



**María Alicia
Berríos**

FORTALECER A LA FAMILIA A TRAVÉS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA



**MARÍA ALICIA
BERRÍOS**
[Maria.alicia.berrios@hotmail.com](mailto:María.alicia.berrios@hotmail.com)
Mgs en Asesoramiento y
Desarrollo Humano
UNESR

Marzo 2019



FORTALECER A LA FAMILIA A TRAVÉS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA: un estudio exploratorio

:

RESUMEN

Esta investigación tiene como propósito analizar la comunicación en cuatro familias, identificar el tipo de comunicación que prevalece en ellas y como se podría fortalecer la familia a través de la comunicación asertiva. Se describen elementos del proceso comunicacional que se desarrolla en el contexto de un grupo de cuatro (4) familias que acuden al Grupo de Crecimiento Personal de la Parroquia La Resurrección en la UD 7 de Ruiz Pineda en Caricuao, en Caracas-Venezuela.

Palabras clave: Comunicación Asertiva-Familia; Fortalecimiento Familiar; Asesoramiento Familiar.

STRENGTHEN THE FAMILY WITH ASSERTIVE COMMUNICATION: an exploratory study

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze communication in four families, identify the type of communication that prevails in them and how the family could be strengthened through assertive communication. We describe elements of the communicational process that takes place in the context of a group of four (4) families that go to the Personal Growth Group of La Resurrección Church in UD 7 of Ruiz Pineda in Caricuao, in Caracas-Venezuela.

Keywords: Assertive Communication-Family; Family Strengthening; Family Advice.

INTRODUCCIÓN

Se puede afirmar que la comunicación es un fenómeno inherente a la relación grupal de los seres vivos, que le permite a éstos obtener información acerca de su entorno y ser capaces de compartirla haciendo partícipes a otros de esa información.

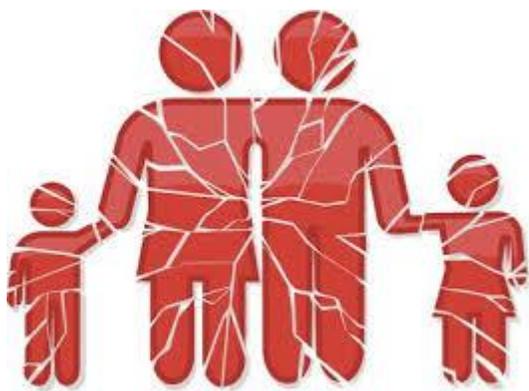
La comunicación en la familia funciona como un sistema en el cual todos se ubican, se identifican, se vinculan y se desempeñan para la vida (Bandura, 1987). No hay una relación humana tan sencilla y tan compleja con tanta fuerza, ni tanta profundidad, ni tan trascendente, como la relación entre padres, madres e hijos que conforman el núcleo familiar. En el grupo

familiar la comunicación asertiva fortalece las relaciones entre sus miembros, a la vez que, se traslada este estilo de comunicación fuera del ámbito familiar como el trabajo, los centros de estudios, la comunidad y cualquier ámbito en el que se desenvuelvan.

Sin embargo, en la familia se presentan a menudo problemas en la comunicación. Es el caso de las familias que asisten al Grupo de crecimiento personal en la Parroquia La Resurrección de la UD 7 de Ruiz Pineda, Caricuao, Caracas, quienes buscan ayuda a través de la orientación profesional.

El Grupo de crecimiento personal en la Parroquia La Resurrección cuenta con una

trabajadora social, una psicóloga clínica, un grupo de facilitadores y voluntarios a tiempo parcial. Este grupo de profesionales apoya a individuos y a grupos de familias y a la comunidad. Desde allí se participó y se realizó la intervención con miembros de cuatro (4) familias de las cuales al menos uno (1) de sus miembros asiste al Grupo de crecimiento y manifestaron sus problemas de comunicación en la familia. Producto de esta intervención se evidenció un problema de comunicación en estas familias, por lo que se tomó este problema para el desarrollo de la investigación. Por razones de confidencialidad se designan en esta investigación a las familias con las letras A, B, C y D.



