cobran sentido para ellas por estar relacionados de algún modo con la satisfacción de sus necesidades.

Al respecto, son destacables los autores que abordan la temática de la comunicación interpersonal (Andreieva, 1984; Zaldívar, 2003; Sánchez 2003), aportando concepciones en su definición, rasgos esenciales, en la estructura y en los requisitos para que la misma se despliegue.

Se coincide con Andreieva (1984), cuando la define como “la interacción que tiene lugar en forma directa entre dos o más personas físicamente próximas y en la que pueden utilizarse los cinco sentidos con retroalimentación inmediata. Es una interacción que implica intercambio de información verbal y no verbal entre dos o más participantes en un contexto cara a cara”.

Generalmente, en el espacio familiar, en la interacción que se establece con los hijos, en la pareja y con otros miembros de la familia, se asocia la calidad de la comunicación interpersonal con la cantidad de horas que dedican para hablar. Sin embargo, la dinámica de la familia actual, en la que la mayoría de sus integrantes están incorporados a la vida social activa, deja cada vez menos tiempo para compartir en familia, asimismo las insuficientes herramientas con que cuentan las familias para establecer una adecuada comunicación, hace que se enfrenten a múltiples distorsiones, a una serie de contradicciones y malestares, con un deterioro familiar, que trae consigo la prevalencia de barreras para la comunicación, por no saber cómo enfrentarlas, solucionarlas y canalizarlas en el momento oportuno.

Existen investigaciones (Álvarez y Díaz, 1989; Díaz, 1989; Reza, I y otros, 1990; Álvarez 1994; Arés, 1990, 1996; Castro, 1996; Torres, 1999 ; Díaz y Durán, 2000; Rosinsky, 2003, Rivero, 2010) relacionadas con distorsiones en la comunicación interpersonal en el ámbito familiar, destacándose entre las más significativas: predominio de la función reguladora de la comunicación, mensajes contrapuestos y ambiguos, la cantidad y calidad insuficiente del contacto visual en el proceso de la comunicación, violación de los límites de la comunicación, el tono y el volumen etc.

En la comunidad “El Hueco” perteneciente al municipio de Santa Clara, no se han realizado investigaciones acerca de las distorsiones en la comunicación interpersonal en el ámbito familiar. Sin embargo, se han detectado a partir de algunas técnicas aplicadas problemáticas relacionadas con:

- inadecuada comunicación interpersonal familiar versus modalidades o formas de violencia intrafamiliar
- dificultades en la comunicación interpersonal versus preparación de los miembros de la familia para la comunicación e interacción con hijos, adultos mayores y entre parejas
- insuficiente labor del consultorio del médico y enfermera de la familia y/o otras instituciones, organizaciones de la demarcación en la prevención, detección y solución de problemáticas relacionadas con la comunicación interpersonal en el ámbito de las familias
- limitada integración de instituciones y/o organizaciones de la comunidad para promover estilos comunicativos asertivos a nivel comunitario a través de talleres, capacitaciones con las familias.

La metodología del autodesarrollo comunitaria es utilizada para incidir en la superación de las distorsiones en la comunicación interpersonal en el ámbito familiar en dicha comunidad. La participación en la experiencia investigativa de profesionales de la salud, integrantes de organizaciones de masas, de gobierno y familias constituyeron premisas esenciales para la gestación del proyecto de intervención comunitaria.

Por lo anteriormente expuesto se plantea como **Problema Científico:**

¿Cómo incidir en la superación de las distorsiones en la comunicación interpersonal en el ámbito familiar en la comunidad “El Hueco” del municipio de Santa Clara?

En correspondencia con el problema científico queda expresado como **Objetivo General:**

Proponer un proyecto de intervención comunitaria con enfoque de autodesarrollo que contribuya a la superación de las distorsiones en la comunicación interpersonal en el ámbito familiar en la comunidad “El Hueco” del municipio de Santa Clara

**Los Objetivos Específicos** estuvieron relacionados con:

1. Fundamentar teórica y metodológicamente acerca de las distorsiones en la comunicación interpersonal en el ámbito familiar desde la perspectiva de la metodología del autodesarrollo comunitario
2. Diagnosticar el estado real de las distorsiones en la comunicación interpersonal en el ámbito familiar que prevalecen en la comunidad “El Hueco” del municipio de Santa Clara
3. Gestar el proyecto de intervención comunitaria con enfoque de autodesarrollo para la superación de las distorsiones en la comunicación interpersonal en el ámbito familiar en la comunidad “El Hueco” del municipio de Santa Clara

La **Idea Científica** a defender:

La realización de un proyecto de intervención comunitaria con enfoque de autodesarrollo incidirá en la superación de las distorsiones en la comunicación interpersonal en el ámbito familiar en la comunidad “El Hueco” del municipio de Santa Clara.

Esta experiencia es novedosa desde el punto de vista metodológico, porque afronta una cuestión que carece de estudios e intervenciones desde la metodología aplicada y da respuesta a necesidades concretas de la realidad en una demarcación.

La gestación de un proyecto de intervención comunitaria con enfoque de autodesarrollo que incidirá en la superación de las distorsiones en la comunicación interpersonal en el ámbito familiar en la comunidad “El Hueco” del municipio de Santa Clara desde los principios del autodesarrollo, concibe la realización de un diagnóstico participativo y la propuesta de acciones a partir de la reflexión colectiva.

La investigación ofrece recomendaciones para la realización de acciones en el entorno más inmediato de la comunidad “El Hueco” del municipio de Santa Clara.

Para su mejor comprensión el trabajo se estructuró de la forma siguiente: El primer capítulo, denominado “Fundamentos teóricos y metodológicos acerca de las distorsiones en la comunicación interpersonal en el ámbito familiar desde la perspectiva de la metodología del autodesarrollo comunitario”, que corresponde al primer objetivo de la tesis, consta de dos epígrafes, con sus correspondientes sub epígrafes y parte de una reflexión sobre el término de la comunicación. Este capítulo centra su atención sobre los aspectos teóricos relacionados con la comunicación interpersonal en el sistema de la comunicación humana, deteniéndose en el estudio de las principales distorsiones en la comunicación interpersonal, su incidencia en el ámbito familiar así como la importancia de esta en su superación. Se incorpora, además, la concepción metodológica de la tesis.

En el segundo capítulo “Proyecto de intervención comunitaria con enfoque de autodesarrollo para la superación de las distorsiones de la comunicación interpersonal en el ámbito familiar de la comunidad “El Hueco” del municipio de Santa Clara”, se concreta el segundo y tercer objetivo y consta de tres epígrafes con sub epígrafes, donde se manifiestan los aspectos referentes a la perspectiva metodológica que se sigue en el estudio, con una respectiva descripción de los métodos y técnicas utilizadas, se realiza la reseña del proceso investigativo, se explicita la selección de la población y la muestra con el correspondiente análisis de los resultados. Finalmente aparecen conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación, la bibliografía, y anexos.

# **CAPITULO I. FUNDAMENTOS TEORICOS Y METODOLOGICOS ACERCA DE LAS DISTORSIONES EN LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN EL AMBITO FAMILIAR DESDE LA PERSPECTIVA DE LA METODOLOGIA DEL AUTODESARROLLO COMUNITARIO**

## **Epígrafe 1.1 Principales referentes teóricos asociados a la comunicación interpersonal**

En el presente capítulo se hace referencia a un grupo de aspectos teóricos relacionados con la comunicación interpersonal y sus problemáticas más frecuentes en el ámbito familiar. Se hace hincapié en la importancia de la familia en la superación de las distorsiones en la comunicación interpersonal. Se incorpora, la concepción metodológica de la tesis.

### **1.1.1 La comunicación. La comunicación interpersonal en el sistema de la comunicación humana**

La comunicación entre las personas es uno de los factores primordiales en la formación de la personalidad y es el medio de manifestación de todas las posibilidades y particularidades del ser humano. En la historia de la humanidad, la comunicación ha sido una condición indispensable para la supervivencia de la especie y en los procesos de socialización del hombre, durante siglos ha sido concebida más como un medio que como un fin en sí misma, tan inherente al ser humano como el pensar.

Existe una gran polémica, si la comunicación es una ciencia o solo un campo de estudio. Lo verdaderamente acertado es que se nutre de diversas teorías que responden a los campos de la Psicología, Lingüística, Sociología, Antropología etc., es por ello que no es propio de una ciencia social en específico, sino que se conforma de cada una de las disciplinas, por estas razones se considera una categoría polisémica.

## La comunicación

La condición humana está asociada indisolublemente a la comunicación como forma de relación entre los hombres. Al explicar su origen F. Engels relaciona el trabajo y la necesidad de comunicación: *“el desarrollo del trabajo al multiplicar los casos de ayuda mutua y de actividad conjunta, para cada individuo, tenía que contribuir forzosamente a agrupar aún más los miembros de la sociedad. En resumen, los hombres llegaron a un punto en que tuvieron necesidad de decirse unos a los otros”* Engels (1978).

Es decir, que la comunicación como arma indispensable en el desarrollo del hombre surge desde los inicios del mismo, de ahí que etimológicamente la palabra provenga del latín *communis*, que significa poner en común (DRAE, 2011). Sin embargo, siendo la comunicación parte indisoluble de la evolución humana, no es hasta el siglo XX que comienza a ser objeto de estudio. Precisamente ese carácter relativamente joven como campo de investigación, aún le configura un semblante complejo y difuso, razón por la cual en los últimos años la categoría comunicación ha pasado a ser uno de los temas más investigados, su estudio ha sido amplio y muchos autores e investigadores la tratan de diferentes formas, conceptualizándola de manera amplia y diversa.

Importante es la definición que de ella hace Márquez(1999), cuando plantea que es: *un proceso que se manifiesta a través de los nexos comunicativos entre dos o más sujetos: en la que ambos polos son activos y se influyen mutuamente por lo que tiene un carácter activo, en el cual se produce un intercambio cognitivo – afectivo de: finalidades y motivaciones con un carácter regulador que surge en forma de comunicación emocional afectiva de carácter selectivo: a partir de la necesidad de expresarse; y se va transformando con el desarrollo alcanzado por la personalidad en cada etapa de su vida, que posee un carácter histórico social e individual: que la hace ser diferente en cada período de evolución ontogénica y a su vez que cada sujeto tenga un estilo personal de comunicación que matiza tanto su contenido como su forma, que está condicionado esencialmente por el lugar que ocupa el sujeto en el sistema de relaciones sociales constituyendo un elemento imprescindible junto a la actividad en la formación y desarrollo de la personalidad.*

Ojalvo (1992) y Calviño (2004), se refieren a la comunicación como: *“el sistema de interacciones entre personas, que actúa como un sistema abierto y móvil para garantizar la posibilidad de distribución y redistribución de las funciones participantes, el intercambio de roles durante la solución del problema, la cooperación o contraposición mutua, la corrección, y que transcurre en dependencia de cómo se forman las relaciones entre sus participantes”*.

Por su parte, Barbero (1984) asume que la comunicación es: ... *“hacer posible que unos hombres reconozcan a otros y ello en doble sentido: les reconozcan el derecho a vivir y pensar diferente, y se reconozcan como hombres en esa diferencia”*.

Desde esta perspectiva, que reconoce la comunicación como actividad propia de los seres sociales, Zaldívar (2002) señala que: *“la comunicación es un proceso complejo, de carácter social e interpersonal, en el que se lleva a cabo un intercambio de información verbal y no verbal, se ejerce una influencia recíproca y se establece un contacto a nivel racional y emocional entre los participantes”*.

Se comparte la visión de la comunicación como un proceso que tiene como base fundamental la interacción entre los sujetos involucrados en ella, donde interactúan subjetividades, a través de los procesos de externalización e internalización. En este intercambio existe la posibilidad de influencia mutua y de una consecuente redefinición y configuración de la subjetividad, donde la realidad llega a través del otro. Es un proceso de constante producción de sentidos que permite la organización y desarrollo de toda la vida de los sujetos (Cabrera, 2002, citado por Blanco y Esquivel).

Teniendo en cuenta lo abordado en estos referentes teóricos relacionados con la comunicación, es importante destacar su importancia en el desarrollo social e individual de los seres humanos, lo que pone de manifiesto la necesidad de desarrollar en ellos habilidades comunicativas tomando como vía la familia para su formación y desarrollo social.

La comunicación como proceso social se desarrolla dentro de los marcos de relaciones sociales entre seres sociales, lo cual implica que entre las personas que interactúan existen determinadas características culturales, sociales, ideológicas que se han venido

incorporando a la formación de su personalidad y que por tanto influyen en el proceso de comunicación e interacción social.

Es por ello que a pesar del amplio espectro que posee el contenido de la comunicación, es indiscutible su base socio psicológica, al ser concebida dentro de la vida social como fenómeno subjetivo y extra individual a la vez. En la comunicación se forma, desarrolla y manifiesta el sistema de relaciones sujeto-sujeto. Constituye una forma específica y autónoma del activismo del sujeto, su resultado no es la transformación del objeto, sino el establecimiento de relaciones con otro hombre, con las demás personas.

En la comprensión científica de la comunicación, en su doble aspecto social y psicológico, así como en el esclarecimiento de su papel en el desarrollo del psiquismo humano y de la personalidad, juega un papel determinante el enfoque histórico cultural de Vygotsky y los trabajos de sus seguidores inspirados en sus concepciones.

Este destacado autor, enfatizó en la comunicación a partir de sus trabajos acerca de las funciones psíquicas superiores, resultado no de la evolución biológica, sino de la asimilación de los productos de la cultura, lo que se da solo a partir del contacto entre los hombres. En este sentido es de destacar también la idea vigotskyana acerca del origen interpsicológico de todo lo psíquico, es decir, como cada función psíquica y la personalidad en general se generan como procesos inter-psicológicos para luego interiorizarse.

La teoría desarrollada por Vigotsky, demuestra que los determinantes de la actividad y la psiquis del hombre se encuentran en la cultura que se desarrolla históricamente. En otras palabras, las fuentes del desarrollo psíquico del individuo no se hallan en el individuo mismo, sino en el sistema de sus relaciones sociales, en el sistema de comunicación con otras personas, en su actividad colectiva y conjunta con ellos (Vigotsky, 1983, citado en Hernández, 2011).

El enfoque histórico-cultural que propone, constituye una base importante para el trabajo posterior de otros investigadores, en la comprensión de la comunicación como proceso fundamental en el desarrollo histórico, individual y social del hombre, permitiendo explicar cómo pueden llegar a producirse los procesos psíquicos entre los hombres en

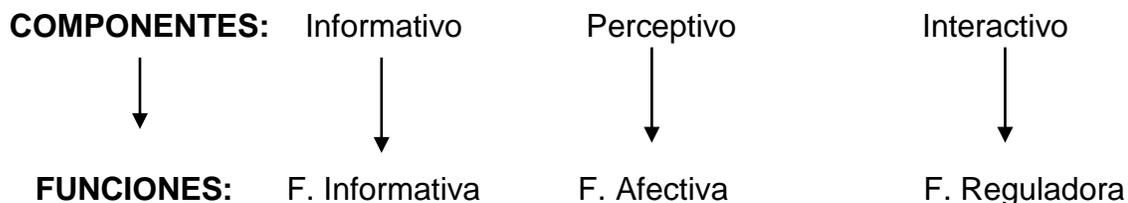
su actividad conjunta, en todas las esferas y grupos sociales en que participan durante su vida, teniendo en cuenta que no es posible satisfacer sus necesidades, vivir y desarrollarse sin comunicarse con sus semejantes.

En este sentido, es válido señalar la importancia del proceso comunicacional, pues permite la interacción adecuada entre las personas en el desarrollo de la actividad conjunta, la transmisión de experiencias individuales, habilidades, etc. y la aparición y satisfacción de necesidades espirituales.

Siguiendo a Sánchez (2003), la comunicación constituye una vía esencial y específica en la formación de la personalidad del hombre en el plano interpsicológico, constituyendo la vía esencial de su determinación social. Es una de las categorías que encierra mayor significado por su riqueza emocional que trasciende lo verbal, destacándose su carácter de proceso activo donde quienes participan, lo hacen en calidad de sujetos.

A su vez, es la comunicación un proceso que se va construyendo y desarrollando en la propia historia del sistema de relaciones interpersonales establecidas, pues es la expresión actual del sujeto que construye activa y permanentemente su sentido. En la comunicación aparecen de forma permanente nuevas vivencias, percepciones y reflexiones que implican activamente a los sujetos en el proceso, este trasciende metas, objetivos, es un proceso vivo, donde cada momento actual tiene un nuevo sentido.

Otro aspecto importante en el estudio de la comunicación es lo referido a la estructura de la comunicación. La comunicación tiene tres componentes esenciales a cada uno de los cuales le corresponde una de las funciones que de manera interrelacionada cumple la comunicación. Estas son:



El componente informativo y función informativa, se caracteriza por la relación con el contenido de lo que se quiere comunicar, se asocia al intercambio de ideas, opiniones, criterios, intereses, estados de ánimo, sentimientos, se manifiesta como un fenómeno bidireccional. Posee Influencia mutua entre los interactuantes, el valor informativo del mensaje se asocia a la novedad y significación de la información para los participantes en el proceso comunicativo y exige la orientación de los motivos, objetivos, actitudes entre los interactuantes.

El componente perceptivo y función afectiva, se construye la imagen de las personas que intervienen en el acto comunicativo, se relaciona con el proceso de comprensión mutua, de percepción interpersonal, donde intervienen las emociones de los comunicantes. Se asocia a La función afectiva de la comunicación. La elaboración de la imagen del otro está mediatizada por la personalidad de los comunicantes y por las características de la situación en la que se produce la comunicación, en la medida en que el sujeto construye la imagen del otro, se desarrolla su auto-conciencia. Todo lo anterior se resume en lo planteado por Vigotsky (1983) cuando expresa *“la persona se convierte para sí en lo que ella es en sí a través de lo que representa para otros”*. Por su parte, el componente interactivo y función reguladora se relaciona con la organización de las acciones conjuntas y se asocia fundamentalmente a la función reguladora.

En relación a lo anterior y como se ha venido planteando, la comunicación humana constituye un proceso básico, clave para la integración y existencia de los hombres en la sociedad como un todo. Es un proceso único configurado por diferentes niveles que interactúan en ámbitos sociales específicos.

