

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

Bibliotecas Bucaramanga
Universidad Santo Tomás

**Las Expresiones de Conflicto Intrafamiliar en Madres Cabeza de Familia desde los
Procesos de Comunicación Social en el Municipio de Girón - Santander**

Juan Pablo Cote Jaimes

Trabajo de Grado para Optar al Título de Licenciado en Filosofía y Educación Religiosa

Director

Marco Emilio Bautista

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

Vicerrectoría Abierta y a Distancia

Licenciatura en Filosofía y Educación Religiosa

2016

Dedicatoria

Dedico este proyecto a María Lucía Cote Calderón por su presencia y el nuevo enfoque que le ha dado a mi vida.

Agradecimientos

Agradezco a Dios porque sin Él nada existe; a mis padres por su fortaleza en la vida, y a Laura por todo lo que me ha enseñado.

Tabla de Contenido

	pág.
1. Las Expresiones de Conflicto Intrafamiliar en Madres Cabeza de Familia desde los Procesos de Comunicación Social en el Municipio de Girón - Santander	¡Error! Marcador no definido.0
Introducción.	100
1.1 Problema.	101
1.1.1 Descripción del Problema.	111
1.1.2 Planteamiento del Problema.	113
1.2 Objetivos.	113
1.2.1 Objetivo General .	¡Error! Marcador no definido.3
1.2.2 Objetivos Específicos.	133
1.3 Justificación.	134
2. Marco Referencial.	13
2.1 Marco Teórico.	166
2.1.1 La Socialización del Ser Humano desde un Enfoque Comportamental	16
2.1.2 La Familia y los Procesos Comunicativos como Fenómenos Sociales	18
2.1.3 El Ser Humano se va Socializando y se va Configurando	20
2.1.4 La Importancia de una Comunicación Efectiva y Asertiva	21
2.1.5 El Conflicto Social e Intrafamiliar y su Relación con la Comunicación como una Habilidad y como una Propuesta para Evitar Conflicto	24

2.1.6 El papel de las madres cabeza de hogar para evitar el deterioro de la comunicación intrafamiliar	25
2.2 Marco Conceptual.	277
2.3 Marco Contextual.	289
2.4 Estado de Arte.	¡Error! Marcador no definido.0
3. Diseño Metodológico.	332
3.1 Enfoque Metodológico.	¡Error! Marcador no definido.3
3.2 Tipo de estudio.	¡Error! Marcador no definido.4
3.3 Universo y muestra.	¡Error! Marcador no definido.4
3.4 Técnicas de recolección de datos y técnica de instrumentos.	¡Error! Marcador no definido.4
3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	¡Error! Marcador no definido.
4. Resultados.	¡Error! Marcador no definido.7
4.1 Breve análisis cuantitativo de la investigación.	¡Error! Marcador no definido.9
4.2 Análisis cualitativo de la investigación.	¡Error! Marcador no definido.4
4.3 Sistematización general de la investigación.	¡Error! Marcador no definido.5
4.4 interpretación y discusión de resultados de la investigación.	¡Error! Marcador no definido.5
4.5 Propuesta de las estrategias.	46
4.5.1 ¿Me conozco?.	47
4.5.2 Expreso mis sentimientos y valores.	47
4.5.3 El árbol de la vida.	47
4.5.4 La lista de mi vida.	48
5. Conclusiones.	49
Referencias Bibliográficas.	51

Lista de Tablas

	pág.
Tabla 1. Marco conceptual.	277
Tabla 2. Actividad ¿Me Conozco?.	47
Tabla 3. Actividad “Expreso mis Sentimientos y Valores”.	47
Tabla 4. Actividad “El Árbol de la Vida”.	47
Tabla 5. Actividad “Lista de mi Vida”.	48

Lista de Figuras

	pág.
Figura 1. Encuesta.	39
Figura 2. Actividad ¿Quién soy yo?.	41
Figura 3. Actividad ¿Cómo nos comunicamos?.	42
Figura 4. Actividad “Enseño nuevas formas de comunicarnos”.	43