Cortesía de:
https://www.google.com.do/search?hl=en&biw=911&bih=384&tbn=isch&sa=1&ei=v9skXYrJNYGG5wLGn4HgCg&q=peleas+entre+familia+dibujos&oq=peleas+entre+familia+dibujos&gs_l=img.3...76051.78119..78670...0.0..1.240.919.4j1j2.....0....1..gws-wiz-img.RrXqMIGi3rl#imgsrc=AOs2Bz9Oya3BDM:

La Familia **A** formada por tres (3) miembros. La madre, quien tiene un hijo adolescente de diecisiete años, quien le expresó la necesidad de tener relaciones sexuales. Y el padre, lo llevó a una casa de prostitución para “resolverle el problema a su hijo”.

La Familia **B** está conformada por tres miembros: una pareja y una sobrina. La madre explica que los integrantes de esta familia se lastiman y se ofenden entre sí. Los esposos viven en camas separadas desde hace más de 20 años y su comunicación es prácticamente inexistente.

La Familia **C** está constituida por cuatro (4) miembros, la pareja, la madre del concubino y un hijo adolescente de quince años. La pareja vive en cuartos separados y su hijo -nacido en una relación anterior- es quien comparte la habitación con ella. No tienen relaciones sexuales según refiere la esposa, porque dice que su esposo está subido de peso (obeso).

La Familia **D** es una pareja con dos (2) hijos que no viven con ellos, tienen sus propios hogares. Son abuelos de cuatro nietos. El esposo vive malhumorado, todo le molesta, es perfeccionista en el hogar y quiere tenerlo todo arreglado, se irrespetan con palabras frecuentemente. La señora se siente presionada y maltratada por su esposo.

La comunicación en estas cuatro (4) familias, se observa disfuncional, de ahí la importancia de esta investigación que servirá de apoyo a estas familias y al grupo de crecimiento personal Parroquia La Resurrección en la UD 7 de Ruiz Pineda, Caricua, para investigar acerca de la comunicación intrafamiliar los factores que inciden en el proceso comunicacional familiar y desde allí indagar acerca de los estilos de comunicación.

La Asertividad factor esencial de la comunicación

a) *La asertividad* es la capacidad de auto afirmar los principios y derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás. Las personas asertivas conocen sus propios derechos y los defienden, respetando a los demás, es decir, no van a

ganar sino a “llegar a un acuerdo” (Mayer-Spiess, 2009).

El concepto de asertividad surge dentro del marco de la terapia conductual, a partir de las concepciones de los teóricos del aprendizaje y de los modelos conductuales, los cuales identifican a la conducta asertiva como una conducta interpersonal aprendida y socialmente adaptada.

Comunicación Asertiva en la Familia

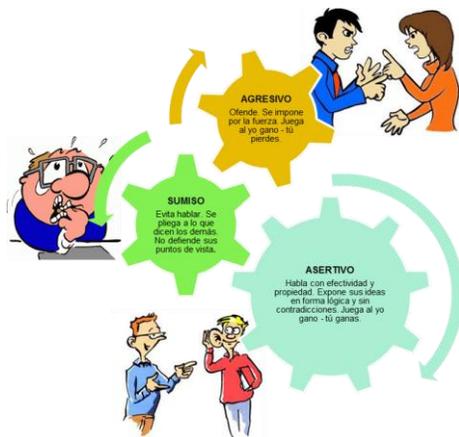


Imagen cortesía de

La comunicación asertiva en la familia contribuye a que no exista sentimiento de culpa por expresar lo que se piensa, se siente y quiere. La comunicación y las relaciones sociales influyen en todas las áreas de la vida de un individuo.

Se requiere que en cualquier situación comunicativa la persona tenga la habilidad de expresar lo que quiere decir, qué mensaje quiere transmitir; a quién se lo quiere transmitir y cuál es el mejor momento de hacerlo, para que la comunicación sea asertiva y exista mayor satisfacción en las interacciones humanas.

Mantener una comunicación clara, directa y equilibrada de ideas y sentimientos o defender legítimos derechos sin la intención de herir, actuando desde un

estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia, es una comunicación asertiva.

La comunicación asertiva genera confianza en la capacidad expresiva, potencia el sentido de eficacia personal, genera bienestar emocional, promueve el respeto de los demás, favorece las negociaciones y el logro de objetivos.

Es necesario aceptar, para lograr una comunicación asertiva en el ámbito familiar, que los miembros de la familia expresen los sentimientos con claridad sin rebuscamientos, ya que es esencial que los miembros de la familia se conozcan a través de la manifestación de sus sentimientos. Permite a sus miembros fortalecerse, reclamar y hacer valer sus derechos, manifestar la autenticidad y obtener el respeto y consideración que merecen los integrantes sin lastimar ni irrespetar a los miembros más importantes de tu familia (Ramos, 1991).