Entre los autores que hacen referencia a los diferentes niveles de comunicación está McEntee (1996, p.118), la comunicación intrapersonal, la interpersonal, la comunicación en grupo pequeño y la comunicación en público. Según esta autora existen variantes de los niveles de comunicación: 1- La comunicación interpersonal, cara a cara, 2- La comunicación intragrupal, cara a cara, 3- La comunicación intergrupala, cara a cara, 4- La comunicación en público, cara a cara, de individuo a grupo, 5- la comunicación en público, cara a cara, entre grupos, 6- La comunicación interpersonal por un medio interpuesto, 7- La comunicación intragrupal por un medio interpuesto, 8- La

comunicación intergrupala por un medio interpuesto, 9- La comunicación en público, de individuo a grupo, por un medio interpuesto, y 10- La comunicación en público intergrupala, de un grupo pequeño a un grupo masivo, por un medio interpuesto. Siguiendo estos criterios la comunicación interpersonal conforma un nivel que se ubica en un continuo que va de la comunicación intrapersonal a la masiva.

En la comunicación interpersonal cara a cara se emplean tanto la comunicación verbal - que usa el lenguaje en calidad de sistemas de signos- como la no verbal: que utiliza diferentes sistemas no verbales de signos en calidad de agregados o complemento. Se realiza mediante formas expresivas diferentes de la palabra hablada, lo que permite que en una conversación se pueda percibir señales que el sujeto o los sujetos brindan, buscando correspondencia o incongruencia entre este y el canal verbal, facilitando la comprensión e intercambio del proceso comunicativo en la familia.

En los distintos niveles de la comunicación, autores como Andreieva (1985), hace una clasificación abarcadora: según la direccionalidad de las señales, los sistemas (naturaleza) de los signos empleados, territorio o distancia, los niveles por su radio de extensión y/o complejidad-Interpersonal (cara a cara), grupal, masiva entre otros.

### **La comunicación interpersonal**

El criterio fundamental para diferenciar a la comunicación interpersonal del resto de las manifestaciones de la comunicación humana radica en que es una relación entre personas, actores individuales que intercambian contenidos subjetivos personales. Estos contenidos suelen ser de muy diversa naturaleza: percepciones, datos, definiciones, juicios, sentimientos, emociones deseos, vivencias, valores, planes de acción etc. y se configuran generalmente en los diferentes criterios propios de las personas acerca de los diversos asuntos que cobran sentido para ellas por estar relacionados de algún modo con la satisfacción de sus necesidades.

La comunicación interpersonal pudiera ser considerada como un nivel de la comunicación que consiste en el intercambio de contenidos subjetivos y puntos de vista personales para la solución de las cuestiones de la vida cotidiana en diferentes esferas: familiar, laboral etc.Zaldívar (2003), precisa que la comunicación interpersonal trata los

vínculos directos que relacionan una personalidad con otras y que puede ser considerada como el proceso de intercambios de mensajes entre dos o más personas, con la finalidad de alcanzar determinados objetivos. En este caso, se incorpora a la definición el propósito u objetivo que contiene la comunicación que se establece.

El Instituto Iberoamericano de comunicación educativa, señala que la comunicación interpersonal es el proceso de interacción social democrática, basada en el intercambio de signos, por el cual los seres humanos comparten voluntariamente experiencias, bajo condiciones libres o igualitarias de acceso, diálogo y participación (Sánchez 2003).

Desde este enfoque, la comunicación interpersonal se caracteriza por ser una forma específica de activismo del sujeto, su resultado no es la transformación del objeto específico, sino el establecimiento de relaciones con otros hombres, relaciones que no solo revelan las acciones de unos y otros sujetos, o la influencia de un sujeto sobre otro, sino además el proceso de su interacción en el cual se revelan la cooperación, el consentimiento, el rechazo o la identificación. A través de ella se descubre el mundo subjetivo de un hombre por otro hombre, se descubre su personalidad, es un proceso material objetivo, pero participa desempeñando un rol de portador de ideas. En ella se forma, desarrolla y manifiesta el mundo ideal del hombre, propiciándose un intercambio de representaciones, ideales, intereses, etc.

Blake y Haroldsen definen la comunicación interpersonal cara a cara, como “la interacción *que tiene lugar en forma directa entre dos o más personas físicamente próximas, y en la que pueden utilizarse los cinco sentidos, con retroalimentación inmediata*” (Sánchez, 2003).

Se coincide con Andreieva (1984), cuando la define como “*la interacción que tiene lugar en forma directa entre dos o más personas físicamente próximas y en la que pueden utilizarse los cinco sentidos con retroalimentación inmediata. Es una interacción que implica intercambio de información verbal y no verbal entre dos o más participantes en un contexto cara a cara*”.

Entre sus rasgos esenciales se pueden mencionar, la trasmisión de significados a través del intercambio de información, emociones, imágenes, gráficos, gestos, etc; la atribución

de significados referida a que la condición necesaria para la comunicación es atribuir significado a la fuente con la intención de influir y por último la eficiencia comunicativa, dada por el logro de los objetivos por quién inicia la comunicación que permite que un sujeto desencadene la acción en otro.

Por otra parte, existe una clasificación de la misma, es así como se puede tipificar en verbal (se refiera a la palabra), vocal (característica de la voz) y visual (expresiones faciales). En la comunicación verbal las funciones son meramente cognitivas. Los mensajes de la comunicación adquieren dos formas: oral y escrita. En la comunicación extraverbal son dados por los gestos y movimientos corporales que pueden repetir o reforzar el mensaje verbal, complementarlo o contradecirlo. Este tipo de comunicación es capaz además de sustituir el mensaje verbal y regular el flujo de la interacción comunicativa.

Un requisito de la comunicación interpersonal es la asertividad como función de la autoestima, porque permite actuar a la persona según cómo piensa y en defensa de sus derechos, intereses, sin ser manipulados, ni manipular al interlocutor. Se basa en el respeto tanto de sí mismo como de las otras personas, conservando los límites y los valores. La asertividad es una forma de comunicar equilibradamente e implica un alto desarrollo emocional. Las personas asertivas expresan lo que piensan, sienten y actúan sin imponerse y perjudicar a nadie, ni dañar la autoestima y la dignidad de las personas, cuidando la imagen e intimidad y sin violar los límites de la individualidad. Es una persona que tiene una buena autoestima, opinión, y confianza sí mismo y se siente segura de sus posibilidades. La asertividad es aceptar o tolerar el derecho de los demás a pensar, opinar, actuar. Esta cualidad se encuentra relacionada con el respeto al otro. Querer y respetar al otro no significa solo quererse y respetarse a uno mismo, sino querer y respetar a los demás. La persona asertiva mantiene una relación transparente, auténtica con los otros, actuar con firmeza, sin agresividad, ni superioridad, ni prepotencia, permite aceptar los propios errores y el de los demás.

Otro elemento, que se considera importante es el estilo comunicativo. Las personas tienen una forma de comunicarse, el estilo comunicativo es la forma singular que posee cada persona de expresar su comportamiento a través de las relaciones que establece

en la interacción con los demás y determina el grado de afectividad en la comunicación interpersonal. También tenemos que hablar en un estilo de comunicación coherente con nuestra personalidad, necesidades, gustos, aficiones y estilo de escucha.

### **1.1.2 Principales distorsiones en la comunicación interpersonal**

Algunos estudios han detectado la existencia de una serie de distorsiones en la comunicación interpersonal, para algunas clasificadas en funcional o disfuncional (Zayas, 2005), con sus respectivas clasificaciones en dependencia del grado de vínculo de las funciones de la comunicación, grado de congruencia de las interacciones, percepciones y representaciones mutuas, capacidades comunicativas, recursos de la personalidad, expresión reguladora y auto reguladora del sujeto.

De esta manera, la comunicación interpersonal funcional se caracteriza por ser fluida, clara, fiel, transparente, donde existe una comunicación adecuadamente, sin dobles mensajes, y se satisfacen las necesidades que contribuyen al crecimiento personal. Mientras que la comunicación interpersonal disfuncionales considerada insuficiente, deformada, con pocas posibilidades de mejorarla, aparecen contradicciones relacionadas con el mantenimiento de una relación, existencia de falta de cultura comunicativa que impide la identificación de conflictos y problemas en las relaciones humanas.

La comunicación interpersonal se expresa en diversos ámbitos del quehacer diario de los seres humanos, en el ámbito laboral, comunitario, familiar y en las relaciones que se establecen entre ellos. Así, por ejemplo se puede afirmar que a través de los roles de género diferenciados que se le han asignado y se asumen a nivel social a hombres y mujeres, asociaciones hechas a lo largo de la historia que han designado a la mujer como el sexo “débil” y al hombre como el sexo “fuerte”, se manifiestan de forma diferente y excluyente, maneras de pronunciarse y conducirse en la vida, en las relaciones de pareja, educación a los hijos; quedando expresado en los comportamientos, en el lenguaje que se establece, modos de vestirse, en los códigos comunicacionales que se apropian etc.

Aunque son características que varían en dependencia del período histórico que se esté viviendo, aun es fácil de identificar en la comunicación expresiones como: las mujeres deben ser buenas, decentes, hacendosas, honradas, preparadas, con habilidades domésticas, delicadas, entre otras. Por su parte, los hombres son idealizados como buenos trabajadores, luchadores, caballerosos, inteligentes, respetuosos, proveedores, etc.

Si bien hay un amplio desempeño de la mujer en el espacio público, es reconocido que a pesar de ser más independiente se está dando una sobrecarga de roles; excesivo tiempo dedicado al trabajo doméstico; al cuidado de otros (niños, ancianos) que desencadena sentimientos de malestar cuando de relaciones de género se trata.

Los hombres, muchas veces se sienten ausentes, incomprendidos, que la mujer se hace dueña de la casa, de sus hijos, son vistos como machistas, violentos y con pocas responsabilidades en el hogar, hay un reconocimiento de la ausencia de conocimientos y habilidades para ejercer la paternidad; incapacidad para elaborar situaciones de frustración, legalización de conflictos y emisión de mensajes claros (Rivero, 2006). Se adjudican ciertas “ventajas” para el hombre, situaciones desde donde el hombre “puede” y la mujer no, por ejemplo: divertirse a plenitud, tener varias relaciones o parejas a la vez, llegar a la casa y acostarse a dormir plácidamente sin preocupación alguna, reunirse frecuentemente con amigos para compartir, beber, despejar, o sea, asumir actitudes “machistas” acorde a lo que de hecho, para muchas personas en la sociedad implica ser hombre a toda costa”.

Con relación a las familias, estudiosos del tema (Arés, 1990,1996; Castro, 1996; Torres, 1999; Rosinsky, 2003); Rivero, 1998, 2010; Álvares, 1994; Díaz y Durán, 1999) exponen consideraciones importantes acerca de atravesamientos (distorsiones) en el proceso comunicacional que frecuentemente se dan en la relación familia-comunicación interpersonal y que de una manera u otra desmembran el desarrollo en los procesos de interacciones verbales y no verbales de la comunicación familiar. Entre los que se pueden mencionar:

-Predominio de la función reguladora de la comunicación. “Haz”, “ No hagas”, “Ven”, “Recoge los juguetes”, “Come”, “ ¿Hiciste la tarea?”. Al decir de Torres (1999), ello va dirigido a orientar y controlar la ejecución de una actividad o cumplimiento de una norma. Esto nos refiere que el contenido de la comunicación se refiere a la satisfacción de necesidades primarias, sin tener en cuenta generalmente la satisfacción de las necesidades espirituales, inquietudes, motivaciones, estados de ánimo. La pobreza de temas en la comunicación limita las posibilidades socializadoras del grupo familiar y el enriquecimiento espiritual de sus miembros.

-La comunicación paradójica del latín para (contra) y doxa (opinión). Constituye otro de los vicios más frecuentes en los procesos comunicativos al interior de la familia, porque contiene mensajes contrapuestos y ambiguos. Lo anterior responde solo al discurso vacío que reclama una conducta, pero que en el modelo presenta otra: “Haz lo que yo digo y no lo que yo hago”, por ejemplo: “...el padre le dice al hijo en un tono de voz demasiado alto: Oye, no hables gritando...”, esto continuamente son contextos que aparecen encubiertos o se fusionan distinto de ello, como si fueran el mismo. (Arés, 1996).

-La cantidad y calidad insuficiente del contacto visual en el proceso de la comunicación: No solo es la comunicación con el deficiente auditivo lo que necesita el contacto visual. Esto es necesario en cualquier contexto de comunicación, porque su ausencia o pobreza puede distorsionar el mensaje. Este contacto permite observar los gestos, la mirada, el movimiento de los labios, lo que confirma o niega aquello que en plano verbal se transmite. Generalmente este contacto da seguridad y ayuda a interpretar el verdadero sentido de lo que comunica (Castro, 1996).

-Violación de los límites de la comunicación. No respetar el tiempo, el espacio en el proceso comunicativo puede convertirse en una gran barrera de las relaciones interpersonales. No tener en cuenta la distancia entre emisor y receptor. Por excesiva aproximación física o invasión del silencio, el cual es una forma necesaria de reflexión y de comunicación. A veces en la comunicación de la pareja y la de los padres con los hijos, se exige una inmediata respuesta del otro y hasta en actitud a veces agresiva, se

le reclama la falta de atención. “ No oyes que estoy hablando contigo”, “No me oyes”, “Estás en el limbo”. El emisor se orienta por su tiempo y espacio y no tiene en cuenta el de los otros, aparentando un monólogo rígido que provoca rechazo (Castro, 1996).

-El tono y el volumen en la comunicación. Se convierte en un elemento de disfunción comunicativa. Una intensidad muy alta, lo que es frecuente en nuestra población y en las familias, tiende a distorsionar el mensaje. La utilización de un volumen elevado de la voz está muchas veces asociado a la intención de afianzar el poder, de hacer uso del ejercicio de la autoridad, como una actitud de prepotencia, como forma errónea de dar credibilidad al mensaje. Esta práctica de la comunicación resulta negativa porque se interpreta como una agresión y constituye, además, un hábito vocal incorrecto, porque casi siempre provoca el efecto contrario al que se pretende (Arés, 1990).

-La falta de autenticidad en la comunicación. Se refiere a una tendencia de asumir actitudes y estilos comunicativos que no se ha interiorizado, por lo que la persona, manifiesta una imagen de comunicación artificial, no correspondiéndose a los componentes informativos y relacionales de la comunicación. Esto se observa cotidianamente en los adornos excesivos de palabras o frases tiernas y halagadoras que no son sentidas, y que otras veces no tiene que ver con el contexto. Por ejemplo: “Mi cielo”, “Mi tesoro”, “Vida mía”. Regularmente ese mensaje llega al receptor como lluvia de palabras, sin el significado efectivo esperado. Aparece con frecuencia un cambio en el estilo de la comunicación, porque no se ha asumido, o interiorizado como parte de su identidad personal. Trata de imitar a otros, pero solo en el plano externo. Otras veces no se expresa lo que se siente, piensa, desea, por temor a la censura, al castigo, a la pérdida de afectos y al abandono. Se comunica lo que el otro quiere escuchar y continuamente se aprende a reprimir los sentimientos, opiniones y se ocultan los deseos (Arés, 1990).

-La comunicación basada en la censura, en la continua desvalorización. La actividad comunicativa que privilegia lo negativo, provocando culpa, disminuye la autoestima y genera conductas que se mueven entre la inseguridad y la agresividad. (Rosinsky, 2003). Este tipo de comunicación responde muchas veces, en el caso de las relaciones

padre e hijos, a la incapacidad de los primeros para el manejo de la autoridad. Se utiliza también como forma de proyectar hacia otros sus propios sentimientos de culpa, inseguridades y frustraciones. Entre los hermanos es, en ocasiones, la respuesta a sentimientos de celos, que compensan y le dan salida emocional, desvirtuando el valor del otro.

-La carencia de espacios para conversar con naturalidad sobre diversas problemáticas. No siempre se abordan temas para la mejor comprensión entre los miembros, para la clara identificación de los conflictos esenciales y la falta de habilidades para solucionarlos constructivamente, la carencia de ayuda mutua y la transmisión de patrones inadecuados de comunicación a los hijos.

-Se afianzan barreras en la comunicación interpersonal con miembros de la tercera edad así como conflictos intergeneracionales no resueltos.

-Dificultades en la utilización de estilos y métodos educativos. Se expresan en la falta de representaciones sobre formas adecuadas de educación y ausencia de análisis crítico de las consecuencias indeseables de las que se ejecutan, falta de conocimientos y habilidades para el desarrollo de los menores, uso inadecuado del castigo y abundante utilización del castigo físico, desconocimiento de las exigencias y potencialidades de cada etapa del desarrollo infantil y el papel desarrollador de la actividad familiar. Desacuerdos entre convivientes para enfrentar la educación infantil, lo que provoca mensajes contradictorios, anula o enfrenta los procedimientos que se plantean usar y crea sentimientos de inseguridad o impunidad en los menores. Rol poco activo del padre y limitaciones para la transmisión del afecto, concepción errónea de la necesidad de la obediencia en la educación, asociada al respeto por intimidación y no por interiorización de valores y normas, la obediencia como punto de partida y final de la educación, falta de sistematicidad y coherencia en los criterios de autoridad, se sanciona y se perdona indistintamente las mismas conductas.

Concepciones sexistas de interrelación, que construyen desde edades tempranas roles estrictos para hombre y mujer impregnados de desigualdades, uso de la humillación, la

amenaza y el chantaje como vías educativas y ejemplarizantes (en el espacio privado y en espacios públicos). Permitir a los menores presenciar peleas familiares cargadas de violencia, negación de derechos de infantes y adolescentes relacionados con actividades básicas y rectoras de cada etapa de vida, educación familiar con estilo permisivo, modelo de solución de conflictos a través de la evasión. Abandono de intercambios comunicativos (incluye afectivos) como forma de sanción, en algunos casos, el abandono y evasión de la responsabilidad cotidiana de la crianza (en ocasiones llega a la entrega del menor a otros parientes) (Chávez y otros, 2010).

-En el interior de la familia existen padres que evitan que sus hijos enfrenten situaciones de conflicto y frustraciones. Sobre este importante indicador a tener en cuenta en la comunicación familiar (Rivero, 2010), expone elementos que caracterizan las formas en que pueden manifestarse. Considera que como premisa está la educación que desarrolla la familia en función de un “ideal positivo”, como si la vida fuese siempre “risas y nunca llanto”.

Los padres intentan evitar que sus hijos se frustren, tomando como base el estereotipo de que las frustraciones generan malestar y que es mejor mostrar lo bueno de la vida, mientras sea posible. Se utilizan estilos educativos que evaden la legalización de los conflictos en las relaciones comunicativas por temor a promover frustración. Esto se corresponde con la posición que mantiene la familia, encaminada a que los miembros se sientan bien, desde pequeños se construye una forma de vida que tiene que ver casi siempre con experiencias positivas, y casi nunca toman en cuenta los criterios de todos en el hogar en situaciones que puedan ser angustiosas, contradictorias, o generen conflicto (Rivero, 2010).