Resumen

El presente trabajo de grado es producto del acompañamiento a un grupo de madres cabeza de familia que viven en el barrio el Paraíso del municipio de Girón en Santander. Estas madres día a día se enfrentan a gran cantidad de problemas, que deben asumir de manera autónoma para lograr una mejor condición. En nuestra sociedad actualmente la formación de las familias ha ido variando, habiendo en este momento más familias solteras que afrontan este reto, constituyéndose familias mono parentales en las cuales la madre es quien se hace cargo de sus hijos; la sobrecarga es una característica de la madre soltera ya que ella debe asumir funciones domésticas, educativas y económicas que tienen como consecuencia la ocupación total de su tiempo, originando en muchas ocasiones no disponer de momentos para compartir con sus hijos. Es así que surgen situaciones que generan conflicto intrafamiliar en estos hogares monoparentales, y en este proyecto se identifican falencias y se proponen estrategias para mejorar la relación intrafamiliar en estos hogares, y llegar así a una comunicación afectiva y asertiva.

1. Las Expresiones de Conflicto Intrafamiliar en Madres Cabeza de Familia desde los Procesos de Comunicación Social en el Municipio de Girón - Santander.

Introducción

El ser humano se enfrenta en la actualidad a diversas situaciones que debe enfrentar en su ambiente familiar dadas por la falta de la comunicación que sea afectiva y asertiva permitiendo el mejoramiento de las relaciones afectivas entre todos los miembros de la familia; es así que al momento de presentarse la falta de una comunicación en la familia se generan conflictos que no permiten el sano desarrollo personal y humano, presentándose dificultades entre madres e hijos teniendo en cuenta que la existencia de un diálogo es de suma importancia en la convivencia familiar porque permite generar espacios para manifestar las emociones y sentimientos.

Por lo tanto, el afrontamiento de conflictos, la construcción de normas, la toma de decisiones conjuntas y la aceptación de las diferencias individuales posibilita una convivencia digna en el sistema familiar, es decir, un aprender a vivir juntos, resaltando lo mejor de cada quien en el trabajo mancomunado, en la consecución de metas comunes e individuales, y ante todo, comprendiendo que como seres humanos con cualidades y defectos factibles de cometer errores pero a la vez con la oportunidad de solucionarlos y hacerlos artífices de su propio destino.

Siendo la comunicación la base de la resolución de los conflictos se debe entender que comunicar es más que hablar; implica escuchar y comprender lo que el otro está transmitiendo, existiendo diferentes maneras de comunicarse, cada una tiene características particulares que influyen en el mensaje que se está transmitiendo y en la manera como éste es recibido; la

comunicación y el intercambio de mensajes son permanentes entre los seres humanos. Teniendo en cuenta que la comunicación no es sólo lo que se habla, sino todo lo que se hace o no se hace: silencios, posturas, gestos, actitudes, expresiones, tonos de la voz que cambian el sentido de lo que se dice y miradas significativas; es por eso que el ser humano puede manejar la comunicación como un elemento de poder sobre otros, que le permite controlar la relación e influir sobre las personas para obtener las respuestas que desea.

1.1 Problema

1.1.1. Descripción del Problema.

Las madres cabeza de familia se enfrentan a gran cantidad de problemas, que deben asumir de manera autónoma para lograr una mejor condición. En nuestra sociedad actualmente la formación de las familias ha ido variando, habiendo en este momento más familias solteras que afrontan este reto, constituyéndose familias mono parentales en las cuales la madre es quien se hace cargo de sus hijos; la sobrecarga es una característica de la madre soltera ya que ella debe asumir funciones domésticas, educativas y económicas que tienen como consecuencia la ocupación total de su tiempo, originando en muchas ocasiones no disponer de momentos para compartir con sus hijos.