Hernández (2009) describe además de la conducta asertiva, dos conductas que se presentan con regularidad: la conducta pasiva y la conducta agresiva. En el caso de la conducta pasiva el individuo no es capaz de expresar sus sentimientos, pensamientos u opiniones, y cuando lo hace, los expresa mediante disculpas e inseguridad. Generalmente, trata de evitar conflictos y su comunicación es indirecta o incompleta. Estas personas a menudo se sienten incomprendidas, no tomadas en cuenta y manipuladas. Pueden sentirse molestas ante una situación o volverse agresivas o irritables hacia las personas de su entorno, éstas no saben exactamente lo que realmente dice quien manifiesta una conducta pasiva y puede dar lugar a sentimientos de frustración, molestia o incluso ira, hacia la persona que se está comportando de forma no asertiva.



La conducta agresiva de una persona funciona por ejemplo, cuando defiende sus derechos personales, expresa sentimientos y opiniones transgrediendo los derechos de las otras personas. La agresión verbal directa va desde ofensas verbales, insultos, amenazas y comentarios humillantes, también va acompañada de gestos amenazantes, miradas hostiles hasta llegar a la agresión física. La conducta agresiva indirecta la componen los comentarios sarcásticos y rencorosos y chismes maliciosos. La gestualidad se manifiesta en esta conducta gestos físicos que muestran poca atención hacia la otra persona o agresión hacia personas u objetos. Quienes están cerca de estas personas suelen sentir resentimiento y las evitan. El agresor utiliza la humillación y la degradación, el agredido se hace más débil y se le hace menos capaz de expresar y defender sus derechos y opiniones.

Frente a estas consideraciones, la asertividad exige honestidad emocional, lo cual es difícil de lograr si no acepta la responsabilidad de sus propios sentimientos. Puede ser de diversos tipos de acuerdo a Diego-Vallejo y Guillén Gestoso (2010): la *asertividad positiva* cuando el individuo expresa afecto y aprecio por otros, destacando lo mejor del otro y comunicándolo verbal y gestualmente. La *asertividad negativa* se utiliza ante una crítica en la que reconocemos que es objetiva, sin darle a la acción más importancia que la debida, en consecuencia la agresividad de quien critica se reduce y se aprende a conocer y aceptar nuestras cualidades negativas. La *asertividad empática*, se trata de entender y actuar de acuerdo a las necesidades del interlocutor y expresar claramente nuestras ideas. La *asertividad progresiva*: consiste en insistir con mayor firmeza y sin agredir al otro ante la respuesta contraria del otro. La *asertividad confrontativa*: se aplica cuando

el otro se contradice entre las palabras y los hechos, serenamente, sin acusar o condenar se expresa abiertamente lo observado y lo que se pretende expresar. Ahora bien, la práctica correcta de habilidades asertivas puede devolver el sentimiento de auto eficacia y la integración social, muchas veces ausente.

En el ámbito social, uno de los escenarios más complejos en los que se desarrolla la comunicación humana es la familia, puesto que quizás hay más permisos para opinar, criticar y juzgar, del mismo modo la familia es un fuerte respaldo en los momentos difíciles, sin embargo hay que tener en cuenta que para tener una comunicación asertiva en esta esfera, es fundamental que reclames tus derechos, pidas respeto para que conserves tu autenticidad de una manera respetuosa, para preservar los lazos familiares y establecer límites claros (Lloyd, 2011).

Se piensa, que para lograr más asertividad en la familia, es indispensable que se acepten su forma de ser y sus valores, siempre con equilibrio y confianza, sobre todo de una manera clara, directa y equilibrada, expresando las ideas y sentimientos, para defender los legítimos derechos sin herir, agredir o perjudicar a los demás, para ello es necesario actuar desde un estado interior de auto confianza.

Esta fue una investigación de nivel descriptivo con enfoque cualitativo. El trabajo se centró en cuatro (4) familias que acuden al Grupo de crecimiento Personal de la Parroquia la Resurrección en la urbanización UD-7 de Ruiz Pineda de Caricua.

Lo que observamos en las familias...

La observación participante: la observación se realizó en cada una de las

casas de las familias seleccionadas y en los espacios de La Parroquia La Resurrección. En una de las sesiones de orientación en La Parroquia La Resurrección, se concertaron citas con las cuatro familias, se les explicó la motivación de la reunión. En las casas, las reuniones se realizaron con la participación de los miembros de la familia en tono amistoso hacia la investigadora. Conversando de diversos temas y observando la interacción de la familia.