-Algunos estudios, (Álvarez, M. y Díaz, M; 1989); (Díaz, M; 1989) relacionados con el proceso de comunicación en la pareja han arrojado los déficits comunicativos sobre determinados temas como los culturales y los relativos a la sexualidad y entre padres e hijos adolescentes, influyendo en este asunto la ausencia de un modelo de referencia de adecuada comunicación, donde los patrones comunicativos utilizados en las relaciones

de pareja, se instauran, convirtiéndose en formas comportamentales en las relaciones interpersonales con sus hijos.

- Otras investigaciones apuntan (Álvarez, 1994; Díaz y Durán, 1999) que el alto potencial de conflicto de la convivencia depende de la superación de varios ciclos vitales en una misma familia y del déficit de las habilidades de comunicación en muchas familias. La falta de habilidades de comunicación se pone de manifiesto en interacciones familiares destructivas, plagadas de crítica al otro, descalificaciones, desconfirmaciones e insultos, salidas poco constructivas a las crisis con uso de violencia verbal y física, uso del golpe a los niños como forma de educar, interrupción de las relaciones y de la comunicación como intento de solución a las crisis.

-Papel poco activo que desempeña el padre en la educación de sus hijos, Reca y otros (1990).

-Limitaciones que confrontan los padres para la demostración del afecto y para adecuar los métodos educativos a las edades de los hijos Reca y otros (1990).

### *Consecuencias negativas de las distorsiones en la comunicación interpersonal en el ámbito familiar*

Al establecer una distancia en la comunicación con los hijos, en la cual los padres demuestren falta de atención a sus criterios, o por la negativa para escuchar puntos de vistas diferentes; puede provocar frecuentes desencuentros generacionales. Estas actitudes generan falta de confianza y seguridad por lo cual padres e hijos no suelen sentarse a conversar de sus problemas o inquietudes.

Arés (1990) considera que los estilos de comunicación defectuosos producen alteraciones en el desarrollo cognitivo, afectivo y lingüístico, además de provocar defectos en la socialización. Una comunicación caracterizada por una escasez de temas en la familia, por estar presentes dobles mensajes, basada en el control, la regulación y poco afectiva, ponen de manifiesto estilos defectuosos de comunicación y por

consiguiente implicaciones negativas tanto para el desarrollo de la familia como para su desarrollo social.

Es importante, no estar de “espalda”, forma que refleja las relaciones comunicativas frecuente en la relación de los padres; quienes no logran articular un proceso comunicativo asertivo, que favorezca la autenticidad. En estas condiciones, altamente generadoras de malestar emocional, de insatisfacción de necesidades, el afrontamiento y resolución de conflictos se dificulta en extremo. Es interesante señalar cómo, el vínculo comunicativo asumido por ambos padres no solo es contradictorio sino también excluyente. En tales circunstancias no se articula un proceso comunicativo que favorezca la autenticidad con el consiguiente daño para la comprensión interpersonal, esta situación es transmitida a la familia, y con la llegada de los hijos, se observa de modo más intenso y cada vez más distorsionado el vínculo comunicativo.

Rivero (1998), destaca que la influencia socializadora de la familia implica que esos patrones comunicativos negativos están siendo potenciados, por lo que no solo se producen, sino se reproducen. Por tanto éste, es un asunto que se plantea como problema de largo alcance para el proyecto social, demandando soluciones no solo para la situación actual sino para el futuro. Se produce, dificultad para la solución de los conflictos, que no propician el crecimiento personal y social de todos los miembros de la familia. En este sentido, los padres reflejan estas situaciones en el vínculo con los hijos, a quienes tratan de satisfacer sus necesidades sin que estos últimos se sientan partícipes de su propio desarrollo, estos desencadenan actitudes dependientes que son visibles en su relación con él “afuera”.

#### *¿Qué hacer?*

Por la ausencia de atención sistemática diferenciada según las edades de los hijos; ausencia de un modelo de adecuada comunicación como referente para los miembros de la familia, autores como, Reca y otros (1990), destacan la necesidad de poner en práctica acciones encaminadas a la preparación de los padres para la comunicación e interacción con sus hijos.

Por su parte, Díaz y Durán (2000) implementaron un programa de apoyo y educación a los miembros de la familia (centrado en la figuras paterna y materna), para mejorar la interacción y la comunicación con los hijos, haciendo énfasis en la necesidad de relacionar aspectos de la comunicación familiar con las modalidades o formas de violencia intrafamiliar sobre los niños, en el terreno de la orientación social y psicológica.

La propuesta de intervención comunitaria para la superación de las distorsiones de las pautas de crianza familiar de Fuentes (2012), ofrece un instrumental necesario con el fin de propiciar espacios para la reflexión crítica de las familias en torno a las distorsiones haciendo énfasis en la comunicación en familia, brinda en su idea elementos de análisis para la búsqueda y elaboración de soluciones desde la familia y la comunidad.

### **1.1.3 Importancia de la familia en la superación de las distorsiones en la comunicación interpersonal**

Acerca de la familia

El hombre desde su nacimiento inscribe sus primeras vivencias, sentimientos, incorpora las principales pautas de comportamiento y le da un sentido a su vida desde la institución familiar, esta es además, constituye el grupo de intermediación entre el individuo y la sociedad, constituyéndose en el núcleo más primario del ser humano.

La familia, ha sido definida como subsistema de comportamiento complejo con cierta independencia y vida propia que; a su vez; se integra y forma parte de un sistema más amplio que es la sociedad, con la que tiene una relación no lineal, donde se produce un intercambio constante de masa, energía e información y posee un comportamiento y dinámica complejos (Gazmuri, 2005).

Donati (2003), se inscribe en la concepción de analizar la familia como “*relación social plena*”, entendiéndose que tanto para el individuo como para la sociedad, la familia es y sigue siendo un vínculo simbólico que va más allá de la naturaleza biológica e instaura el orden sociocultural en cuanto «orden significativo del mundo», en el que los individuos —no sin dificultades, distorsiones o fracasos— encuentran su identidad y su posición, en el espacio y en el tiempo sociales, con alusión particular al género y a la edad (generaciones). La familia es un fenómeno que engloba e implica, al menos

potencialmente, todas las dimensiones de vida; desde las biológicas a las psicológicas, sociales, culturales, económicas, legales, políticas o religiosas. Es un nexo fundamental de la existencia histórica tanto individual como colectiva. Este nexo, primero y fundamental para todos, ya sea para bien o para mal, ya sea como afirmación o como ausencia, hace del individuo una persona humana, es decir, un ser-en-relación.

Es la familia, siguiendo a (Cucco, 1995), lugar grupal de interjuego dialéctico entre estructura social e individual, interjuego por donde transita la ideología, lugar de reproducción de pautas saludables o distorsionadoras de los procesos de aprendizaje de vida, así como un lugar de choque y de cambio (en ningún caso planteado aisladamente del contexto económico, político y social) respecto de los intereses de avance del proyecto social. Reproduce normas y valores de la sociedad donde esté enclavada, patrones que pueden ser o no funcionales a los fines del sistema dominante y entonces convertirse ella en un elemento de ruptura. Al constituir célula básica de la sociedad y formar parte de la unidad social, reproduce en su interior los procesos que operan en el organismo social en su conjunto, por lo que constituye un elemento estructural del mismo, a su vez; posee desarrollo y características propios.

Al encontrarse en constante transformación y poseer un alto margen de flexibilidad, adaptación y desarrollo a las circunstancias, a condiciones económicas, sociales, políticas, tecnológicas, culturales, cambios demográficos a lo largo del ciclo vital, permite señalar su carácter evolutivo y dinámico a los efectos de conocer no solo la actual situación familiar, sino también sus procesos de desarrollo, tanto en el contexto histórico-social más amplio (macrosocial) como en su dinámica interna como grupo social (microsocial).

Desde la Sociología, la familia se distingue en cualquier sociedad por clase social, género, raza, territorio, etc., diferencias que dependen de la época y el contexto histórico en que se desarrollan. Asimismo es pensada como una estructura social sea institución o grupo social, organizándose como estructura jerarquizada de roles que ubica a sus miembros en diferentes posiciones. Es una comunidad (Fleitas, 2005) de especial significación por la intimidad del trato que entre sus miembros se desarrolla, por la fuerza y peculiaridad de los

sentimientos que en la interacción social se van elaborando y por la estabilidad o institucionalización de los procesos que la caracterizan y las relaciones sociales que construye.

El doble carácter como institución y grupo social le permite a la familia ser un lugar de choque con las normas morales existentes y poder resignificar las orientaciones de valor que se reproducen en otros grupos. Como institución social básica es una forma particular de la organización social que norma la interacción de los sujetos que la integran y es parte del conjunto de instituciones de la sociedad. Como aspecto del ser social es un componente de las condiciones sociales de existencia y como tal está regulada por normas y valores de diversa índole existentes en la sociedad. Por tanto, no puede estar ajena a valores culturales y a los procesos políticos de cada momento histórico.

Siguiendo esta lógica se pueden precisar otros caracteres que identifican a la familia como institución: la familia es un hecho universal puesto que todos los miembros de una sociedad forman parte indefectiblemente, de algún grupo familiar; existe en todas las sociedades conocidas en el sentido de paternidad y de legitimidad. Esto se explica a través del carácter necesario de las funciones sociales que desempeña, de ella han ido surgiendo todas las demás instituciones. Constituye un elemento totalizador, o sea todas sus funciones aparecen siempre integradas. Es también un fenómeno que constituye un modelo, a pequeña escala, de lo que es una sociedad. De ahí su papel socializador. Es clasificatorio, en el sentido de que el estatus y el estrato de las personas guardan relación con la familia y, concretamente con el liderazgo de la misma.

Como grupo social es el grupo primario en el que interactúan sus miembros y se integran a las actividades, relaciones y funciones de la familia en condiciones de vida específicas, al que están vinculados el individuo del modo más intenso durante largo tiempo y donde acumula sus más importantes experiencias (Reca y García, 1990), donde se configura el sistema de interacción entre las personas que lo integran (padres, hijos, otros familiares), en el que los hombres realizan sus primeras experiencias sociales y al que están vinculadas de modo intenso y durante largo tiempo. Funciona

como unidad base de la estratificación social, agente básico de socialización y de control social. Es la familia concebida como un grupo que funciona a modo de sistema social abierto; en constante intercambio con el entramado social mediato e inmediato donde lo económico, lo ideológico, lo político, lo clasista se entretajan (...) para cada contexto histórico y social (...) en ese proceso se producen y reproducen subjetividades, relaciones y prácticas cotidianas (Chávez y otros, 2010).

A partir de esta mirada sociológica se asume por parte de la Tesiante la definición de Familia que ofrece Fleitas (2009) la cual es entendida: como *“subsistema social que funciona como institución y grupo social cuyas relaciones entre sus miembros se basan en el parentesco, en la residencia común (convivencia) y su funcionamiento como unidad doméstica”*. Igualmente se hace referencia en el estudio a las relaciones familiares que prevalecen teniendo en cuenta no solo las unidades sociales (parentesco, residencia, unidad doméstica) explícitas en la definición asumida, sino otras, entre las que se puede mencionar: modelos de familia, tipos de familias, roles de género, matrimonio.

Importancia de la familia en la superación de las distorsiones en la comunicación interpersonal

Las complejas relaciones interpersonales, fundamentalmente en la familia, tan importantes para el eficiente cumplimiento de su función formadora y para la estabilidad emocional de sus miembros, se producen en la comunicación. Es por ello que en el estudio de los vínculos del hombre con los demás hombres esta categoría ocupa un lugar central. Como proceso, en la familia, tiene una importancia decisiva desde la constitución misma de la pareja, para el posterior desarrollo de relaciones armónicas estables en el grupo, y para la formación de la personalidad de todos sus miembros. Por todo ello, actualmente se reconoce que el estudio de la comunicación es una condición esencial del desarrollo, y que su estudio nos revela otra faceta de la existencia humana no menos esencial que la de la actividad del hombre: la relación entre sujetos.

En el marco familiar se reconoce la responsabilidad que representa en la formación de la personalidad los procesos comunicativos familiares. A través de ellos no solo llegan los mensajes educativos, sino que se toman los modelos de comunicación y se desarrollan habilidades comunicativas, de las que dependen la solución de muchos de los conflictos familiares y las pautas que se establecen en las relaciones afectivas.

La comunicación, como proceso interactivo que es, alcanza niveles elevados de complejidad, tanto como es capaz de hacerlo la naturaleza humana, no basta con que un miembro de una orden y otro la cumpla, pues detrás de las palabras se esconden sentidos e intenciones cuantiosas, tampoco se trata de cubrirla de un velo misterioso, imposible de descubrir teniendo en cuenta que es proveedora del crecimiento personal y familiar.

En la familia el intercambio comunicativo adquiere significaciones y especificidades en relación con otros contextos a los que pertenecemos. Sus miembros no solo se apropian de valores, normas, costumbres y tradiciones en un largo proceso de socialización, sino que establecen un sistema de relaciones con una fuerte carga de emociones, sentimientos, alegrías, preocupaciones, disgustos que median la comunicación en la convivencia familiar.

Tener una buena comunicación y una relación de confianza en los/las hijos/as, permite estar más atentos a sus necesidades y ayuda en la labor educativa. Cuando se tiene buena relación con los/las hijos/as, están más abiertos a recibir enseñanzas, a compartir con los padres y las madres sus problemas, aprenden a expresar sus sentimientos, actitudes y deseos y aprenden a establecer relaciones satisfactorias con otras personas.

Para comunicar a los/las hijos/as lo que se considera importante y valioso es necesario tener ocasión de hacerlo, es decir, han de producirse situaciones de diálogo. El diálogo entendido no solo en hablar también en escuchar, centrándose no solo en orientaciones y discursos moralistas, sino en una interacción, en que también el otro miembro pueda exponer sus criterios y se le tenga en cuenta.

Una buena comunicación entre padres /madres e hijos/as, genera más confianza para hablar de todo tipo de temas en la medida que ellos/as se sienten más escuchados/as, acogidos/as, comprendidos/as. Además, se ayuda a mejorar sus habilidades para moverse en su entorno social. La recompensa que ofrece la comunicación abierta es mucho mayor que los riesgos, el comunicarse requiere que la persona haga algo, que tome acción o que le preste atención a un asunto. Puede que le haga sentirse vulnerable y, en verdad, se corre el riesgo de ser rechazado, pues la comunicación tiene el potencial de provocar resentimiento y conflicto. Pero, los riesgos se pueden aminorar al sacarle provecho a sus puntos fuertes, a los recursos que tiene en el grupo familiar, a la voluntad de aprender, de crecer y de compartir.

Es a través de las relaciones familiares que descubrimos los talentos y capacidades que se tiene y se definen quienes son. El sentido de justicia, libertad, seguridad y apoyo puede fomentar relaciones interpersonales llenas de confianza. Las relaciones más felices y satisfactorias tienden a echar raíces cuando los miembros de la familia logran un mayor sentido de pertenencia y aceptación. La confianza y la capacidad de cada miembro de la familia pueden crecer a medida que se aceptan los riesgos, se logran las metas y se resuelven los problemas juntos. Además aprenden a desarrollar sus propios recursos y habilidades para resolver problemas.

Cada persona tiene sus propias debilidades y fortalezas. En la pareja y en la familia, el éxito para estar bien, depende de las habilidades de los miembros para reconocer estas debilidades y fortalezas y tratar de adaptarse mutuamente. Para ello, es indispensable establecer una comunicación franca y abierta entre todos los familiares.

La sociedad y la familia han evolucionado, ponerse a tono con los nuevos tiempos y estructurar la comunicación interpersonal en la familia, supone dar normas bien definidas de respeto, comprensión y aceptación para transmitir a los hijos adecuadas normas de convivencia y de conducta, sin desvalorización de una generación y la sobrevaloración de otra. La realidad actual exige que cada vez más los miembros de la familia, en particular los padres, se esfuercen por lograr al máximo una adecuada comunicación con sus hijos. Desde esta perspectiva la comunicación como pauta de

crianza identificada por las personas como un elemento funcional en su sistema de relaciones familiares, laborales, de género y en la vida cotidiana de forma general.

La vida familiar se debate hoy entre la construcción de relaciones familiares sobre la base de valores como la solidaridad, el amor, la armonía, el respeto y la consideración mutua, y su inadecuada preparación para enfrentar conflictos, toma de decisiones, pautas de crianza expresadas en dificultades o deficiencias en las habilidades comunicativas elementales entre otros inherentes al grupo y la dinámica familiar.

Las relaciones asimétricas entre los miembros de la familia en la actualidad han variado en sus formas y estilos de dominación, pero sin saber cómo realizar los cambios y sin total conocimiento de causa, pues aunque se está produciendo y asumiendo paulatinamente un enfoque crítico respecto a los roles tradicionales en las familias, a los estereotipos, mitos, creencias compartidas, distorsiones en las pautas de crianza familiar y de socialización de género, estilos más democráticos, más participativos, colaborativos en la relación entre sus miembros influyendo en un cambio de mentalidad y de comportamientos de la sociedad y en las familias en relación con esos patrones patriarcales, sin embargo, se aprecia desorientación por parte de los miembros de las familias respecto a la dirección que van tomando esos cambios, lo que da entender que se produce una asunción acrítica de las nuevas formas y modos de convivencia y funcionamiento familiar (Serrano, 2012).

La complejidad en que transcurre la vida familiar, plantea el reto de construir estilos comunicativos con nuevos referentes interpretativos y críticos, que posibiliten el abordaje de la realidad familiar en una perspectiva integradora siendo esta la principal protagonista de las relaciones democráticas que deben primar en su entorno más inmediato.

## **Epígrafe 1.2. La metodología del autodesarrollo comunitario como alternativa para la superación de las distorsiones en la comunicación interpersonal en el ámbito familiar**

La Metodología para el Autodesarrollo Comunitario (MAC) que se asume en la presente investigación tiene la particularidad que maneja una diversidad de conceptos, muchos de ellos desarrollados desde otras concepciones teóricas o metodológicas. Sin embargo, hay algunos que definen la esencia de la concepción, (comunidad, salud comunitaria, participación, cooperación, implicación, proyectos de transformación comunitaria, conciencia crítica).