Muchas de estas mujeres han sido maltratadas psicológica, física y emocionalmente por sus parejas pasadas, constituyendo para ellas una situación traumática y difícil de afrontar, generando en ellas una baja autoestima y la falta de expresiones afectivas con sus hijos(as), impidiendo esto una comunicación afectiva y asertiva que permita el mejoramiento de las relaciones en la familia. Este impedimento de tener una buena comunicación en el hogar genera

la falta de un diálogo permanente entre todos los miembros de la familia que les permita una manera adecuada de relacionarse. Un factor importante como lo es la ausencia del padre aumenta la falta de acompañamiento que permita un ambiente familiar sano.

El 70% de las madres cabeza de familia y sus hijos (que son el objeto de estudio) viven en condiciones de carencias materiales, pues no cuentan con la solvencia de las necesidades básicas, situación que lleva a las madres a tener un sentimiento de frustración e impotencia, y a sus hijos los lleva muchas veces a no estar en la casa durante un largo período del día, impidiendo saber a las madres el qué hacer de sus hijos, e impidiendo a los hijos generar ambientes de confianza y diálogo con sus madres.

Las madres cabezas de familia van al trabajo desde tempranas horas del día, aun sabiendo que en cualquier hora sus hijos saldrán de la casa a buscar sus propios modus vivendi; al llegar del trabajo, pues es de saber que traen una carga de estrés elevada, y al tener contacto con sus hijos las palabras y el tono de voz no es el más adecuado para hacer reclamos sobre la falta de responsabilidad de sus hijos; y a veces sucede en sentido contrario, los hijos al llegar a tardes horas de la noche reclaman a sus madres las comidas del día o su ausencia en el hogar utilizando un tono de voz agresivo.

Esta ausencia de comunicación se observa al interior de este grupo muchas veces por desconocimiento sobre la manera adecuada de llevar a cabo una buena comunicación en la familia que sea afectiva y asertiva; existe falta de conocimiento por parte de algunas madres para expresar afecto a sus hijos que les permita tener un ambiente familiar armonioso.

1.1.2. Planteamiento del Problema.

El proyecto se realiza en el Barrio El Paraíso del municipio de Girón, Santander donde se presentan conflictos en cuanto a la comunicación entre las madres cabeza de familia y sus hijos e hijas, quienes son la población con la cual se trabaja en el presente proyecto.

Por lo anteriormente mencionado nace el interés de investigar ¿Cómo el conflicto intrafamiliar en hogares compuestos por madres cabeza de familia se genera y expresa afectando sus procesos de comunicación intrafamiliar y social en el Barrio El Paraíso del municipio de Girón Santander?

1.2 Objetivos

1.2.1. Objetivo General.

Analizar las causas del conflicto intrafamiliar en hogares compuesto por madres cabeza de familia del Barrio el Paraíso en el municipio de Girón Santander, a fin de proponer y promover estrategias de comunicación y de relación humana al interior de las familias.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Caracterizar a las madres cabeza de familia del Barrio el Paraíso del municipio de Girón.
- Describir el contexto en el que viven las madres cabeza de familia del Barrio El Paraíso del municipio de Girón.

- Identificar las formas de comunicación y expresión conflictiva que se desarrollan intrafamiliarmente en los hogares constituidos por madres cabeza de familia del Barrio El Paraíso del municipio de Girón.
- Conceptualizar el conflicto intrafamiliar en hogares compuesto por madres cabeza de familia se genera y expresa en el Barrio El Paraíso municipio de Girón Santander.

1.3 Justificación

La presente investigación cobra relevancia social en el sentido que aporta hacia una concientización en las familias frente al mejoramiento de las habilidades comunicativas en las madres cabeza de familia del municipio de Girón para fortalecer el ambiente familiar.

Igualmente, la investigación beneficiará en primera instancia al grupo de mujeres madres cabeza de familia involucradas en la problemática, teniendo en cuenta que las situaciones encontradas se desarrollan focalizadas en el problema observado dentro del contexto familiar; teniendo presente que no se ha desarrollado ningún programa que permita el mejoramiento de las habilidades comunicativas para un buen ambiente familiar.