Se realizaron dos intervenciones por familia siguiendo un modelo Guión de Preguntas de la entrevista semi-estructurada, las interrogantes se organizaron en una primera parte con datos como: edad, sexo, tipo de vivienda, grado de instrucción, estado civil de la pareja y empleo. La segunda parte corresponde a las preguntas para estudiar sus estilos de comunicación y las dificultades que presentan al interactuar con otros miembros de la familia.

Descripción de las familias



© Ron Leishman * www.ClipartOf.com/443777

Imagen cortésia de <http://bienestaremocional.es/wp-content/uploads/2014/06/Familia-Disfuncional.jpg>

Las madres encuestadas están en el rango de edad entre 40 a 57 años, los padres entre 45 y 68 años, los hijos (varones) están entre 15 y 17 años. Una familia tiene una hija de 16 años. Una de la familia vive con una sobrina y una suegra.

Entre las parejas se observa que tienen una diferencia de edad de más de 10 años entre ellos, los hijos con los que viven son adolescentes, allí podríamos incluir a la sobrina que forma parte de la familia B y que tienen ideas, gustos y enfoques de la vida distinta a la de sus padres o jefes de familia.

De las cuatro (4) parejas jefes de familia tres (3) están casadas y una (1) tienen una unión estable de hecho de 10 años. La unión legal del matrimonio prevalece entre estas parejas de acuerdo a lo que establece el Código Civil Venezolano. La pareja que vive en concubinato goza de acuerdo a lo que establece la legislación venezolana, los mismos derechos que una pareja casada legalmente.

Las cuatro (4) familias procrearon entre dos (2) y tres (3) hijos. Se considera que las familias con pocos hijos pueden cubrir adecuadamente sus necesidades de vivienda, vestido, educación, recreación. Sin embargo, el hijo de la señora en la pareja de la familia C no es aceptado por el esposo y comparte la habitación con la madre.

Cuando observamos el nivel educativo de la familia las madres tienen mayor nivel educativo que los padres y solo una pareja tiene el mismo nivel (la familia A). Los hijos estudian bachillerato, salvo el caso de la sobrina (familia B) que es Técnico Superior. Los padres posiblemente, no tuvieron las oportunidades de continuar estudios por dedicarse a trabajar y mantener a la familia. Las madres licenciadas iniciaron sus estudios ya casadas lo que expresa sentido de superación y apoyo por parte de la familia.

La condición laboral de la familia D es la única en la que ambos trabajan y la señora C comparte el trabajo con sus estudios superiores. En la familia A, el padre está activo y la madre está dedicada a su hogar. En la familia B ambos están jubilados. En la familia C, el padre ha tenido

trabajos ocasionales, pero es la esposa y la madre del padre las que mantienen el hogar.

Los estilos de comunicación entre las familias

Los estilos de comunicación de estas cuatro (4) familias se describen a través de las siguientes preguntas: ¿quién es cada uno?, ¿cómo es el comportamiento de cada miembro?, en qué trabaja? y algunas observaciones de su carácter.

Se observó que la forma predominante de comunicación, es a través de las discusiones, lo que genera conflictos por la falta de respeto e intolerancia entre los miembros de la familia, esta actuación desencadena barreras comunicacionales que dificulta el hablar con fluidez y asertividad por temor, indiferencia o costumbre.



Imagen cortesía de https://res.cloudinary.com/emazecom/image/fetch/c_limit,a_ignore,w_280,h_200/https%3A%2F%2Fuserscontent2.emaze.com%2Fimages%2F37c9ccc6-fc95-4e4f-9239-65fbf7d9aeff%2Fbdf469a5c9f6e9c4db75e91dbf1760db.jpg

La comunicación en familias pequeñas se da cara a cara sin mayores inconvenientes, pero en estas familias cabría preguntarse ¿cuándo comenzó a

desmejorar la comunicación entre ellos? ¿Establecieron normas de convivencia y respeto al inicio de la relación? Las normas de convivencia y respeto facilitan la vida familiar armónica, por ejemplo en el caso del hijo en la familia C, al no existir lazos biológicos entre el esposo y el hijo de su pareja, es probable que la relación se torne cada vez más difícil y requieran de asesoramiento para mejorarla. La relación en las cuatro (4) familias, se observó con predominio de relaciones cerradas porque les cuesta expresarse, son reservados y por otra parte, tienen relaciones conflictivas con baja tolerancia en los grupos familiares. Solo la familia A informó que entre la madre y la hija existe una relación donde intercambian opiniones y tienen confianza lo que facilita la comunicación entre ellas.