El modo de investigación e intervención orientado al autodesarrollo comunitario que se construye en el Centro de Estudios Comunitarios tiene en la Investigación- Acción- Participación uno de sus referentes principales. Se trata de una propuesta que procura de manera intencional otorgar poder a las personas para que puedan asumir acciones eficaces hacia el mejoramiento de sus condiciones de vida a partir de las alternativas de solución de sus contradicciones posibilitando su autodesarrollo. La MAC centra su mirada científica en el análisis de las necesidades, malestares y demandas de la comunidad como protagonista de los cambios históricos y sociales a realizar y de su autodesarrollo.

Busca la emancipación de la población, en tanto la investigación, el aprendizaje y la transformación de los procesos sociales se realizan mediante la participación comunitaria en la construcción de los saberes y en la solución de los problemas cotidianos; vincula la actividad científica con la modificación de la realidad a través de la acción conjunta entre el profesional y la población.

Esta perspectiva investigativa enfatiza en los métodos cualitativos de análisis a través de los cuales se reflexiona y se construye la realidad de las personas implicadas en el proceso de transformación sin recurrir a procesamientos estadísticos. Se trata de extraer el sentido de las acciones humanas y de la vida social, en correspondencia con el problema de investigación.

Entre las principales ventajas de esta metodología es posible señalar que ha partido de una revisión de las limitaciones de las metodologías tradicionales por lo que deviene en perfeccionamiento. De esta forma, se trabaja más en sistema, por lo que los espacios que se intervienen son multidimensionales (Alonso y otros, 1999).

Siguiendo dicha metodología, es que se pretende incidir en la superación de las distorsiones en la comunicación interpersonal en el ámbito familiar en la comunidad “El Hueco” del municipio de Santa Clara a través de la gestación de un proyecto de intervención comunitaria con enfoque de autodesarrollo.

### **1.2.1. Epístemas para el trabajo comunitario**

La comunidad

Asumir la comunidad como un proceso de autodesarrollo implica que cualquier grupo humano puede ser sujeto de trabajo comunitario, porque refleja las contradicciones de la vida cotidiana donde radica, supone además reconocer las capacidades de las personas para solucionar sus propios conflictos y crecer por sí mismas, convirtiéndose en sujetos de transformación social<sup>1</sup>, de igual manera, el profesional se convierte en el facilitador<sup>2</sup>del proceso transformativo por contar con los conocimientos teórico- metodológico para orientar la acción. Desde esta perspectiva, cuando se habla de acción transformadora de la comunidad se hace referencia a un proceso de modificación real, de cambio cualitativo progresivo y no al conjunto de acciones cuyo objetivo es que “todo cambie” para que todo siga igual, es decir, transformaciones que no afectan radicalmente el estado presente del grupo social y producen una dinámica superficial que no modifica la esencia misma del objeto de la presumida transformación (Alonso y otros, 2004).

---

<sup>1</sup>En el proceso investigativo que tiene lugar se transforman tanto los investigadores como los sujetos a investigar, pero cuando hacemos referencia a esta categoría queremos resaltar los sujetos a investigar (Individua o colectivo), valorándolos no como objeto de investigación (pasivo), sino con un protagonismo en el proceso de transformación que tiene lugar.

<sup>2</sup> Sujetos que en calidad de investigadores facilitan mediante la coordinación e implementación de un conjunto de métodos, que se lleven a cabo los procesos de reflexión e identificación de contradicciones, así como la búsqueda de soluciones en los grupos sociales. Facilitar, va a constituir una tarea de significación para el investigador pues supone que el conocimiento no se lleva preelaborado al grupo sino que se construye, de ahí la necesidad de que más que imponer ideas se facilite o catalice la elaboración conjunta y el consenso de las mismas.

## Principios del auto desarrollo comunitario que sustentan la presente investigación

A partir de nuestra investigación se persigue una transformación que surja desde los propios sujetos a través de la participación, donde el investigador proporcione las herramientas necesarias para la identificación de malestares, contradicciones, necesidades y donde los sujetos encuentren ellos mismos soluciones, que favorezcan y conduzcan al auto desarrollo comunitario.

El auto desarrollo comunitario conceptualmente se asume como el proceso de gestación de lo comunitario... donde la participación y la cooperación son cada vez más conscientes. En este sentido, se entiende que comunidad “es un grupo social que comparte espacios donde la participación y cooperación de sus miembros posibilitan la elección consciente de proyectos de transformación dirigidos a la solución gradual y progresiva de las contradicciones potenciadoras de su autodesarrollo.” (Alonso y otros, 2004).

En el grupo se gesta un proceso de transformación, que parte de: la conciencia crítica como premisa de la disposición al cambio y una nueva actitud ante la realidad, la modificación de la realidad comunitaria como acto creativo teniendo en cuenta las circunstancias y las potencialidades internas de los sujetos individuales y colectivos, autogestión y la sostenibilidad concibiéndolas de modo integral, a largo plazo y mediante el aprovechamiento y potenciación de los recursos disponibles tanto materiales como espirituales, avance inmediato como realización de la potencialidad latente y premisa del futuro, multicondicionalidad de los procesos sociales comunitarios.

Participación, Cooperación, Implicación, Proyectos de Transformación Comunitaria. Desarrollar comunidad, es desarrollar en los sujetos que la integran el protagonismo en los procesos de cooperación y participación entorno a proyectos colectivos. Asumir a las personas como sujetos (activos y creativos) capaces de lograr por sí mismos su propia emancipación y alcanzar un mayor grado de conciencia crítica<sup>3</sup> frente a las

---

<sup>3</sup>Acción humana de expresar los malestares cotidianos (entiéndase el malestar como expresión humana de esas contradicciones que en fin son fuente de desarrollo) e identificar y disponerse a superar el sistema de contradicciones del entorno en que está insertada, lo que a su vez contribuye a que desarrolle una personalidad autónoma, consciente y coherente en el ejercicio de los diferentes roles sociales, asignados y/o asumidos a través de la práctica histórico

contradicciones de la cotidianidad que lo rodea. La participación es asumida: como una acción humana, necesaria para la construcción de proyectos de desarrollo acorde con las necesidades de la población, encaminadas a lograr fines, que permitan trabajar entre todos por la superación de las contradicciones de la vida cotidiana de los individuos, en la cual se expresa un necesario proceso de aprendizaje de actitudes y de vínculos (Alonso y otros, 2004).

A su vez la participación contiene Principios básicos a tener en cuenta: la participación no es algo que se conceda, no se participa en abstracto, sino en algo y para algo, la participación deja huellas, no es vacía ni carente de sentido, se da en cualquier esfera de la vida social, transcurre en una relación de horizontalidad y no de verticalismo, hay que pensar y concebir la participación y promoverla en términos de proceso, que corresponda al propio de construcción social en el que se facilitan aprendizajes.

Por su parte, la cooperación es uno de los conceptos esenciales en la Metodología considerando que para lograr la formación de proyectos comunes antes mencionada es clave la realización de acciones coordinadas e integradas. A pesar de ser este un concepto poco desarrollado desde el paradigma del autodesarrollo las ideas fundamentales en torno a que entender por cooperación gira alrededor de la realización de acciones coordinadas (como acuerdos para un fin común) y al propio tiempo que esa coordinación llegue a niveles superiores de vínculo donde no solo los sujetos se unan por un mismo fin sino que sean capaces de integrar fuerzas en una misma actividad.

Desde la MAC se maneja la Implicación como un proceso transversalizador de la cooperación y participación, teniendo en consideración que en ambos deben estar presentes elevados niveles de motivación, (en este caso en particular por la tarea grupal de conformar un proyecto comunitario). Se puede manifestar en el sentimiento de “sentirse parte del grupo “y la necesidad de integrarse para lograr el fin propuesto.

Los Proyectos de Transformación Comunitaria constituyen los planes de acciones coordinadas e integradas que tienen como base la cooperación. Según las ideas de Pichón Riviere es “elaborar una estrategia operativa en la que el grupo orienta la acción y el proyecto emerge de la tarea, lo cual permite una planificación para el futuro” (Riviere, citado en Alonso y otros, 2004).

La gestación de lo comunitario surge como potencialidad de desarrollo ante la capacidad humana de superación de conflictos y contradicciones. El desarrollo de la cualidad de lo comunitario como un proceso activo, consciente, y transformador es posible cuando la propia comunidad se dispone al cambio, descubre sus necesidades, sus contradicciones y sus posibilidades para transformar la realidad y transformarse a sí misma.

El tratamiento comunitario de cualquier asunto debe producirse a través de modos de actuación que propicien la emergencia, despliegue, fortalecimiento y consolidación de vínculos simétricos desde una lógica del método que no reduzca al otro a objeto, lo manipule y coloque en nuevas dependencias reproductoras de asimetrías (Freyre, 2004). En este sentido, es necesario el despliegue de lo comunitario, como alternativa a las distorsiones de la comunicación interpersonal en el ámbito familiar donde los implicados conozcan las contradicciones inherentes al proceso de la comunicación y asuman una posición activa y consciente en la solución de las disímiles problemáticas que se presentan en la cotidianidad.

### **1.2.2. Lo comunitario como alternativa en la superación de las distorsiones en la comunicación interpersonal en el ámbito familiar**

Múltiples y complejas solas determinaciones sociales que median el funcionamiento familiar. La familia es un sujeto activo de la transformación social. En la vida familiar y social, un conjunto de contradicciones, que se expresan en la vida cotidiana, generan malestares que no siempre son concientizados. Estos malestares afectan al organismo desencadenando factores predisponentes para el desarrollo de enfermedades por lo que la familia juega un papel importante en el fomento de estilos de vida saludables. Las investigaciones que sustentan el trabajo comunitario con familia han mantenido un

tratamiento a sus problemáticas carentes de adecuados enfoques .Hasta nuestros días ha sido utilizado el término comunidad para referirse al espacio de convivencia de las familias por la cercanía espacial y las relaciones de vecindad.

Esta visión de comunidad se considera que mantiene la posición pasiva a un espacio donde cada una de las familias vive a lo que llaman “su mundo”, con enfoques y puntos de vistas que no transforman la realidad de los sujetos. Continúa siendo la familia un espacio privado, y para sus miembros este debe ser respetado. Por consiguiente, los problemas al interior de la familia continúan siendo silenciados no solo por todos los prejuicios y tabúes de las personas desde múltiples condicionantes, también una práctica profesional con familias sustentadas en el asistencialismo y el paternalismo.

Por tanto, debe lograrse en los espacios comunitarios, que las personas se conviertan en agentes de cambio, adoptando como resultado una posición activa en la transformación de la realidad. Transformación que desde el trabajo comunitario se centre en la superación de los malestares cotidianos. Esta visión, sobre todo para el trabajo comunitario con familia, implica potenciar verdaderos procesos de participación. Tales pretensiones, imponen un gran reto al profesional que llega a la comunidad; donde existen saberes acumulados para construir un saber comunitario, conducente a proponer alternativas y transformar la realidad.

Es de vital importancia a la hora de trabajar con familias en la comunidad, el hecho de considerar que el otro también tiene un saber. En los casos donde el profesional asume el lugar del saber, trae consecuencias negativas, puesto que se anula el protagonismo y la pertenencia, así como la participación y se obtura finalmente el saber social. Construir el saber significa no solo poseer conocimientos, sino obtenerlos de los otros, sin esos saberes no puede formularse un diagnóstico real. La comunidad, la familia, tiene un sabe y eso le da un poder, sin construcción del saber no hay adecuado trabajo comunitario, pues no hay participación (Arés, 2002). Si se asume este principio para contribuir a la superación de las distorsiones en la comunicación interpersonal en el ámbito familiar en una comunidad, se estaría desarrollando desde el trabajo comunitario la conciencia crítica de las familias, en función de transformar este importante espacio

socializador de la personalidad, desde los cambios en la conciencia social y en aras de lograr cambios favorables en los estilos comunicativos.

Las prácticas de la comunicación interpersonal en el ámbito familiar en el contexto comunitario median y son mediadas por el proceso de gestación de lo comunitario, que genera el autodesarrollo comunitario como vía esencial para la participación, cooperación e implicación de los diferentes miembros.

El proyecto, tiene la intención de generar vínculos de simetría en el funcionamiento efectivo de la familia, para enfrentar cambios tanto social como del propio grupo, propiciando el crecimiento individual de sus integrantes en aras de convertirse en mejores personas que se relacionan con los demás tanto en el interior como fuera del contexto familiar, de manera que se respeten a la vez se conozcan los derechos y se defiendan y donde se comuniquen ideas y sentimientos sin herir ni maltratar al otro.

## **CAPITULO II: PROYECTO DE INTERVENCION COMUNITARIA CON ENFOQUE DE AUTODESARROLLO PARA LA SUPERACION DE LAS DISTORSIONES DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN EL AMBITO FAMILIAR DE LA COMUNIDAD “EL HUECO” DEL MUNICIPIO DE SANTA CLARA**

### **Epígrafe.2.1. Perspectiva metodológica**

Este trabajo investigativo se circunscribe fundamentalmente en los referentes de la metodología esencialmente cualitativa. La investigación de este tipo muestra una mayor flexibilidad, es la más adecuada para realizar este tipo de estudio.

Bajo el término investigación cualitativa se examina una serie de tendencias y métodos, entre los que se encuentran el estudio de campo, utilizando para la recogida de información las siguientes técnicas: el análisis de documentos, observación participante y las entrevistas grupales a profundidad que en su conjunto enriquecen y otorgan validez al proceso, la utilización de éstos proporciona mayor flexibilidad y profundización en el tema que se está analizando, porque penetra en la subjetividad de las personas involucradas, los moviliza en torno al tema a debatir y los hace asumir una postura más crítica de su situación actual, así como reflexionar en torno a los mecanismos para superar la actual problemática y proyectarse hacia la superación de las distorsiones de la comunicación interpersonal.

La investigación se estructura en correspondencia con la Metodología para el auto desarrollo Comunitario del Centro de Estudios Comunitarios de la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas (Alonso y otros, 2004). En la misma, están contenidas cinco etapas:

1. Intercambio inicial con el sujeto necesitado de la acción profesional. Sus principales objetivos son conocer la percepción del sujeto demandante sobre sus características generales y los problemas que requieren solución priorizada; formulación hipotética del sistema de contradicciones subyacentes a la problemática planteada por el demandante, y acordar el plan inicial para la acción profesional.
2. Exploración del escenario o formulación del pre diagnóstico. El objetivo de esta etapa es captar datos empíricos relacionados con la problemática del demandante y confrontarlos con la demanda formulada, y de esta manera contar

con los elementos que permitirán organizar y planificar el resto de las etapas de la intervención. Un elemento a tener en cuenta son los referentes teóricos de partida, necesario también confrontar los datos empíricos obtenidos, lo que permite construirlos indicadores teóricos con los que se organizará la propuesta metodológica de la intervención, a partir de los cuales se elabora la matriz para el diagnóstico participativo, la que contiene: problemas, prioridades, factores condicionantes, posibles acciones, recursos, responsables y período de ejecución.

3. Proceso de diagnóstico y búsqueda de soluciones. Como su nombre lo indica, los objetivos fundamentales son realizar el diagnóstico de la problemática a resolver por parte del demandante y facilitar el proceso corrector. Ello ocurre con la utilización de diferentes vías y especialmente, a través de los espacios grupales de reflexión. Se potencia en el grupo la reflexión crítica sobre las contradicciones, los miembros de la comunidad elaboran su proyecto de autodesarrollo.
4. Evaluación. Consiste en contrastar de manera sistemática lo que va ocurriendo a lo largo del proceso, a partir del punto de partida y los objetivos propuestos. Permite a todos los participantes apropiarse colectivamente de los resultados. La evaluación puede ser de dos tipos: La evaluación de eficacia es un tipo de evaluación del proceso de intervención comunitaria, en la cual se somete a examen cada uno de los elementos de la concepción puesta en práctica. Se debe comprobar que tanto los referentes teóricos como los metodológicos posibilitan que los participantes, apropiándose de nuevos conocimientos y experiencias, puedan construir sus proyectos.
5. La evaluación de impacto debe realizarse pasado un tiempo de culminada la experiencia de intervención. Su objetivo es comprobar los grados y modos de efectividad que tuvieron los espacios correctores abiertos, su incidencia en el cambio real del orden de cosas existentes y la manera en que transcurrió la multiplicación de la experiencia al interior del entramado comunitario, a partir de sus fuerzas endógenas.
6. Sistematización. Constituye una mirada crítica sobre las experiencias y procesos vinculados a la acción profesional de intervención. Se apoya en la evaluación, pero es un nivel superior de reflexión. No es la sistematización solo la

recopilación de datos, sino una primera teorización sobre las experiencias, permite un análisis más profundo en términos de continuidad.

### **2.1.1. Descripción de los métodos y técnicas utilizadas**

En esta investigación la información obtenida provino de varias fuentes: análisis de documentos, se analizó la documentación procedente de la Libreta de apuntes de la Secretaria de la Federación de Mujeres Cubanas de la comunidad “El Hueco”, Pancarta informativa e Historia de salud familiar del Consultorio del médico y enfermera de la familia # 19-33. Se realizaron observaciones participantes en la comunidad. Se efectuaron entrevistas semiestructuradas a doctora y sicóloga del consultorio del médico y enfermera de la familia # 19-33, delegada de la circunscripción, cederista fundadora de la comunidad, secretaria de la Federación de Mujeres Cubana de la comunidad, presidente del CDRy familias de la comunidad.

### **2.1.2. Reseña del proceso investigativo**

Para lograr el desarrollo lógico del proceso investigativo y una adecuada organización en la memoria escrita éste transcurrió fundamentalmente por tres etapas. En una primera etapa de revisión bibliográfica se acerca a los principales referentes teóricos asociados a la comunicación interpersonal y las principales distorsiones en la comunicación interpersonal así como la importancia de la familia en la superación de las distorsiones en la comunicación interpersonal. De igual manera, se hizo un estudio pormenorizado de los fundamentales contenidos de la metodología del autodesarrollo comunitario y los epístemas para el trabajo comunitario.

En una segunda etapa se seleccionaron los instrumentos a aplicar: análisis de documentos, observación participante y las entrevistas. En una tercera etapa se reconstruye la teoría de manera definitiva a partir de los resultados obtenidos en cada una de las anteriores etapas y se gesta un proyecto de intervención comunitaria con enfoque de autodesarrollo para la superación de las distorsiones de la comunicación interpersonal en el ámbito familiar de la comunidad “El Hueco” del municipio de Santa Clara.