En segunda instancia beneficiará de forma igualmente directa a los hijos(as) de estas mujeres ya que como miembros importantes de la familia están interesados (as) en recuperar y fortalecer las relaciones familiares en su hogar, permitiendo en todos un proceso de auto-reflexión no sólo para que sean conscientes de sus comportamientos sino también del compromiso personal con el mejoramiento de las habilidades comunicativas, partiendo de cambios actitudinales que favorecen el desarrollo integral y humano de los miembros de la familia.

Otros aspectos que se beneficiarán a partir de la investigación en desarrollo serán los contextos sociales en el que las familias se hallan y desarrollan, al igual que el contexto de cada

una de las familias en particular, por cuanto que a través de ellas como objeto de estudio se lograrán identificar fortalezas y debilidades allí generados en la que habrán que trabajar y transformar.

La antropología, la sociología, la cultura como la psicología social comunitaria tienen como labor aportar a la práctica de vida social: conceptos, métodos y procedimientos que faciliten la construcción de espacios socioculturales para la libre voluntad de participar, y de comprometerse colectivamente al cambio personal y colectivo. De esta manera la estructura de la investigación permite la participación de las madres cabeza de familia para generar en ellas procesos de auto-reflexión que garantizan la construcción de la convivencia pacífica intrafamiliar.

En este mismo sentido la investigación contribuirá en la intervención del grupo de mujeres madres cabeza de familia y sus hijos(as) a fin de garantizar la convivencia armoniosa en las relaciones familiares teniendo en cuenta el apoyo mutuo que les permita asumir con responsabilidad su rol dentro de la familia.

La investigación además aportará aspectos importantes ya que desde sus resultados se podrá elaborar una propuesta de acompañamiento que permita el desarrollo de habilidades comunicativas de manera afectiva y asertiva orientadas hacia el mejoramiento de los vínculos familiares favoreciendo la estabilidad emocional de cada uno de sus miembros permitiendo compartir las esperanzas, preocupaciones, logros, metas y sueños facilitando la solución de los problemas, generando así una comunicación familiar adecuada, manteniéndose espacios en los cuales se muestre el interés en cada uno de sus miembros por lograr el mejoramiento de su ambiente familiar.

2. Marco Referencial

En esta parte del trabajo investigativo se abordan temas relacionados con los procesos comunicativos, tales como: la socialización de ser humano, el papel de la familia en dicho proceso, la comunicación humana e intrafamiliar, los conflictos que se presentan cuando falta la comunicación, el papel de las madres cabeza de familia para favorecer la comunicación. Este marco referencial está sustentado en autores como Albert Bandura, en los que se abordan ideas tesis relacionadas con la teoría del Aprendizaje Social, El aprendizaje Social y el Desarrollo humano; Omar Gardié, con su propuesta (Diagnóstico integral de dominancia cerebral); George Mead y su análisis sobre el Conductismo Social; entre otros personajes que le irán dando contenido teórico a este texto

2.1 Marco Teórico

2.1.1 La Socialización del Ser Humano desde un Enfoque Comportamental

El ser humano ha de integrarse gradualmente a la sociedad, y la manera como sea acogido, y la importancia que se le dé a este proceso, va a influir a posteriori en sus factores de comunicación. El comienzo del proceso natural de socialización del ser humano es la familia, es allí donde se aprenden expresiones, costumbres y demás agentes que luego repercutirán en la

comunicación del ser humano. Marcial, explica cómo el ser humano se va integrando procesualmente a la sociedad, por ejemplo, dice que la socialización primaria “siendo aquella por la que el ser humano atraviesa en la niñez, convirtiéndose por medio de ella en miembro de la sociedad” (2007); en este mismo proceso el autor argumenta que en la integración, la socialización secundaria se refiere al proceso posterior que induce al ser humano ya socializado a nuevos sectores del mundo objetivo de su sociedad. Igualmente, la socialización primaria suele ser la más importante para el individuo, así como la estructura básica de toda socialización secundaria debe semejarse a la primaria (Berger y Luckman, 1991).