Durante la observación se apreció que estas familias requieren de herramientas que le permitan retomar o crear valores de convivencia familiar. Se podría pensar que con tantos años de matrimonio o de unión en estas cuatro parejas, valores como la solidaridad, la convivencia, la comunicación y el amor prevalecen en esas familias, sin embargo, son parejas unidas tal vez por la conveniencia económica, la rutina y la falta de perspectiva para mejorar sus vidas.

CONCLUSIONES

En este estudio, se tomaron cuatro (4) familias que acuden al grupo de crecimiento personal de la Parroquia La Resurrección en la UD 7 de Ruiz Pineda en Caricua y podemos expresar algunas conclusiones.

1. Se destaca el aspecto comunicacional de las familias entrevistadas, la mayoría de los miembros de estas familias reflejaron tener un bajo conocimiento sobre el proceso de la comunicación y su importancia para el



núcleo familiar. Son hogares no operativos en cuanto al modo comunicacional, debido a la falta de conocimientos, acuerdos o establecimiento de reglas.

2. En cuanto a nivel y estilo de comunicación se pudo apreciar en los grupos familiares que la comunicación se da a través de expresiones orales, en un nivel superficial y por otra parte en su mayoría los miembros de estas familias presentan un estilo de comunicación agresiva, creando conflicto entre los miembros del grupo familiar.

3. Se observó que en estas familias prevalece la autoridad autocrática, generando fricción al expresarse, pensar y opinar y en consecuencia un modo comunicacional inefectivo.

4. Con relación a la existencia de acuerdos preestablecidos, la mayoría de las personas que integran estos grupos familiares, no establecen acuerdos comunes ya que hacen lo que mejor les parece y sin rendirle cuentas a ningún integrante de su sistema familiar y sin importarle nada, en consecuencia esto genera problemas como grupo y también con gran parte de la sociedad.

5. La mayoría de las familias son unidas, sobre todo en momentos de enfermedad, dificultades económicas o festividades, demostrando así poseer valores, afecto y en consecuencia. Estas familias tienen comunicaciones negativas que pueden mejorar con ayuda de asesores y así, establecer relaciones abiertas al diálogo generando unión familiar.

6. Partiendo de las observaciones y de las conversaciones con las familias A, B, C y D, donde la comunicación asertiva representa un punto central para mejorar la relación intrafamiliar, se diseñó un programa de asesoramiento en comunicación asertiva para el Grupo de Crecimiento Personal Parroquia La Resurrección en la UD 7 de Ruiz Pineda, Caricuao, se planteó

inicialmente el trabajo en temas puntuales como: formas de afrontar una discusión, encuentro de parejas, Comunicación de noticias de duelo, ejercicios de relajación. El equipo del Centro constituido por una psicóloga y una maestrante en asesoría, desarrollarán el programa que se irá ajustando en el tiempo.

7. Las familias pueden aprender a rehacer sus vidas, propiciar el desarrollo de todos los miembros de la comunidad familiar y a través del asesoramiento se pretende lograr que las familias aprendan a vivir de sus errores, perdonarse mutuamente, comenzar de nuevo, crecer juntos, aprender a resolver sus conflictos, obtener compromisos satisfactorios, apropiarse de los recursos para resolver sus conflictos, a retroalimentarse, comunicarse verbalmente, porque un cambio de conducta afecta de manera positiva o negativa a los miembros. Por esta razón, la comunicación asertiva se convierte en una herramienta para manejar el conflicto, obtener compromisos, aplicar la negociación y conciliar para resolver problemas.

8. La mayoría de los miembros de las familias han experimentado problemas para comunicarse en el seno de la familia de origen, por lo que será proclive a minimizar la situación. Esto agudiza el problema, ya que en muchas ocasiones los familiares presionan a uno de los miembros de la familia para que mantenga la situación. El proceso de reflexión, es también un proceso de socialización familiar que contribuye a confrontar ideas que ocasionan disfuncionalidad en sus relaciones con los demás.