## **Epígrafe. 2.2. Selección de la población y la muestra**

### Caracterización del escenario

Camacho-Libertad es un Consejo Popular que se encuentra ubicado en Carretera a Sagua, e/ Guamajal y Circunvalación, de la ciudad de Santa Clara. Limita por el noroeste con el Consejo Popular Aeropuerto, al sureste con la línea de Ferrocarril de los Consejos Populares: Capiro-Santa Catalina y Centro, por el norte con el Consejo Popular: Yabú –Hatillo y por el oeste con el Consejo Popular: Abel Santa María. Posee una población de aproximadamente 19 880 habitantes, cuenta con 27 zonas y alrededor de 15435 cederistas. De los 248 Comités de Defensa de la Revolución (CDR), uno de los comités es directo, el #5 “Tania la Guerrillera”, circunscripción #117, asimismo conocido como “El Hueco”, denominado directo porque se encuentra distante de todos los demás CDR<sup>4</sup> (Anexo # VI)

La comunidad “El Hueco”, es una comunidad periférica, situada en Circunvalación Norte entre Carretera a Sagua y Línea Central, su nombre popular hace referencia a la cercanía a los denominados Almacenes Universales del mismo nombre.

Esta demarcación surge en la década de los sesenta, constituida por cinco casas de viviendas e igual cantidad de familias campesinas, constituía un lugar eminentemente agrícola, (actualmente existen solo alrededor de diez familias campesinas). Con el decursar de los años los pequeños agricultores comenzaron a ceder terrenos a familiares y otras personas que fueron formando la comunidad. En sus inicios existieron varias empresas que ofrecieron empleo y aseguramientos materiales a la comunidad, destacándose una granja de autoconsumo de la empresa Desmonte y Construcción, perteneciente al Ministerio de la Agricultura, que en los años del periodo especial desapareció.

---

<sup>4</sup> Entrevista a María Amalia Aviñó Díaz. Delegada de la circunscripción # 117. Consejo Popular “Camacho-Libertad”.

Actualmente “El Hueco”, tiene una población cerca de 162 personas, con una prevalencia del sector femenino (88 mujeres) y 74 hombres. Existe un total de 78 casas de vivienda. En la población existe un nivel de escolaridad medio, predominando el secundario y el preuniversitario. Las organizaciones de masas existentes son Federación de Mujeres Cubanas (FMC) (58 federadas) y el Comité de Defensa Revolucionaria (CDR) (139 cederistas), aunque existen militantes de la UJC y el PCC, no hay ninguna organización de base política. En la comunidad existe una casa culto de cristianos con importante influencia en los niños.

En la demarcación no está creada un sistema de infraestructura que posibilite mayor y mejor calidad de vida de sus habitantes, las fuentes de trabajo son muy escasas fundamentalmente prevalecen los pequeños agricultores de la zona, los cuales no sobrepasan las diez familias y algunos trabajos por cuenta propia como son pequeños talleres de mecánica, tornería, dulcería, el resto de las personas tienen que trasladarse a otros lugares de la ciudad para poder trabajar o estudiar.

Posee un consultorio del médico y enfermera de la familia (# 19-33), perteneciente al policlínico Capitán Roberto Fleites, del municipio Santa Clara, el mismo atiende a una población de 892 pacientes, distribuidos en 7 CDR (#2, #3, #4, #5, #7, #8)<sup>5</sup> (Anexo # I). Entre las principales enfermedades que se atienden en el consultorio están presentes la diabetes mellitus, hipertensión y lupus eritomatoso.

Las principales problemáticas de la comunidad se centran en la falta de servicios de acueducto y alcantarillado, los viales internos están en mal estado transporte, problemas en la recogida de desechos sólidos, escasos servicios telefónicos (cuenta con una planta obsoleta si llueve o falta el fluido eléctrico no hay comunicaciones). Se encuentra desprovista de agua potable, solamente existen pozos, algunos sin analizar por salud pública. Posee una situación higiénica medianamente favorable, aunque sus pobladores generalmente tienen buena higiene en sus casas y patios, el vertedero a la entrada de la comunidad afea el entorno, la basura no se recoge con regularidad, por lo que se

---

<sup>5</sup> Pancarta informativa del consultorio del médico y enfermera de la familia (# 19-33)

acumulan vectores y todo tipo de desechos incluyendo los de organismos que aprovechan el lugar para verter su basura, no existe un control formal que medie en la situación, solo los vecinos<sup>6</sup>(Anexo # VI).

Otros fenómenos que existen en la comunidad están relacionados con ciertas tendencias de cambio que responden a las condiciones socio demográficas en que vive el país, en especial la provincia de Villa Clara en cuanto al envejecimiento poblacional, 36 miembros de las familias sobrepasan los cincuenta años de edad. Sin embargo, se puede afirmar que existe un adecuado índice de fecundidad, teniendo en cuenta que hay una población de 34 menores de edad (de 1 a cuatro años-9, entre cinco y catorce -19, entre los quince y los diecinueve -6).

De igual manera, sobresalen problemáticas de comunicación, familias de diferentes generaciones conviviendo juntas, casos de alcoholismo, altos índices de divorcialidad, predominio de familias unipersonales (13), nucleares (21), existiendo además, extensas (9) trigeracionales y cuatro generacionales (2).

En la comunidad no existe ningún espacio para la recreación de las personas, por tanto, en el caso de las mujeres en su tiempo libre se quedan en sus casas viendo novelas o realizando alguna actividad. Las principales problemáticas que afectan a las mujeres son la falta de vida social, la escasa motivación que tienen, todas las actividades que se les ofrece por parte de la organización se posponen por realizar las actividades cotidianas<sup>7</sup> (Anexo # VII). En los escasos lugares para realizar vida social que posee la comunidad, coincide el presidente del CDR, señala asimismo, la poca participación de las personas en las pocas actividades que se realizan, insuficiente tolerancia en la crianza de los hijos, la presencia del consumo de alcohol en algunas familias, las escasas fuentes de trabajo que existen<sup>8</sup>(Anexo # VIII).

---

<sup>6</sup>Entrevista a María Amalia Aviñó Díaz. Delegada de la circunscripción # 117. Consejo Popular "Camacho Libertad".

<sup>7</sup> Entrevista a Maira García García. Secretaria de la Federación de Mujeres Cubanas (FMC).

<sup>8</sup>Entrevista a Onel Rodríguez Cazañas. Presidente del Comité de Defensa de la Revolución (CDR).

## Selección de la Muestra

La muestra que se toma es intencional. Se selecciona el CDR directo#5 “Tania la Guerrillera”, conocido como “El Hueco”. De los 78 núcleos familiares, se escogieron 10 familias, representando aproximadamente el 7.8% del total que allí residen.

Las familias escogidas pertenecen al tipo nuclear, extensa trigeneracional, monoparental. De ellas, 5 son nucleares, 2 extensa trigeneracional, 2 monoparentales, (1 donde la madre asumen el liderazgo y otra lo asume el padre) y una unipersonal.

### **Epígrafe. 2.3. Análisis de los resultados**

En este apartado presentamos los resultados, tomando como punto de partida las etapas del proceso de intervención de la MAC, explicitadas en el epígrafe 2.1.

#### *1. Intercambio inicial con el sujeto necesitado de la acción profesional.*

Esta primera etapa se desarrolló, no a partir de una solicitud de intervención (demanda) expresada por la comunidad sino que el proceso ocurrió de manera inversa.

El encuentro fue propiciado por la autora de la presente Tesis a partir de sus inquietudes investigativas y preocupaciones profesionales y personales acerca de las distorsiones en la comunicación interpersonal presente en la comunidad donde radica y las consecuencias que ello acarrea en las familias. Estas informaciones fueron corroboradas con posterioridad a través de algunas técnicas de recogida de información que se utilizaron como el análisis de documentos, observación participante y entrevistas semiestructurales.

Ante dicha problemática y en aras de incentivar la realización de acciones desde la comunidad con las familias para la superación de las distorsiones de la comunicación interpersonal, el primer encuentro se realiza con algunos factores de la comunidad que brindaron información sobre las características más sobresalientes de la demarcación y estuvieron dispuestos a colaborar en la investigación.

En esta etapa, resultó necesaria la adecuada comunicación que se logró entre las personas de la comunidad y la Tesiante, se explicitó los objetivos del proceso. Se expusieron las características de la investigación, haciendo especial énfasis en la participación y la cooperación, para el futuro logro de la implicación activa y el compromiso de las personas que estaban participando. En todo momento el clima de disposición primó en el proceso de intercambio, por lo que se contó con el apoyo total para la realización de la investigación. De esta manera, se planificaron las acciones posteriores que se llevaron a cabo, la aplicación de otros instrumentos como el análisis de documentos, observación participante y entrevistas.

## *2. Exploración del escenario o formulación del pre diagnóstico.*

Durante esta etapa de la investigación se aplicaron diversos instrumentos: el análisis de documentos, observación participante y las entrevistas semiestructurales.

### Resultados del análisis de los documentos (Anexo #I)

El análisis de los documentos efectuado se realizó a partir de varias documentaciones a los cuales la autora tuvo acceso, con el objetivo de conocer las principales características de la comunidad “El Hueco”, datos que fueron explicitados en el epígrafe 2.2, para ello fue de gran utilidad los documentos ofrecidos por el Consultorio del médico y la enfermera de la familia (#19-33) y la Secretaria de la Federación de Mujeres Cubanas(Pancarta informativa, Historia de salud familiar y Libreta de apuntes). Estos documentos reafirmaron algunos datos obtenidos con antelación en cuanto al número de familias, los tipos de familias que prevalecen, sus principales enfermedades y problemáticas.

### Resultados de la observación participante (Anexo # II)

Una vez terminada la caracterización del escenario se realiza la observación con el fin de complementar la información que brindaron otras técnicas y para obtener información fáctica del comportamiento de las familias en su realidad inmediata, en cuanto a sus relaciones entre sus miembros, con los vecinos en la comunidad.

La técnica permitió obtener información del comportamiento del objeto de investigación tal y como se da en la realidad. La observación se utilizó en compañía de otras técnicas como las entrevistas lo cual permitió comparar los resultados obtenidos por otras vías y obtener una mayor precisión en la información recogida. Se apreciaron distorsiones en la comunicación entre padres e hijos, entre hermanos, entre jóvenes en juegos deportivos callejeros, sobresaliendo “gritos”, “ofensas”, “malas palabras”, “música extremadamente alta”, maltratos a animales principalmente caballos, maltratos psicológicos a niños con dificultades en el aprendizaje, violencia física y verbal entre parejas etc. También se evidenció amabilidad y respeto entre vecinos, enfrentamiento antes malas conductas, que en ocasiones contradictoriamente eran los propios sujetos con distorsiones en la comunicación familiar los que llamaban la atención frente a lo mal hecho.

#### Resultados de las entrevistas semiestructuradas (Anexos # III- IX)

- Entrevistas a profesionales (Médico/Sicóloga)(Anexos # IV y V) y dirigentes de organizaciones (Delegada de circunscripción, Secretaria de la FMC, Presidente de la CDR, fundadora del CDR) (Anexos # VI, VII, VIII, IX) de la comunidad.

Las entrevistas, se le realizaron a dos especialistas que pertenecen al Consultorio del médico y enfermera de la familia ((#19-33), la Dra y Sicóloga, respectivamente, a la delegada de la circunscripción# 117 del Consejo Popular “Camacho Libertad”, Secretaria de la FMC de la comunidad, presidente del CDR y una fundadora de la propia comunidad, el resto de las entrevistas fueron realizadas a las 10 familias escogidas en el estudio.

Se consideraron ejes temáticos comunes a tratar en las entrevistas: principales problemáticas que presentan las familias de la comunidad, distorsiones en la comunicación interpersonal en el ámbito familiar, causas que puedan estar provocando las distorsiones, potencialidades de las familias para enfrentar las problemáticas relacionadas con la comunicación, acciones que desde la comunidad se realizan.

Principales problemáticas que presentan las familias de la comunidad. Las profesionales del área de salud entrevistadas, coinciden en que los principales rasgos que

caracterizan a las familias en la comunidad, no están ajenos a lo que sucede a nivel nacional con respecto al funcionamiento familiar, *“hay una diversidad de generaciones conviviendo juntas, lo que provoca malestares por la falta de espacios y de comprensión entre sus miembros, dificultades económicas, poco control de la vida de los hijos adolescentes, la permisibilidad en la crianza de los hijos, dándole más importancia a las necesidades materiales que sus necesidades afectivas”, “hay una reproducción de roles tradicionales hacia el interior de las familias, un predominio del machismo donde los hombres cumplen sus roles; y las mujeres los suyos incluyendo la mayor carga en la crianza de los hijos y si algo falla la culpable es ella”.*

Señalan que como CDR directo periférico donde no existe ninguna infraestructura, *“las familias se ven obligadas a tener muy poca vida social en la comunidad, para cualquier necesidad ya sean los niños para la escuela, ir a la bodega o al consultorio tienen que venir a la carretera a Sagua, a un Km de distancia”.*

Por su parte, la delegada de circunscripción entrevistada, precisa que cuando asumió el mandato, le informaron que *“el CDR era “conflictivo”, sin embargo luego de visitarlo me percaté que es como cualquier otro con sus características específicas, pero importante es conocer cada lugar, trabajar con esas personas, saber por qué se les llaman problemáticos y nos damos cuenta que las personas cuando no se escuchan con claridad o no se atienden dejan de creer y entonces calificamos las personas y los lugares por las condiciones que pueda tener”.*

Las especialistas en salud consultadas concuerdan que: *“las principales problemáticas que enfrentan las familias de la comunidad tiene que ver con la falta de espacios de esparcimiento, de intercambio, teniendo en cuenta que a veces en las casas no encontramos más que las mismas labores diarias...”*

Por su parte, la fundadora del CDR consultada apunta que: *“antes era distinto uno se dirigía a los demás con mucho respeto y honradez, nos visitábamos casi siempre en las tardes noches y se conversaba muchísimo o se mataba un puerco en una casa y los demás venían todos, aquí siempre nos tratamos como una buena familia. Hoy es distinto además que viven más personas en la comunidad las familias están más encerradas en*

*sus vidas*". De la misma forma, hace referencia al irrespeto hacia los mayores, los gritos y la manera violenta que existe hoy para educar a los hijos.

Distorsiones en la comunicación interpersonal en el ámbito familiar. Apuntan las entrevistadas, que las principales dificultades que se presentan están relacionadas con:

- desacuerdo entre los padres en la educación de los hijos,
- reproducción por parte de los padres hacia los hijos de patrones negativos de comunicación,
- permisibilidad con los menores, *"resuelven todo dándoles los gustos que quieren"*,
- inadecuado cumplimiento de la función educativa *"no los enseñan, no los controlan ni los guían, restando importancia a la educación formal, sentimental, la vejez, la niñez"*, generando hijos desprovistos de una buena educación, de respeto hacia los demás básicamente a las personas de la tercera edad, sin responsabilidades en el hogar y fuera de el, así como la degradación de valores como la honestidad, respeto, conllevándolos a desarrollar aptitudes positivas hacia el estudio y/o trabajo, *"los hijos, están en escenarios que responden cada vez más a males sociales, se disgregan por las cosas materiales e influencias negativas que los violentan, se ven motivados constantemente por el alcohol, la manera fácil de hacer dinero y no estudiar porque: "no da nada" como he escuchado en varias ocasiones"*,
- falta de percepción de los menores del esfuerzo que hacen los padres para suplir sus necesidades,
- problemas económicos,
- dobles mensajes,
- poca asertividad entre los miembros de las familias,
- escasa empatía y carencia de afecto entre los miembros de las familias, *"los padres imponen más de lo que explican de lo que acarician"*,
- prevalecen de métodos educativos impositivos,
- existe violencia física y psicológica en la crianza de los menores y entre algunos miembros de las familias fundamentalmente hacia los adultos mayores y entre parejas, aunque *"hay familias que se preocupan y ocupan por su buen funcionamiento en cada*

*una de las etapas de la vida, pero en estos tiempos casi todo se resuelve de manera violenta tanto mediante los gestos como en las palabras”,*

-lenguaje extraverval cargados de amenazas que intimidan los miembros más frágiles de las familias, lo que evidencia un arraigado machismo y favorece las relaciones de poder entre sus miembros,

-alcoholismo entre algunos miembros de las familias,

-agresividad e incomprensión ante la conducta de los hijos, por hechos que son propios de su edad, es decir incomprensiones por desconocimiento de las características de las diferentes etapas del crecer,

-escaso nivel de socialización en la comunidad,

-insuficiente percepción de las problemáticas comunicacionales que tienen las familias, según sus patrones de conducta *“todo lo que se hace y se dice es normal”,*

-desaprovechamiento de los espacios de retroalimentación en las familias,

-poco tiempo para conversar, de conocer que sucedió en el día, cómo se sintieron, *“los hijos crecen con patrones operativos, o sea es lo que ven, lo que escuchan, muchas veces fuera de casa, lo que necesitan para disipar sus dudas, sus preocupaciones, quedan muchas veces delegadas a amigos o “socios” con “buenas intenciones”.*

Causas que puedan estar provocando las distorsiones. Las expertas en salud, aluden que las dificultades materiales, constituyen un factor importante en los conflictos que con respecto a la comunicación ocurren en el seno familiar así como la influencia externa, la sociedad y sus diversas maneras de incitar al consumismo y valores no acorde al ideal emancipatorio de la revolución: *“aumento de la demanda de los hijos hacia los padres (vestir, recreación, artículos tecnológicos de última generación etc), frustraciones de los hijos por aspirar a más de lo que la familia puede dar, presiones sociales y emergencia de nuevos valores de que “quien tiene más vale más”, “de vestir a la moda”, resurgir de mayores desigualdades sociales, creación de canciones que cada vez más estimulan a la promiscuidad, prostitución, consumo de alcohol, drogas, se canta la vida como si no fuéramos a llegar a viejos”.*

*“Por otra parte, el tema de la alimentación que no siempre es la más adecuada en el caso de los niños, persona enfermas y los adultos mayores, dificultades monetarias para*

*comprar sus medicamentos y escases de los mismos, hacinamiento habitacional, pocas opciones recreativas y de socialización que tiene la comunidad, poca atención institucional y escasos actores sociales que influyan para mejorar las condiciones de vida los habitantes”.*

Las entrevistadas insisten en incidir y enfrentar las distorsiones en la comunicación interpersonal frente a las insuficientes herramientas, escasa preparación familiar para la resolución de conflictos, para desarrollar adecuados estilos comunicativos etc. Instan al cumplimiento de las funciones familiares pues *“si la familia se desentiende de sus funciones ante estos tiempos y no orienta, comunica, controla se pierde la estabilidad familiar”.*

Potencialidades de las familias para enfrentar sus problemáticas relacionadas con la comunicación. En la comunidad, las familias generalmente están formadas por miembros laboriosos, se encuentran familias que se crecen ante dificultades, que tienen potencialidades para enfrentar disímiles obstáculos, miembros de familias que ante situaciones buscan alternativas para dar solución a los problemas, de forma activa y positiva, aunque no cuenten con las suficientes herramientas para su solución. Señala la psicóloga que *“puedo mencionar que en una familia, su hijo los sentó a todos y les manifestó que era homosexual, al principio fue un choque fortísimo pero con un poco de apoyo profesional, el amor que sentían por él incluyendo la abuela ahora comprenden y defienden su orientación sexual, sin discriminarlo y continúan siendo una familia, ahora más desarrollada”.*

Existe una importante red de apoyo entre las familias, entre vecinos, que es destacable. Por otra parte, los padres generalmente tienen gran interés por la superación y bienestar de sus hijos.