De acuerdo con Bandura (1976) la socialización debe ser abordada a partir de un enfoque socio-comportamental; “considerando que la mayoría de las aplicaciones de la teoría del aprendizaje para explicar los problemas de la conducta social, utilizaron solamente una gama limitada de principios basados en estudios de aprendizaje animal o humano en situaciones individuales”. Su teoría, por el contrario, introduce nuevos principios establecidos mediante estudios sobre la adquisición y modificación de la conducta humana en situaciones de relaciones de grupos.

Los seres humanos, según Bandura (1974) no responden simplemente a los estímulos, éstos lo interpretan en función de sus expectativas, de sus intereses y por tanto, aquellos constituyen señales predictivas de la relación entre las acciones y sus consecuencias. De esta manera, el reforzamiento sólo aumentará la probabilidad de que un determinado comportamiento vuelva a presentarse, a menos que el individuo se dé cuenta de la contingencia real; es decir, el reforzamiento debe presentarse cognoscitivamente antes de que afecte significativamente la conducta, lo cual supone reconocer el papel mediador de la cognición para relacionar la conducta con las consecuencias.

Un elemento muy indispensable es la imitación, que desempeña un papel importante en la adquisición de los comportamientos, y al observar la conducta de los demás y las consecuencias que reciban dichas conductas, la persona que observa, puede afrontar conductas nuevas o variar la jerarquía de las respuestas anteriores. Es por esta razón que la teoría del aprendizaje social, trabajada por (Bandura y Walters, 1974) se constituye en un valioso enfoque para explicar el proceso de socialización.

Un estudio realizado por (Calderón, 2014) expresa que: desde esta perspectiva el comportamiento humano se entiende como el esfuerzo por mantener una regularidad entre la imagen de sí mismo y las acciones orientadas al medio. Aquellas experiencias que coinciden con la imagen de sí mismo se incorporan en la conciencia, contribuyendo a transformar positivamente el sí mismo de la persona. (“en línea”,2014)

Mientras que la información o los sentimientos que no coinciden con esa imagen, se constituyen en elementos de la personalidad incongruentes. Cuando estos elementos son demasiado incompatibles puede amenazar la estabilidad psíquica de la persona.

2.1.2 La Familia y los Procesos Comunicativos como Fenómenos Sociales

El ser humano encuentra en su familia el principal espacio para el desarrollo de su personalidad, teniendo en cuenta diversidad de aspectos que le permitan relacionarse adecuadamente con los miembros de su familia; podría afirmar que un proceso comunicativo familiar debe tener un compañerismo, una complicidad y un ambiente de unión y afecto. Estos elementos consolidan el hogar, produciendo valores muy asentados al momento de educar a los hijos e hijas, introduciéndoles mecanismos que faciliten la comunicación intrafamiliar.

Considerando que la familia es la base principal para el desarrollo del individuo es de importancia resaltar que existen diversas tipologías familiares según su conformación: se habla de familias nucleares o elementales compuestas por una pareja que puede tener o no hijos(as) ya sean biológicos o adoptados. Se pueden encontrar familias extensas o consanguíneas compuestas por la familia nuclear, además de otros integrantes que tienen algún lazo consanguíneo con alguno de sus miembros, este tipo de familia va más allá de dos generaciones. El tipo de familia monoparental es aquella a la cual se hace referencia a las madres cabeza de familia ya que este tipo de familia está constituido por uno de sus padres (en este caso por la madre) y sus hijos(as) donde el adulto asume sólo la crianza de los hijos. Otro tipo de familia es la de padres separados, constituida cuando los padres no viven juntos, y aunque no tienen una relación de pareja deben asumir su rol como padres.

Cada familia es un mundo distinto, un lenguaje único, lo que sí debería existir como forma para mejorar la comunicación es la voluntad, el interés y la disponibilidad por parte de los padres para que este espacio sea creado y vivido intensamente en la medida de lo posible. Por tal razón, uno de los mejores caminos para tener una familia unida es la comunicación. De esta forma dentro del grupo familiar, se producen una serie de interacciones sociales que parten del individuo y que tienen una incidencia en el desarrollo psíquico de las personas. (Arranz y Olbarrieta, 1998) “representando la familia un sistema interconectado entre diversos macro y micro sistemas que hacen parte del ser humano y la sociedad”.