9. El grupo de apoyo resulta eficaz, porque se aprende a confrontar las ideas de los participantes y se ayudan mutuamente mediante el proceso grupal. El grupo se convierte en un medio de concienciación y apoyo personal, donde la persona en



conflicto encuentra aceptación, reconoce sus potencialidades personales e identifica recursos sociales para afrontar su situación.

10. Las relaciones de pareja mejoran cuando se centran en trabajar *el aquí y el ahora*, de sus problemas de pareja, tratando de presentar los problemas en un contexto controlado, sin estrés ni agresividad. El tema de la comunicación asertiva es vital porque de allí parte el cómo encarar problemas de: responsabilidad en el hogar, la educación de los hijos, la sexualidad, la afectividad, las relaciones personal, entre otros. Ver el pasado como un momento para comprender y contribuir a la resolución de conflictos pendientes que inciden en el presente en las relaciones de pareja y/o de familia.

11. Los grupos de apoyo desarrollan lazos afectivos que trascienden la terminación del grupo. Para cada sesión grupal se desarrolla un diseño basado los intereses, necesidades y situaciones de vida de los participantes. Es importante la asignación de tareas específicas que las participantes realizarán en el hogar o la comunidad, por ejemplo, lecturas o escribir un diario como parte del trabajo grupal. Los testimonios y las vivencias de las participantes en el grupo promueven el proceso de transformación personal y familiar.

A continuación se presentan un conjunto de recomendaciones para mejorar los problemas familiares existentes.

RECOMENDACIONES

Esta investigación no estaría completa sin algunas recomendaciones que van en dos vertientes, la primera, a las familias que asisten al grupo de crecimiento personal de la Parroquia La Resurrección; la otra a los directivos de la Parroquia.

1. A las familias observadas:

1.1. Es importante desarrollar la autoridad democrática- participativa para que la

familia fortalezca el afecto, la unión y la comunicación entre sus miembros, a través de la comunicación no oral con: caricias, besos, abrazos y la manifestación de sentimientos de amor. Aspectos que pueden conocer y reforzar con la asistencia a los talleres que programe la Parroquia

1.2. Reforzar en los padres que como pareja requieren de momentos de intimidad donde fluya la comunicación y se armonice su relación.

1.3. Para desarrollar mayor intimidad en la familia, se sugiere organizar y participar en actividades comunes que fortalecen el logro de los objetivos familiares.

2. A la dirección de la Parroquia La Resurrección se le sugiere promocionar el programa entre los miembros de la comunidad en la búsqueda del beneficio de las familias y la comunidad en general.

2.1. Asimismo, orientar a los miembros de las familias sobre la moral y los valores familiares que deben ser impartidos a todos los miembros del hogar para el mejoramiento de una comunicación asertiva.

2.2. Entre las actividades programadas por la Parroquia se hace necesario organizar charlas, foros y talleres que contribuyan al fortalecimiento de la comunicación en pareja y la familia que garanticen la solidez del grupo familiar y por ende de la sociedad en general.

REFERENCIAS

- Bandura, A. (1987). *Pensamiento y acción: fundamentos sociales*. Barcelona, ES: Martínez Roca.
- Diego-Vallejo, R y Guillén Gestoso, C. (2010). *Mediación: proceso, tácticas y técnicas*. Madrid: Pirámide
- Hernández, I. (2009) *Aplicar un taller de entrenamiento en habilidades sociales a un grupo de padres para mejorar su*



comunicación asertiva en sus hijos.
Trabajo de Grado de Especialización
no publicado. Universidad Nacional
Experimental Simón Rodríguez.
Decanato de Postgrado. Núcleo
Regional de Postgrado Caracas..

Lloyd, S, R. (2011). *Cómo desarrollar la asertividad positiva.* México: Iberoamericano.

Mayer-Spiess, O. (2009). *La asertividad, expresión de una sana autoestima.* [En línea] Disponible en: http://www.orueeskola.com/upload/La_Asertividad_expresi_n_de_una_sana_autoestima_1_.pdf.

Ramos, C. (1991). *La comunicación un punto de vista organizacional.* México: Editorial Trillas.

La Revista Cambio Universitario es financiada por el Consejo de Desarrollo Científico, Humanístico y Tecnológico (CDCH) de la Universidad Central de Venezuela.

Licencia [CC BY-SA 4.0](#)

Síguenos en nuestras redes sociales:

@Cambio_UCV

<https://cambiouniversitario.wordpress.com/>

[/](#)

<https://www.facebook.com/profile.php?id=100011606378160>

Caracas, Venezuela.