Acciones que desde la comunidad se realizan. En las consultas médicas si es necesario, se remiten a los pacientes que posean dificultades en la comunicación familiar u otras problemáticas relacionadas con ella a otras especialidades, fundamentalmente a las de psicología y/o psiquiatría etc), en ocasiones las personas acuden directamente a estas consultas sin pasar por el consultorio. Ante determinadas situaciones, las familias buscan alternativas para dar solución a los problemas, de forma activa y positiva,

ejemplo de ello, se menciona acerca de *“una joven que ante un aborto diferido fue atendida y remitida a la psicóloga, en el seguimiento por parte nuestra pudimos evidenciar resultados satisfactorios en su evolución donde la comunicación tanto de los especialistas como de la paciente con su familia fue empática, de apoyo, comprensiva y los resultados fueron muy positivos”*.

De igual manera, se han presentado *“pacientes con estados depresivos producto a malos manejos de procesos de divorcios, menores con determinado grado de hiperactividad en su comportamiento, con modelos educativos permisivos donde los abuelos se inmiscuyen constantemente en su educación, teniendo en cuenta que su mamá es divorciada de su papá y vive con ellos, donde se evidencia por parte de mamá censura, culpabilidad, irritabilidad frente al menor, que se defiende contantemente y refiere que no le puede dar ni gritar, porque sino él también lo hace, reflejando la falta de autoridad de la madre sobre el hijo, padres que golpean constantemente a los menores o muestran enojo ante determinadas conductas para ellos negativas de los hijos , lo cual afecta la socialización de los mismos dentro del grupo familiar, pues los menores deben entender lo que sucede cuando los ponen de castigo, los regañan o golpean, muchas veces es más el reflejo de la prepotencia, de la autoridad y otros factores externos como el estrés las sobrecargas del hogar lo que hace que el maltrato sea más rutinario en el funcionamiento familiar de la comunidad y los problemas de comunicación sean aún más marcados”*.

Habitualmente, lo que se pretende con estas consultas, *“es que los pacientes (las familias) se percaten del problema, de su dimensión de que todo por grave que sea pueden tener una salida, si es uno solo el que asiste a consulta, pues que sirva de guía en su familia y sea capaz de manejar las situaciones que se presenten respecto al problema y salir crecidos del mismo. Los resultados positivos que se manifiestan son habitualmente a mediano y largo plazo, en dependencia de los recursos personológicos de las personas y del entorno más inmediato en que se desarrolla su cotidianidad”*.

Por otra parte, se tiene un sistema de trabajo creado y se ofrecen: *“charlas educativas en la comunidad y en las familias. Pero, existe insatisfacciones y apuntan a que: “las familias si no se percatan que lo que sucede es un problema, pues no van a buscar*

*ninguna alternativa para realizar acciones de este tipo”. “Se pudiera hacer mucho más, trabajar en conjunto con los líderes y otras instituciones de la comunidad para conocer más a fondo lo que sucede teniendo en cuenta que es un lugar alejado del consultorio aunque ahora se pretende ir una vez por semana a dar consultas y así estaremos más cerca para cualquier acción que podamos realizar y coordinar con los especialistas”. “Se pueden realizar actividades recreativas donde los miembros de las familias se socialicen, compartan, desde los principales actores sociales se pueden organizar encuentros intergeneracionales, intercambios de experiencias en la solución de problemas de comunicación familiar entre miembros de las familias, talleres con las familias, consideramos que se puede hacer mucho, muchísimo desde el trabajo comunitario en relación con el tratamiento de las problemáticas de comunicación interpersonal en el ámbito familiar en la comunidad El Hueco”.*

La delegada, afirma que, frente a múltiples problemáticas que existen en la comunidad se hace poco, insiste en la necesidad de trabajar de manera coordinada con otros factores de la demarcación, darle protagonismo a los líderes que existen e involucrando a las personas que tantos deseos tienen de realizar actividades por el bien común, *“realmente se hace muy poco, aunque se puede trabajar en coordinación con las organizaciones políticas y de masas en conjunto con la comunidad, pero hay que mover nuestros líderes, los recursos humanos y materiales con los que contamos, hacer cosas que las personas necesiten y trabajar constantemente con los diferentes grupos en las comunidades, hacer que la gente se dé cuenta de lo que les sucede y tengan voluntad para resolver sus propios problemas siempre mostrando interés y apoyo de nuestra parte. Las personas de esta comunidad evidencian deseos de hacer, participan, buscan motivaciones en las convocatorias que se les hace, muestra de esto es el taller de manualidades que se imparte por una de las profesoras del Proyecto Conservando Tradiciones de la Ciudad de Santa Clara con varias sedes en la cabecera provincial y en municipios, cuando se siente lo que se hace y se cree en lo que se hace las personas lo hacen suyo y participan.*

También, la Secretaria de la FMC y el Presidente del CDR, coinciden en que *“desde la organización (FMC), las actividades son bastante escasas y “apagadas”, “poca participación en las actividades del CDR, que ya se realizan pocas”.*

Pero, de una manera u otra todos los entrevistados conciertan en que tanto una como otra organización puede trabajar más, de conjunto entre ellas y con otras instituciones en actividades festivas, apoyo a mujeres, *“realmente por parte de la FMC se puede hacer mucho más, trabajar conjuntamente con instituciones, con otras organizaciones hacer actividades festivas y también brindar apoyo para las mujeres con más problemáticas, se puede trabajar conjuntamente con la comunidad e intercambiar entre todas para organizar acciones que les motiven y salgan un poco de la rutina diaria y las sobrecargas de trabajo que tienen muchas féminas en la comunidad”, los CDR pudieran realizar actividades recreativas, tener un contacto más directo con la delegada de la circunscripción, escuchar a los cederistas, trabajar más de cerca con la comunidad y las familias”*.

➤ Entrevistas a las familias (Anexos # X-XI)

De igual manera, fueron entrevistadas a diez familias de la comunidad. Se entrevistaron a 6 mujeres de diferentes generaciones; de 25 a 30 años (2), de 30 a 40 (1) y entre 50 y 60 (3). Los 3 hombres entrevistados, sus edades oscilan desde los 16 hasta los 43 y 48 años respectivamente. Existe una prevalencia en el grado de escolaridad de 9no grado (5), seguido del 12mo grado (4) y una sola universitaria. Insertados en el ámbito laboral se encuentran (6) de los entrevistados, 3 amas de casa y un desocupado.

Fueron ejes centrales en las entrevistas: el significado de qué es comunicarse en familia, qué es una buena comunicación, problemas que dificultan una adecuada comunicación, convocatoria de y a la familia a nivel comunitario para contrarrestar dificultades en la comunicación, posibles acciones a realizar.

En cuanto a la valoración que tienen los entrevistados de qué es comunicarse en la familia y qué es una correcta o incorrecta comunicación, todos coinciden de una u otra manera, que comunicarse en familia significa: entenderse, apoyarse, dialogar de manera franca y honesta, comprenderse, preocuparse por lo que le sucede al otro, intercambiar los problemas, es hacerle entender al otro que todo tiene salida y se pueden resolver los problemas, es aceptar las diferencias, ser respetuosos unos con otros, tratarse bien sin gritos ni ofensas, negociar las actividades del hogar, considerarse y quererse.

Para una adecuada comunicación interpersonal en la familia es necesario: mantener la calma, ser coherente, respetuoso, sentir lo que se dice, evitar la ira a la hora de regañar a los menores, ponerse de acuerdo en la crianza de los hijos, ponerse en el lugar de otro para poder entenderse, decir las cosas de una forma correcta sin pelear ni maltratar. Es necesario hablar bien, no agredir, ser empáticos. Es importante compartir, ser tolerante, comprensivo, hablar con buen tono de voz, amar a la familia, intercambiar ideas y sentimientos, criar a los hijos con respeto y consideración hacia las personas mayores. Es imprescindible no gritar, no golpear, que los padres se interesen y ocupen por todo lo que pasa con los niños en la escuela.

Una inadecuada comunicación, expresan los entrevistados es todo lo contrario, desde el maltrato al otro, elevación del tono de voz, no aceptación de otros puntos de vista que no sean los propios, cuando se subestima el trabajo de otros, cuando se pelea por cosas insignificantes, cuando no se entienden los miembros de la familia y *uno - "ala paca y el otro palla"*, cuando continuamente se está culpando al otro, cuando no se entiende que los demás tienen sus propias características y hay que respetárselas, cuando no se sabe cómo salir de una situación y siguen los problemas.

Señalan acerca de la importancia y el contenido implícito que tienen las expresiones faciales, gestos y movimientos como parte de la comunicación interpersonal en la familia, pues *"una cara áspera, con ojos abiertos, labios apretados es señal de agresión al contrario de un rostro relajado, con una sonrisa, da confianza. Los gestos y los movimientos igual dicen mucho más a veces que las propias palabras, sin tener que hablar con la persona sabemos cómo se siente si reprocha o afirma, si es violento o calmado"*, *"una mirada acusadora mientras hablas con alguien te sugestionan, como se dice; un gesto dice más que mil palabras"*, *"cuando nos hablan con una cara engurruñada o arquean una las cejas interpretamos que es de mal modo igual que un mal gesto puede causar enojo o tristeza o un movimiento brusco agresión"*.

*"Después de la voz el rostro es el que más nos dice no solo lo que estamos hablando, sino pensando, podemos comunicar amor, paz, atención, pero también violencia, amargura, preocupación, en cuanto a los gestos y movimientos es de muy mal gusto cuando se gesticula o se hace un movimiento brusco en una conversación, cuando*

*tenemos que estar atentos esperando alguna agresión”, “si cualquier persona dice algo positivo pero hace una mueca, le resta credibilidad a las palabras, si uno de los padres levanta la mano para regañar a su hijo, el niño se intimida y se entristece, igual que un movimiento brusco son señales de problemas en la comunicación, como podemos decir que un gesto amable, una sonrisa alientan y dan seguridad a los miembros de la familia”.*

Aunque desde la teoría poseen nociones de qué es comunicarse y cuáles son las pautas que corresponden para una adecuada comunicación y cuáles no, la realidad es otra, se presentan contradicciones entre el deber ser y el ser para una buena comunicación interpersonal.

Con respecto a la comunicación que se establece en las familias, los entrevistados señalan que es básicamente inadecuada, dada fundamentalmente por las insuficientes herramientas con que cuentan para enfrentar y solucionar las dificultades que se dan en su entorno, el desconocimiento para enfrentar cada etapa del crecer de los hijos, las dificultades que se presentan en la educación de los niños con retraso en el aprendizaje, retrasos mentales; al respecto uno de los familiares precisa: *“se exacerbaban los ánimos, cuando no se sabe cómo controlar a los hijos cuando se ponen agresivos”.*

Se manifiesta una persistencia de roles de género diferenciados; y de las mujeres entrevistadas salen las mayores quejas y preocupaciones: *“no tengo apoyo ninguno de los miembros de mi núcleo familiar ni en el trabajo ni en la educación de mis hijos, “por mucho que trabaje nunca hago nada”, “no nos ponemos de acuerdo en la crianza de los muchachos lo que yo digo queda en un segundo plano siempre (casi llorando), todo es a base de gritos y regañones nos pasamos el tiempo pensando en cómo vendrá, por todo pelea y la culpa siempre es de alguno de nosotros, a veces es tranquilo pero, hasta cuando no sabemos, sus sentimientos no son malos, pero actúa con unos impulsos que lo tienen a una en vilo”, “mi esposo y mi hijo adolescentes no me entienden, cuando quiero que lo hagan al final terminamos fajados, casi siempre todo el trabajo lo tengo que hacer yo cuando llego del trabajo y a veces me rebelo, porque está bueno ya”, “mi esposo es alcohólico, se pone violento, es una situación muy difícil porque además está*

*enfermo y no tiene a más nadie, no reconoce que es alcohólico y la comunicación se convierte generalmente en un problema más”.*

Aparecen otros problemas asociados a la convivencia intergeneracional dada en algunos casos por la desatención de los padres en la educación de los hijos; *“convivimos con una situación difícil para nuestra familia, la nieta de mi suegra está con nosotros, pues sus padres apenas se ocupan de ella, no se preocupan por su alimentación casi es nula la atención que le dan, su papá un poquito más, pero la madre, a veces no sabe si come, dónde duerme o está la niña, nosotros tratamos de enseñarle buenas conductas y le hablamos, pero cuando va con la madre, es todo lo contrario, es una situación difícil, la niña muestra buenos sentimientos, pero habla como una niña mayor, tiene 10 años, su abuela y nosotros hacemos lo que podemos, pero no es suficiente y más que está llegando a la adolescencia”.*

En otros casos; por la permanente inclusión de los abuelos en la educación y crianza de los nietos: *“mi mamá malcría mucho al niño, no le gusta que se le regañe ni nada, ya está que no le puedo llamar ni la atención porque se vuelve “un guincho”, las peleas a veces son muy frecuentes, ya he pensado tratarlo con un psicólogo, porque la situación se pone insostenible. Aunque no siempre es así, a veces hasta me dice mentiras para hacer lo que él quiere, se me hace difícil conversar con él sin estar la presencia de mis padres con sus puntos de vista y eso hace que ocurran encononrazos entre todos sin llegar a ponernos de acuerdo”.*

Las familias opinan que no se desarrolla a nivel de su comunidad actividades que contribuyan a contrarrestar algunas de sus problemáticas tanto en la esfera comunicacional u otras dificultades que se presentan: *“nunca se ha hecho nada”.*

Sin embargo, entre ellas surgieron propuestas que se consideran de relevantes y oportunas: *“se pudieran hacer escuelas de padres, charlas con especialistas, varias actividades que se vean importantes para todos y para amortiguar los problemas que a veces parecen enormes y la salida no se ve muy clara”, “Creo que realmente sería importante trabajar con las familias en la comunidad en cuanto a la comunicación, llamaría la atención en los miembros de las familias que tienen problemas y a veces no saben cómo resolverlos”, “Se pudiera hacer algo donde las amas de casas nos sintamos*

*reconocidas por los demás miembros de la familia, que se nos tenga más en cuenta”, “Se pudiera tratar de movilizar a las familias para que entendieran que este trabajo nos puede ayudar a ver las cosas diferentes, que dándonos cuenta de nuestros problemas podemos resolverlos y tener una orientación para hacerlo mejor.*

*“Para nadie es un secreto que trabajar con las familias es tarea difícil, pues lo primero que se piensa es que se va a invadir sus espacio, pero creo que una buena coordinación de acciones con especialistas, con personas que trabajen con responsabilidad, ética y seriedad, se puede llegar a hacer mucho, porque las personas o las familias están carentes de orientación, se sienten que algo pasa pero a veces no saben que es y cuando Ud. Hable de un problema y alguien se sienta identificado por interés personal se involucra, ejemplo un buzón anónimo donde cada uno pueda echar un papelito con su problema, sus necesidades, y a partir de ahí se tramitaran las acciones creo que sería acertado hacerlo. También se podría orientar a las familias para que les hablaran a sus hijos de sus antepasados, sus historias, eso los acercaría más y estoy segura que a los niños les interesaría mucho”, “Creo que si se aprovecha este trabajo es una buena oportunidad para que las familias y la comunidad avancen”.*

*“Se podría trabajar con los niños y jóvenes, hacer actividades donde se involucren las amas de casa, “Creo muy oportuno hacer algo por las familias que están carentes de una buena comunicación, pese a los avances tecnológicos que tenemos, que también es algo que puede estar afectando la comunicación familiar está llena de problemas, y el desarrollo de las familias no es el más adecuado en este sentido, “Se pudieran realizar actividades en conjunto con la escuela, realizar conversatorios con los niños”, “Trabajar esos temas que tantos problemas presentan hoy las familias es un gran reto, pero muy importante y oportuno sería lograr que las familias se involucraran en el trabajo que se pretende hacer”.*

De manera general, se valora de positiva la investigación que se viene efectuando y el proceso de implicación y colaboración de los sujetos de la demarcación, permitiendo a la Tesiante planear junto con los familias, profesionales de salud y delegada el proyecto de intervención que más adelante se propone.

## Triangulación de la información

1. La investigación develó una contradicción entre “el deber ser” y el “ser” con respecto a la comunicación interpersonal en el ámbito familiar. Por una parte, las familias comparten la idea de que la comunicación interpersonal debe ser coherente, respetuosa, sentir lo que se dice, evitar la ira a la hora de regañar a los menores, ponerse de acuerdo en la crianza de los hijos, colocarse en el lugar de otro para poder entenderse, decir las cosas de una forma correcta sin pelear ni maltratar, hablar bien, no agredir ni gritar, no golpear, ser empáticos, compartir, ser tolerante, comprensivo, hablar con buen tono de voz, intercambiar ideas y sentimientos, educar a los hijos hacia el respeto y consideración a los adultos mayores. Pero, por otra, en la cotidianidad, se constatan distorsiones en la comunicación, no cuestionamiento de las causas de los malestares que se sienten y el no planteo de alternativas a nivel de grupo familiar.
2. Se evidenció la inexistencia de insuficientes herramientas en las familias para enfrentar y solucionar las dificultades que se dan en su entorno.
3. Las principales distorsiones que en la comunicación interpersonal en el ámbito familiar existen en la comunidad “El Hueco” están relacionadas con:
  - Reproducción por parte de los padres hacia los hijos de patrones negativos de comunicación,
  - persistencia de roles de género diferenciados, con exclusión del hombre y sobre carga de la mujer en el espacio privado. Ellas perciben que no son apoyadas en su núcleo familiar, doble jornada de trabajo, expresan cansancio, agotamiento, miedos, riñas, broncas, gritos y regaños entre parejas, con los hijos. Por su parte, el hombre en su rol tradicional de super hombre, no reconoce la labor femenina, dispuesto a satisfacer en todo a la mujer muchas veces se ve frustrado, impotente cuando tiene que enfrentar ciertas enfermedades como consecuencia de accidentes etc. ello hace que asuma posiciones de agresión verbal, física,
  - prevalencia de alcoholismo principalmente entre los hombres,

-desacuerdos en la educación de los hijos, dobles mensajes, prevalencia de métodos educativos impositivos, violencia física y psicológica en la crianza de los menores y entre algunos miembros de las familias fundamentalmente hacia los adultos mayores y entre parejas, lenguaje extra verbal cargado de amenazas que intimidan los miembros más frágiles de las familias y favorece relaciones asimétricas entre los familiares, escasa empatía y carencia de afecto entre sus miembros.