Según Gardié (2001) “la comunicación es un fenómeno social conjunto que posee una orientación y una dinámica peculiar, lo cual ha provocado que la humanidad haya creado un rico sistema de procedimientos y formas comunicativas que han variado constantemente con la impronta de la cultura de cada pueblo”. Entendiéndose así, la importancia que se da a la

comunicación con otros cuando es desde los aportes recíprocos entre individuos, en donde se inicia la construcción de relaciones o vínculos afectivos, laborales, sociales, espirituales; establecidos entre los integrantes de determinado grupo, comunidades o entidades como la familia, dando origen a una amplia gama de constructos socio – culturales.

Para tener una idea más clara sobre el comportamiento dentro de la familia teniendo en cuenta que los hijos(as) deben seguir parámetros a través del ejemplo que le den sus madres, por tal razón se menciona al autor A. Bandura, quien habla sobre el conductismo socio – cognoscitivo, siendo ante todo un modelo mediacional y menos situacional. Estudiando a Bandura se puede deducir que los procesos cognitivos se constituyen en elementos mediadores entre la influencia del ambiente y la respuesta manifiesta. Sostiene que el efecto del refuerzo sobre la respuesta no es el único factor que imprime forma a la conducta; además de la situación reforzante existen procesos mentales que facilitan y garantizan el desempeño conductual del ser humano.

Se conserva la necesidad y la importancia de una comunicación afectiva y asertiva, con el objetivo de alcanzar los más altos niveles de entendimiento, respeto y sociabilidad por lo que se puede concluir como un factor básico, fundamental y relevante en la construcción del ser humano, la familia y la sociedad. De la misma forma su desarrollo inadecuado puede generar relaciones conflictivas en la familia.

2.1.3 El Ser Humano se va Socializando y se va Configurando

Haciendo referencia al proceso por el cual se llega a ser hombre se tienen en cuenta que se produce en una interrelación con un ambiente, es decir, este enunciado cobra significación si se piensa que dicho ambiente es tanto natural como humano, “ya que el ser humano en proceso de desarrollo se interrelaciona no sólo con un ambiente natural determinado, sino también con un

orden cultural y social específico mediatizado para él por los otros significantes a cuyo cargo se halla". (M. Mead, 1934)

La humanidad es variable desde el punto de vista socio – cultural, es decir, que no hay naturaleza humana en el sentido de un substrato establecido biológicamente que determine la variabilidad de las formaciones socio – culturales, así el hombre construye su propia naturaleza o más sencillamente el hombre se produce a sí mismo.

El período en que el ser humano se desarrolla hacia su plenitud en interrelación con su ambiente, es también aquel en que se forma el yo humano, entendiéndose la formación del yo en relación con el permanente desarrollo del organismo, y con el proceso social en el que los otros significativos median entre el ambiente natural y el humano en relación con la conciencia. (M. Mead 1934)

El ser humano no nace miembro de una sociedad: nace con una predisposición hacia la sociabilidad y luego llega a ser miembro de una sociedad encontrándose en el seno de una familia. Constituyendo este proceso la internalización; es decir, la aprehensión o interpretación inmediata de un acontecimiento objetivo en cuanto expresa significado, en cuanto es una manifestación de los procesos subjetivos que en consecuencia de otros se vuelven subjetivamente significativas.

Cuando el ser humano ha llegado al grado internalización puede considerársele miembro de una sociedad por medio del proceso ontogenético denominado socialización, y por lo tanto, puede definirse como el procedimiento mediante el cual un individuo biológico se transforma en individuo social a través de la herencia social que se transmite por los principales agentes de socialización: familia, escuela, amigos, organizaciones religiosas y medios de difusión. Mediante

este proceso se aprenden las normas y los valores de una sociedad, se configura la conciencia colectiva y se desarrollan el conocimiento, las habilidades y las actitudes. (M. Mead 1934)

2.1.4 La Importancia de una Comunicación Efectiva y Asertiva

El ser humano a diario se está relacionando y por tanto está en comunicación directa e indirecta con los demás. La comunicación es una de las necesidades básicas del ser humano. Es el medio para transmitir y recibir información acerca de lo que pensamos y sentimos. Comunicarnos implica expresar nuestros sentimientos y emociones como estados afectivos, siendo la emoción una reacción subjetiva al ambiente acompañada de cambios orgánicos de origen innato influida por la experiencia y que tiene la función adaptativa.