-inadecuado cumplimiento de la función educativa, generando hijos desprovistos de una buena educación, de respeto hacia los demás básicamente a las personas de la tercera edad, sin responsabilidades en el hogar y fuera de ella,

-desconocimiento para afrontar cada etapa del proceso del crecer de los hijos,

-dificultades para asumir la educación en niños con retraso en el aprendizaje y mentales, maltratos psicológicos a niños con dificultades en el aprendizaje,

-desconocimiento para afrontar cada etapa del proceso del crecer de los hijos, que se traduce en agresividad e incomprensión ante la conducta de los hijos, por hechos que son propios de su edad,

-escaso nivel de socialización en la comunidad,

-desaprovechamiento de los espacios de retroalimentación en las familias,

-problemas asociados a la convivencia intergeneracional (ya sea por abandono de padres a los hijos y asunción de abuelos en la educación de los mismos y/o desmedida inclusión de los abuelos en la crianza y educación de los nietos).

2.) En la comunidad:

-las familias muestran situaciones difíciles referidas a: “gritos”, “ofensas”, “malas palabras”, “música extremadamente alta”, maltratos a animales, insuficiente infraestructura que las obliga a tener muy poca vida social en la comunidad, falta de espacios de esparcimiento, de intercambio,

-se apunta acerca de determinadas acciones que desde el área de salud se realizan con las familias ante problemas de comunicación y /o otras problemáticas a través de consultas, remisión a otros especialistas, existencia de un sistema de trabajo donde se planifican charlas educativas etc., sin embargo, las familias no perciben ninguna acción educativa y de solución a sus problemas que las favorezcan.

-Se coincide en la necesidad de trabajar en conjunto con los líderes y otras instituciones de la comunidad, desarrollar un eficiente trabajo comunitario que permita constatar con mayor profundidad lo que sucede en y con ellas.

3.) Las potencialidades que poseen las familias y la comunidad para enfrentar las distorsiones en la comunicación interpersonal son las concernientes a:

#### *En las familias*

-generalmente están formadas por miembros laboriosos, que se crecen ante dificultades, enfrentan disimiles obstáculos, buscan alternativas para dar solución a los problemas, de forma activa y positiva, aunque no cuenten con las suficientes herramientas para su solución,

-habitualmente son padres que tienen gran interés por la superación y bienestar de sus hijos,

-se aprecia amabilidad y respeto entre vecinos, se enfrentan a malas conductas,

-existe una importante red de apoyo entre las familias, entre vecinos,

#### *En la comunidad*

-el rol activo que desempeña la delegada de circunscripción y sus concepciones acerca del papel protagónico que debe desarrollar la comunidad; teniendo en cuenta sus particularidades,

-el cierto proceso de concientización entre los principales directivos de la comunidad, acerca de la necesidad desarrollar de manera coherente e integrada acciones que impliquen a las familias (recreativas encuentros intergeneracionales, talleres con las familias) en la comunidad

-la realización de talleres de manualidades como parte del Proyecto Conservando Tradiciones de la ciudad de Santa Clara,

En otro momento del proceso de la investigación, se realizó:

### **La matriz para el diagnóstico participativo**

#### Problemas.

- Comunicación inadecuada entre los miembros de las familias.
- Falta de percepción en las familias de las distorsiones en la comunicación interpersonal. Reproducción en las familias de patrones negativos de comunicación.
- Reproducción de estereotipos de género
- Insuficientes acciones profesionales en la comunidad con las familias en la superación de las distorsiones en la comunicación interpersonal.

#### Prioridades.

- Superar las distorsiones en la comunicación interpersonal.
- Tratamiento adecuado en las familias acerca de la superación de las distorsiones en la comunicación interpersonal.
- Tratamiento adecuado acerca de los roles de género
- Promover actividades en la comunidad para enfrentar y superar las distorsiones en la comunicación interpersonal en las familias.

#### Factores condicionantes.

- Falta de conocimiento de las familias sobre la necesidad de superar las distorsiones en la comunicación interpersonal a través del cumplimiento adecuado de las funciones familiares.

### Posibles acciones.

- Taller de capacitación a familias en relación las distorsiones en la comunicación interpersonal y su superación.
- Fortalecer el tratamiento de las problemáticas de familias desde las instituciones que interactúan con ellas.
- Utilizar medios de información para divulgar temas relacionados con la comunicación interpersonal.

### Recursos.

- Local con sillas
- Computadora
- Papel
- Lapiceros
- Pizarra, tizas y borrador

### Aportes del municipio y la comunidad.

- El Consultorios del Médico y la Enfermera de la familia cuenta con locales para reunir a determinado grupo de participantes.
- Instituciones para potenciar actividades de capacitación (Sedes universitarias, FMC, Complejo Deportivo Victoria de Santa Clara, Asociación Cubana de Comunicadores Sociales)

### Responsable.

- Familias y Profesionales participantes.
- Coordinadora

### Período de ejecución

-Las acciones serán ejecutadas a partir de que se culmine el proceso de defensa de la maestría de Septiembre 2018-Octubre 2018

#### *3. Proceso de diagnóstico y búsqueda de soluciones.*

Se propone un proyecto de intervención comunitaria con enfoque de autodesarrollo para la superación de las distorsiones en la comunicación interpersonal. Se propone el grupo de reflexión que permitirá superar las distorsiones en la comunicación interpersonal a partir de la identificación y superación de las contradicciones y las problemáticas que en el funcionamiento familiar generan estas distorsiones.

El grupo de reflexión es utilizado para proporcionar herramientas de análisis. Se elabora la estructura de las sesiones grupales que se realizarán. Las dinámicas grupales se desarrollarán buscando la construcción colectiva, la participación activa y la reflexión de los sujetos con el objetivo de potenciar la capacidad orientadora de las familias y elevar su preparación a partir de ofrecerles herramientas que les permitan superación de las distorsiones en la comunicación interpersonal.

El Proyecto de intervención comunitaria, constará de 10 sesiones de trabajo grupal, con una duración aproximada de una hora y media cada una, las cuales estará estructuradas en lo fundamental de la siguiente forma:

*-Momento inicial:* Empleado con el objetivo de crear climas favorables para el trabajo grupal y retomar las principales ideas y acuerdos de sesiones anteriores. En las primeras sesiones se utilizarán técnicas de activación que permitan lograr la desinhibición, la confianza, la seguridad y la motivación de los miembros como parte del grupo, así como introducir el tema de la sesión, siempre que sea posible. En sesiones posteriores se realizarán resúmenes para dar continuidad a los temas trabajados con anterioridad.

*-Momento de reflexión y elaboración grupal (planteamiento temático y elaborativo específico):* Se efectuará con el objetivo de facilitar la reflexión de los miembros del grupo sobre el tema planteado. La coordinadora desarrollara algunas técnicas de

participación como la lluvia de ideas, y los debates de reflexión grupales. En cada una se intencionará crear ambientes de diálogo, participación activa, tolerancia y empatía entre los miembros del grupo, procurando al finalizar un momento de integración de lo reflexionado.

*-Momento de cierre:* Se recurrirán a técnicas que permitan mantener la motivación grupal, suavizar el clima de debate y análisis, y propiciar un espacio para que el grupo exprese sus valoraciones y vivencias de la sesión desarrollada.

Con posterioridad se realiza la evaluación de los resultados de los diferentes momentos de las sesiones de trabajo

**Título del Proyecto:** “Comunicarnos en familia”

**Objetivo general.** Contribuir a la preparación de las familias para el despliegue de una comunicación interpersonal más favorable.

**Objetivos específicos.**

Propiciar la creación de espacios para la reflexión crítica de las familias entorno a las distorsiones en la comunicación interpersonal.

Brindar elementos de análisis para la búsqueda y elaboración de soluciones desde la familia y la comunidad que favorezcan la superación de las distorsiones en la comunicación interpersonal.

## Propuesta de las sesiones de trabajo grupal

No. SESIÓN	TEMA	OBJETIVOS	CONTENIDOS
I.	Diagnóstico y encuadre	Socializar las necesidades y consensuarlas en el grupo	1. Presentación del grupo 2. Expectativas del grupo 3. Posibles temas a tratar 4. Aspectos organizativos de las sesiones (hora, tiempo de duración etc)
II.	Familia y sus funciones	Sensibilizar sobre el tema de familia y sus funciones	1. Funciones de las familias 2. Problemáticas familiares que repercuten en las relaciones y desarrollo de sus miembros
III.	Roles de género Expropiaciones de género	Debatir entorno a los roles de género y sus principales expropiaciones en mujeres y hombres a lo largo de la historia	Roles de género Principales expropiaciones en mujeres y hombres
IV.	La comunicación. La comunicación interpersonal	Reflexionar sobre las particularidades del proceso comunicativo y su relevancia en el seno familiar	Concepto de Comunicación interpersonal 2. Importancia de la comunicación interpersonal 3. Particularidades del proceso comunicativo y su relevancia en el seno familiar
V.	Funciones de la Comunicación interpersonal	Comprender la utilidad del proceso de comunicación para una adecuada convivencia familiar	1. Funciones de la Comunicación Interpersonal y su papel en la familia
VI.	La comunicación interpersonal en la Familia.	Analizar las dificultades en la comunicación interpersonal intrafamiliar	1. La comunicación interpersonal en las actividades y relaciones familiares 2. Dificultades o deficiencias en las habilidades comunicativas 3. Patrones comunicativos negativos

			en el proceso de socialización
<b>VII.</b>	Habilidades para la Comunicación: mensajes positivos, saber escuchar, congruencia entre lenguaje verbal y extraverbal	Desarrollar habilidades comunicativas para desarrollar mensajes claros, positivos, la escucha activa e importancia del lenguaje verbal y extraverbal	1. Habilidades para la comunicación: mensajes positivos, saber escuchar, congruencia entre el lenguaje verbal y su relación con la expresión extraverbal
<b>VIII.</b>	Convivencia intrafamiliar	Reflexionar sobre la necesidad del establecimiento de normas de convivencia que involucren a toda la familia fortaleciendo una adecuada comunicación	1. Significado de la convivencia intrafamiliar 2. Importancia del establecimiento de normas de convivencia que involucren a toda la familia
<b>IX.</b>	Cierre y despedida	Integración de contenidos, elaboración del duelo de despedida y evaluación grupal del programa.	1. Integración de contenidos 2. Propuesta de cierre y nuevas acciones que surjan desde el grupo 3. Evaluación grupal del programa.

## *CONCLUSIONES*

1. El estudio contiene una lógica expositiva que parte del análisis de una red de categorías que aborda la temática de la comunicación; como proceso complejo, de carácter social e interpersonal. Se tiene en cuenta los rasgos que identifican la comunicación interpersonal, así como otros requisitos importantes en su desempeño como la asertividad y estilo comunicativo.
2. Algunos estudios han detectado la existencia de una serie de distorsiones en la comunicación interpersonal, con sus respectivas tipificaciones en dependencia del grado de vínculo de sus funciones, grado de congruencia de las interacciones, percepciones y representaciones mutuas, capacidades comunicativas, recursos de la personalidad, expresión reguladora y auto reguladora del sujeto, con fuertes implicaciones negativas tanto para el desarrollo de la familia como para su desarrollo social.
3. La Metodología del Autodesarrollo Comunitario brinda un soporte teórico y metodológico idóneo para el despliegue de procesos de intervención grupal, pues a partir de sus postulados se lograron los objetivos propuestos en la presente investigación.
4. Entre los principales hallazgos que permitieron diagnosticar el estado real de las distorsiones en la comunicación interpersonal en el ámbito familiar que prevalecen en la comunidad “El Hueco” del municipio de Santa Clara, se encuentran los concernientes a:
  - Coexistencia de la contradicción entre “el deber ser” y el “ser” respecto a la comunicación interpersonal en el ámbito familiar y comunitario. Por una parte, las familias comparten la idea de que la comunicación interpersonal debe ser adecuada en tanto sea coherente, respetuosa y los mensajes directos, a la vez; se constatan distorsiones en la comunicación, que se expresan en desacuerdos en la educación de los hijos, dobles mensajes, prevalencia de métodos educativos impositivos, violencia física y psicológica e insuficientes

herramientas para enfrentar y solucionar las dificultades que se dan en su entorno, entre otros.

5. El proyecto de intervención comunitaria con enfoque de autodesarrollo para la superación de las distorsiones en la comunicación interpersonal en el ámbito familiar en la comunidad “El Hueco” del municipio de Santa Clara que se propone, propiciará espacios de reflexión grupal los cuales fueron diseñados con la participación de los principales actores implicados en el proceso investigativo.

## *RECOMENDACIONES*

### **A la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas. Centro de Estudios Comunitarios de la Facultad de Ciencias Sociales**

-Incorporar la investigación como fondo bibliográfico de la institución, para su utilidad en el desarrollo de nuevos estudios que profundicen el estado del objeto y su impacto.

-Anexar el documento de Tesis, a la biblioteca digital del Centro, de manera que pueda ser utilizado como material de consulta en cursos de post grados relacionados con la temática de la comunicación interpersonal en el ámbito familiar.

### **Al Consejo Popular “Camacho-Libertad”, Circunscripción # 117, Consultorio del Médico y Enfermera de la familia# 19-33 y organizaciones de masas de la Comunidad el “Hueco”**

-Divulgar la investigación en estas instancias como parte de una experiencia práctica de trabajo de Tesis de Maestría para que les sirvan de instrumento en el trazado de futuros objetivos de trabajo en el ámbito comunitario.

## ***BIBLIOGRAFIA***

**Águila Sánchez, J.C. (2016).** Estrategia de Comunicación comunitaria para fortalecer la cultura demográfica de los estudiantes de la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas. Tesis en opción al grado académico de Máster en Desarrollo Comunitario. Universidad Central de las Villas.

**Alonso Freyre, Joaquín y otros. (1999).** Autodesarrollo Comunitario. Teoría y método”. Villa Clara: UCLV.

**Alonso Freyre, Joaquín y otros. (2004).** “*Autodesarrollo Comunitario; crítica a las mediaciones sociales recurrentes para la emancipación humana*”, Editorial UCLV, Santa Clara, 2004.

**Álvarez Suárez, Mayda. (1989).** et al.: *Características de la comunicación en parejas que van a contraer matrimonio*. La Habana, CIPS.

\_\_\_\_\_. (1990). *Medidas para el perfeccionamiento del modo de vida y la función formadora de la familia con hijos adolescentes y jóvenes*. La Habana, CIPS,

\_\_\_\_\_. (1994). *La comunicación familiar. Su influencia en la formación de adolescentes y jóvenes*”, tesis de opción al grado científico. Dra. en Ciencias psicológicas.

**Alvarez, M. y Díaz, M. (1994).** La familia cubana: Cambios, actualidad y retos. Centro de Investigaciones sociológicas y psicológicas. La Habana

**Andreieva, G. (1985).** Psicología social. Editorial Progreso. Moscú

**Arés, P. (1990).** Mi familia es así. Editorial de Ciencias Sociales. La Habana.

\_\_\_\_\_.(1996). Virilidad ¿Conocemos el costo de ser hombre?”. Revista Sexología y Sociedad. CENESEX.

\_\_\_\_\_.(2000). A las puertas del XXI. Grandes cambios para la familia. Revista Sexología y Sociedad. No. 16

\_\_\_\_\_.La familia cubana en el contexto latinoamericano actual".www.monografía.com

**Barbero, J.M.(1984).** Cultura popular y comunicación de masas". Materiales para la comunicación popular, Centro de Estudios sobre la Cultura Transnacional. Lima.

**Blanco. Y y Esquivel. N.** 1.4 "La comunicación como categoría Psicológica".

**Cabrera, Maudel. (2003)** "Nosotros, los hombres.... Una aproximación al estudio de la subjetividad masculina en las relaciones de pareja". Trabajo de Diploma. Facultad de Psicología. La Habana.

**Cabrera Guiteras, O. A. (1974).** Editorial de Ciencias Sociales, La Habana.

**Calviño, M. (2004).** Actos de comunicación. Desde el compromiso y la esperanza. Editorial Logo. La Habana, Cuba.

**Castro, P. L. (1996).** Como la familia cumple sus funciones educativas...Editorial Pueblo y Educación, La Habana.

**Chávez Ernesto y otros. (2010).** "*Las familias cubanas en el parteaguas de dos siglos*". Centro de Investigaciones Psicológicas y Sociológicas (CIPS).CITMA.

**Colectivo de autores (2002).** Selección de Lecturas de Comunicación Social II. Editorial Félix Varela. La Habana

**Cucco, M. Lozada. L (1995)** “Bases metodológicas para un abordaje integral en salud comunitaria”. Marie Langer. Madrid.

**Díaz Tenorio, M. (2000).** Impactos de la actual coyuntura socioeconómica en la evolución de la familia cubana. La Habana: CIPS **Familia**. Ed. Félix Varela. La Habana.

**Díaz Tenorio, Mareelén y otros. (1999).** “La familia cubana: realidades y proyección social. En: “Diversidad y complejidad familiar en Cuba”. Centro de Estudios Demográficos e Instituto Iberoamericano de Estudios sobre Familia, La Habana.

**Díaz, M y A. Durán. (1999).**PRECOM. Prepararnos para la comunicación. CIPS, La Habana.

Diccionario de la Real Academia Española (DRAE). 2011

**Donati Pierpaolo. (2003).** “*Manual de Sociología de la Familia*”. España: Ediciones Universidad de Navarra. S.A Instituto de Ciencias para la familia. Pamplona.

**Engels F. (1978).** El papel del trabajo en la transformación del mono en hombre. Obras escogidas: Editorial Progreso, Moscú.

**Fernández, C. (2006).** Psicología Social y vida cotidiana. Editorial Félix Varela. La Habana.

**Fleitas Ruiz, Reina. (2005).** “Las tradiciones teóricas en los estudios sociológicos sobre la familia”. Colectivo de autores. Compiladora. Selección de Lecturas de “Sociología y Política Social de la Familia”. Ediciones Félix Varela. La Habana

\_\_\_\_\_. **(2005 b).** “La familia en el análisis sociológico. Su objeto de estudio”. Libro Selección de Lectura de “Sociología y Política Social de la Familia”. Ediciones Félix Varela. La Habana.

\_\_\_\_\_. **(2009).** “Módulo Sociología y conflicto familiar”. En CD Diplomado: “Mediación, Familia y Género”. Coordinadora Yamila González Ferrer. Selección de lecturas y otros materiales. Financiado por la Universidad de la Habana, UNPA,

CEM, FMC.

**Gazmuri Núñez, Patricia. (2005).** “Familia y Sociedad”. En CD “Familia VI conferencia iberoamericana las familias y las culturas, Hacia la reafirmación de la identidad cultural”. Palacio de las Convenciones de la Habana del 12 al 16 de septiembre, Cuba.

**González Beltrán. M. (2012).** El desarrollo de prácticas comunicativas en el consejo popular “Roberto Rivas Fragas” del municipio Ciego de Ávila. Tesis en opción al grado académico de Máster en Desarrollo Comunitario. Universidad Central de las Villas.

**González Morales, J.C. (2006).** Conferencia: La comunicación interpersonal. Criterios para una definición. Facultad de Comunicación. Universidad de la Habana.

**Hernández Rodríguez. D. (2011).** Programa de intervención comunitaria para contribuir al tratamiento de las problemáticas de comunicación intrafamiliar en los pobladores de la localidad “La leña”. Tesis en opción al grado académico de Máster en Desarrollo Comunitario. Universidad Central de las Villas.

**I Fuentes, Y. (2012).** Propuesta de intervención comunitaria para la superación de las distorsiones de las pautas de crianza familiar. Tesis en opción al grado académico de Máster en Desarrollo Comunitario. Universidad Central de las Villas.

**Krafchenko, O. (1990).** “La comunicación como categoría de la Psicología Marxista en el estudio de la formación de la esfera moral de los Adolescentes y Jóvenes”. En: Investigaciones acerca de la formación de las nuevas generaciones. Universidad de la Habana.

**Márquez Marrero, J.L. (1999).** La Comunicación Pedagógica. Una Alternativa Metodológica para su Caracterización. Tesis en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. ICC. La Habana. Pág. 57

**McEntee, Eileen. (1996).**Comunicación Oral para el liderazgo en el mundo moderno. Editorial McGraw-Hill.

**Ojalvo Mitrany.V.(1992).** La comunicación. Impresiones ligeras, Ciudad de la Habana.

\_\_\_\_\_.**(1993).** Aspectos Sociopsicológicos en la comunicación. Departamento de textos. La Habana.

**Reca, I. y otros. (1988).** Conjunto de indicadores para la evaluación del modo de vida familiar. Dpto. de Sociología, CIPS.

\_\_\_\_\_. **(1989).** Caracterización de algunas tendencias de la formación de parejas y familias en la población joven. CIPS, La Habana.

\_\_\_\_\_. **(1990).** “*Análisis de las investigaciones sobre la familia cubana (1970-1987)*”. La Habana: Ediciones Ciencias Sociales.

\_\_\_\_\_. **(1996).** “*La familia en el ejercicio de sus funciones*”. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

**Riera, Celia Marta y otros (2009).** “Lo comunitario como cualidad del desarrollo local. Aspectos a considerar para su potenciación”. Centro de Estudios Comunitarios. Universidad Central Marta Abreu de Las Villas. Villa Clara, Cuba.

**Rivero, R. (1998).** Las representaciones sociales del rol paterno en la sociedad cubana actual. Sus implicaciones psico-sociopolíticas. Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Filosóficas. Universidad Central de las Villas “.

**Rivero Pino Ramón y otros. (2006).**”Programa de preparación de dirigentes de gobierno en Cuba sobre orientación familiar y de género”. Informe final de investigación. Proyecto Nacional 109110 del programa sociedad cubana. Villa Clara, UCLV.

\_\_\_\_\_. **(2010).** Intervención comunitaria, familiar y de género. Editorial Samuel Feijóo. Universidad Central de las Villas.

**Rosinsky P.(2003).**Coaching Acrooss Cultures, Nicholas Brialy Publiushing, London.

**Sánchez Gutiérrez, S.R. (2003).** La comunicación Interpersonal en las organizaciones. Capítulo 4. Sin referencias editoriales.

**Serrano Lorenzo Y. (2012).** El encargo social del Estado en relación con las familias. Papel de la Federación de Mujeres Cubanas. Tesis en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Sociológicas. Universidad Central de las Villas.

**Serrano, M. (1986).** La producción social de comunicación. Alianza Editorial, Madrid.

\_\_\_\_\_. **(1991).** Teoría de la comunicación. Epistemología y análisis de la referencia. UNAM, México.

**Torres González M. (1999).** Familia, comunicación y divorcio. Editorial Félix Varela. La Habana.

**Torres Martínez, B.L (1999).** Un proyecto de trabajo comunitario para el perfeccionamiento del vínculo escuela, familia y la comunidad. ISP "Félix Varela. Villa Clara. Cuba

**Vigotsky, L.S. (1993).** Historia del desarrollo de las funciones psíquicas superiores. Editorial Crítica. Barcelona. España.

**Vigotsky, L.S. (1995).** Obras completas. Editorial Pueblo y Educación. La Habana. Cuba.

**Zaldívar Pérez, D.F. (2002).**Competencias comunicativas y relaciones interpersonales.

**Zayas, E. (1990).** Los procesos grupales y la comunicación en la dirección. Universidad de Holguín.

**Zayas, P. (2002).** Los fundamentos teóricos y metodológicos del proceso de Selección de personal, Tesis en opción al grado de Candidato a Doctor en

Ciencias Psicológicas, Facultad de Psicología, Universidad de la Habana.

\_\_\_\_\_. **(2005).** La comunicación interpersonal. La Habana

# *ANEXOS*

## **Anexo#1 Guía de Análisis de Documentos**

### **Objetivos:**

1. Analizar la documentación de instituciones y organizaciones de masas de la comunidad "El Hueco".

### **Campo de estudio:**

1. Consultorio del médico y enfermera de la familia (# 19-33)
2. Federación de Mujeres Cubanas (FMC)

### **Documentos objetos de estudio:**

# 1

- Pancarta Informativa
- Historia de Salud Familiar (Consultorios del Médico de la Familia).

# 2

- Libreta de apuntes

## **Anexo# II**

### **Guía de Observación Participante**

**Fecha:**

**Hora:**

**Objetivo:** Profundizar en las distorsiones en la comunicación interpersonal en el ámbito familiar en la comunidad "El Hueco".

#### **Campo de estudio:**

- Relaciones que se establecen entre padres e hijos
- Relaciones que se establecen entre los demás restos de las familias
- Relaciones entre vecinos

#### **Indicadores**

- Predominio de la función reguladora de la comunicación.
- Tono y el volumen en la comunicación.
- Violación de los límites de la comunicación.
- Falta de autenticidad en la comunicación.
- La comunicación basada en la censura, en la continua desvalorización.
- Evasión de situaciones conflictiva, falta de habilidades en la escucha, no legalización de conflictos, carencia de espacios para conversar, métodos no persuasivos en la educación (violencia física o psicológica)

## **Anexo# III**

### **Guía de Entrevista semiestructurada**

#### **Entrevista #**

#### **Nombre y apellidos**

#### **Sexo**

#### **Edad**

#### **Experiencia en la profesión**

#### **Función que realiza**

**Objetivo.** Caracterizar las principales distorsiones en la comunicación interpersonal en el ámbito familiar en la comunidad “El Hueco”.

#### **Preguntas.**

1. ¿En qué radio de acción se encuentra la comunidad “El Hueco”?
2. ¿Cuáles son las principales problemáticas que presentan las familias de la comunidad “El Hueco”?
3. Enumere las problemáticas más frecuentes que considere son las de mayor prevalencia en las familias y que puedan estar relacionadas con patrones comunicativos negativos.

¿Conoce las principales problemáticas respecto a la comunicación interpersonal enfrentan las familias?

- carencia de espacios para conversar
- violencia física o psicológica
- gritos/ofensas/riñas entre vecinos o familiares/suicidios
- divorcios

Alcoholismo

- deserción escolar...

4. ¿Cuáles condiciones económicas, sociales, culturales pudiera estar incidiendo en dificultades en la comunicación familiar en la comunidad?

5. En las consultas médicas: ¿se remiten a otras especialidades (sicología, siquiatría etc) miembros de las familias (pacientes) que posean dificultades en la comunicación familiar u otras problemáticas relacionadas con ella?

- violencia (agresiones verbales/físicas /suicidios/divorcios etc.

6. ¿Conoce familias en la comunidad que ante dificultades cotidianas se enfrentan en la resolución de las mismas de una manera acertada? ¿Cómo las enfrentan?

7. Desde el consultorio u otras instituciones ¿Qué acciones se realizan o pueden realizarse para enfrentar estas problemáticas relacionadas con la comunicación en el ámbito de las familias?

8. Ante las problemáticas que enfrenta la comunidad ¿Qué acciones desde la circunscripción y/o consejo popular se realizan o se pueden realizar?. ¿Por qué no se realizan?

9. Se realizan actividades en la comunidad para contrarrestar algunas de las problemáticas antes mencionadas?

10. Consideraciones finales

**Anexo# IV**

**Entrevista # 1**

**Nombre y apellidos:** Dra. Elismelbis Chacón Pérez

**Sexo:** F

**Edad:**30 Años

**Experiencia en la profesión:** 6 años

**Función que realiza:** Dra. Consultorio Médico 19-33. C/P Camacho- Libertad.  
Santa Clara. Villa Clara

**Anexo# V**

**Entrevista # 2**

**Nombre y apellidos:** Yilena Fleites Peñaloba.

**Sexo:** F

**Edad:** 28 años

**Experiencia en la profesión:** 5 años

**Función que realiza:** Lic., Psicología del Consultorio Médico 19-33 C/P Camacho-Libertad. Santa Clara. VC

**Anexo# VI**

**Entrevista # 3**

**Nombre y apellidos:** María Amalia Aviñó Díaz

**Sexo:** F

**Edad:**61 años

**Experiencia en la profesión (años):**(-)Nueva delegada

**Función que realiza:** Delegada de la circunscripción # 117. Consejo Popular "Camacho Libertad".

**Anexo# VII**

**Entrevista # 4**

**Nombre y apellidos:** Maira García García.

**Sexo:** F

**Edad:** 56 años

**Experiencia en la profesión (años):** 30 años

**Función que realiza:** Secretaria de la Federación de Mujeres Cubanas (FMC).

**Anexo# VIII**

**Entrevista # 5**

**Nombre y apellidos:** Onel Rodríguez Cazañas

**Sexo:** M

**Edad:** 24 años

**Experiencia en la profesión (años):**1año

**Función que realiza:** Presidente del Comité de Defensa de la Revolución (CDR)

**Anexo# IX**

**Entrevista # 6**

**Nombre y apellidos:** Iraida Hernández Hernández

**Sexo:** F

**Edad:**83 años

**Función que realiza:** Fundadora de la comunidad "El Hueco"

## **Anexo# X**

### **Guía de Entrevista semiestructurada a familias**

**Entrevista#**

**Familia #**

**Datos de la familia entrevistada:**

**Nombre y apellidos:**

**Sexo:**

**Edad:**

**Nivel de escolaridad:**

**Centro de trabajo:**

**Parentesco y Convivencia (residencia):**

**Objetivo.** Conocer las principales distorsiones en la comunicación interpersonal en el ámbito familiar en la comunidad "El Hueco".

#### **Preguntas.**

1. ¿Sabe usted qué significa comunicarse en la familia?
2. ¿Cómo considera qué es esa comunicación en su familia?

-adecuada. Por qué?

-inadecuada. Por qué?

3. Complete estas frases:

-para una correcta comunicación en la familia es necesario...

-una incorrecta comunicación en la familia es cuando...

4. Para usted, según las palabras o frases que se listarán ¿Cuáles considera constituyen problemas que dificultan una adecuada comunicación en la familia?

La comunicación...	Problemas que obstaculizan una adecuada comunicación en la familia(marcar con una X)
Clara, Transparente	

Deshonesta, no respetuosa, indirecta y no oportuna	
Se aceptan puntos de vistas diferentes, que las personas son diferentes	
No reconocimiento de la capacidad de cada persona para pensar de manera distinta	
No existe relación entre lo que uno piensa, comunica o actúa	
Ponerse en el lugar del otro de manera que se Experimente sus estados emotivos y sus sentimientos	
Controlar actividades con frases como: "no hagas", "ven", "recoge los juguetes", "come", "¿hiciste la tarea?" etc...	
Volumen medio de la voz	
Violencia/Agresión verbal o física	
Irrespeto al espacio por excesiva aproximación física o invasión del silencio	
Gritos/ Ofensas	
Se expresa lo que se siente, piensa y desea, por aunque ello conlleve a la censura, al castigo o la frustración.	
doble mensajes/ mensajes indirectos	
Privilegio de lo negativo, provocando culpa, disminución de la autoestima y generando conductas que se mueven entre la inseguridad y la agresividad.	
No evasión de situaciones conflictivas	
Legalización de conflictos	
Falta de habilidades para solucionar los conflictos constructivamente	
Negociación	
Falta de atención a criterios de algunos miembros de la familia (niños, jóvenes, ancianos)	

Confianza y seguridad	
Ausencia de atención sistemática diferenciada según las edades de los hijos	

5. ¿Considera que las expresiones faciales, gestos y movimientos son parte importante en la comunicación en la familia? ¿Por qué?

-con relación a las expresiones de la cara...

- con relación a los gestos...

-con relación a los movimientos...

6. ¿Se realizan actividades en la comunidad a través del CDR, FMC etc u otras organizaciones e instituciones municipales o provinciales para contrarrestar algunas de las problemáticas relacionadas con la comunicación en las familias?

7. ¿Las familias se convocan para la realización de alguna acciones preventiva, de apoyo etc ante dichas problemáticas?

8. ¿Qué considera que se pudiera realizar?

9. Consideraciones finales

## **Anexo# XI**

**Entrevistas # 7-16**

### **Familia # 1**

**Nombre y apellidos:** Alexis Pérez Gómez

**Sexo:** M

**Edad:** 43 años

**Nivel de escolaridad:** 12mo grado

**Centro de trabajo:** Cuenta Propia

**Datos de la familia**

**Tipo de familia:** Nuclear

**Parentesco y Convivencia (residencia):** padre, madre, 1 menor

### **Familia # 2**

**Nombre y apellidos:** Marilyn Castellanos Alfonso

**Sexo:** F

**Edad:** 29 años

**Nivel de escolaridad:** 9no grado

**Centro de trabajo:** Ama de Casa

**Datos de la familia**

**Tipo de familia:** Nuclear

**Parentesco y Convivencia (residencia):** madre, padre, 3 menores

### **Familia # 3:**

**Nombre y apellidos:** Julia Jiménez Pérez

**Sexo:** F

**Edad:** 67 años

**Nivel de escolaridad:** 9no grado

**Centro de trabajo:** Ama de Casa

**Datos de la familia**

**Tipo de familia:** Nuclear

**Parentesco y Convivencia (residencia):** Padre, madre, hijo adulto

**Familia # 4:**

**Nombre y apellidos:** Yamila Sánchez de Haz

**Sexo:** F

**Edad:** 52 años

**Nivel de escolaridad:** Universitario

**Centro de trabajo:** Consultorio del Médico y Enfermera de la Familia Calle Independencia

**Datos de la familia**

**Tipo de familia:** Nuclear

**Parentesco y Convivencia (residencia):** Madre y Padre

**Familia # 5:**

**Nombre y apellidos:** Zonia García Ortega

**Sexo:** F

**Edad:** 53 años

**Nivel de escolaridad:** 12mo grado

**Centro de trabajo:** Policlínico Martha Abreu. Santa Clara

**Datos de la familia**

**Tipo de familia:** Nuclear

**Parentesco y Convivencia (residencia):** Madre, padre e hijo adolescente

**Familia # 6:**

**Nombre y apellidos:** Irma Díaz Guerra

**Sexo:** F

**Edad:** 51 años

**Nivel de escolaridad:** 12mo

**Centro de trabajo:** Ama de Casa

**Datos de la familia**

**Tipo de familia:** Extensa trigeneracional

**Parentesco y Convivencia (residencia):** madre, padre, joven (estudiante universitario), abuela paterna y una nieta de esta, (hija de otro hijo que no vive ahí)

**Familia # 7:**

**Nombre y apellidos:** Yenisleidy Rodríguez Lorenzo

**Sexo:** F

**Edad:** 36 años

**Nivel de escolaridad:** 12mo

**Centro de trabajo:** Escuela Primaria "Ramón Pando Ferrer"

**Datos de la familia**

**Tipo de familia:** Extensa trigeneracional

**Parentesco y Convivencia (residencia):** Abuelos maternos, madre e hijo menor

**Familia # 8:**

**Nombre y apellidos:** Yenery Pérez Cárdenas

**Sexo:** F

**Edad:** 28 años

**Nivel de escolaridad:** 9no grado

**Centro de trabajo:** Comedor obrero

**Datos de la familia**

**Tipo de familia:** Monoparental

**Parentesco y Convivencia (residencia):** Madre e hijo menor (retraso mental leve)

**Familia # 9 :**

**Nombre y apellidos:** Ezequiel Borroto Salazar

**Sexo:** M

**Edad:** 16 años

**Nivel de escolaridad:** 9no grado

**Centro de trabajo:** Desocupado

**Datos de la familia**

**Tipo de familia:** Monoparental

**Parentesco y Convivencia (residencia):** Padre, hijo (retardo en el aprendizaje)

**Familia # 10 :**

**Nombre y apellidos:** Jesús Eloy Hernández Santana

**Sexo:** M

**Edad:**48 años

**Nivel de escolaridad:** 9no grado

**Centro de trabajo:** Campesino de la CCS Ciro Redondo (donde pertenecen los campesinos de la comunidad)

**Datos de la familia**

**Tipo de familia:**

Unipersonal

**Parentesco y Convivencia (residencia):**