Comunicación es expresar acuerdos y desacuerdos sin molestar u ofender a los demás, abarcando componentes no verbales, componentes paralingüísticos y componentes verbales; entre los componentes no verbales se encuentran la mirada, la expresión facial, la postura corporal y los gestos. Entre los verbales, las palabras que usamos, las preguntas que hacemos, el tiempo que mantenemos una conversación y el contenido de lo que se habla; los componentes paralingüísticos hacen referencia al volumen, la entonación, la emotividad, el sentimiento, la fluidez, la claridad y la velocidad con que nos expresamos.

El uso adecuado de estos tres componentes genera una comunicación afectiva considerada como la capacidad o habilidad recíproca de expresar emociones, y los estímulos dados como reacciones que permiten al individuo tener percepción del entorno y de sentimientos conocidos como la forma de hacer evidentes esas emociones . Es allí, donde las clases de vínculos establecidos a partir de la misma, inciden positiva o negativamente en las diferentes formas de interacción.

Haciendo referencia al vínculo establecido como una experiencia emocional correspondiente a la ligadura entre dos o más personas en una familia, una persona y un grupo, partes de la misma persona, una emoción y otra, una emoción y un significado; se ve debilitado con la falta de afecto por la ausencia o carencia de éste, limitando la probabilidad de la manifestación de cualquier sentimiento.

La falta de Comunicación influye en la incapacidad de interrelacionarse con otras personas, debilitando la calidad de los vínculos afectivos, y por ende, la dinámica familiar; limitando con ello, la disposición de exteriorizar y descargar sentimientos y emociones de manera asertiva.

Teniendo en cuenta que la comunicación asertiva permite que la persona conozca sus propios derechos, los defienda, los respeta y se respeta se resalta que en esta comunicación la persona habla de manera fluida, segura, sus gestos son firmes, su postura es erguida; se siente satisfecha consigo misma, es buena para sí y para los demás, resuelve los problemas y se mantiene relajada.

Por el contrario cuando se da una comunicación no asertiva es cuando las personas son pasivas en su comunicación, es decir, que la persona no asertiva no defiende sus derechos, respeta a los demás pero no a sí misma, habla en voz baja, su tono es vacilante o de queja, tartamudea, no mantiene contacto visual, su postura corporal es hundida teniendo una imagen pobre de sí misma, es depresiva y se muestra desamparada.

En algunas ocasiones se da una comunicación agresiva haciendo referencia a las personas cuando se comunican de manera agresiva, es decir, este tipo de personas está más expuesto a tener conflictos interpersonales, sentimientos de frustración y de culpa y causar daño a los demás presentándose una imagen pobre de sí misma, perdiendo oportunidades, no cuentan con mucha compañía y no les agrada a los demás, usando un tono de voz alto, hablan de forma tajante, usan insultos, amenazas, es ansiosa, le falta control y bloquea por completo la comunicación se

manifiesta su postura corporal de manera intimidante, mantiene las manos tensas, sacude la cabeza, mira en forma retadora, tiende al contraataque, piensa que hay gente mala y que es horrible que las cosas no salgan como a ella le gustan.

Para desarrollar una comunicación que sea afectiva y asertiva se debe tener en el hogar un constante diálogo que les permita a los miembros de la familia una constante interacción permitiendo un mejoramiento de la calidad comunicativa que logre crear en la familia ambientes sanos y cordiales para una mejor convivencia.

2.1.5 El Conflicto Social e Intrafamiliar y su Relación con la Comunicación como una Habilidad y como una Propuesta para Evitar Conflictos.

Se resalta la importancia de las habilidades comunicativas que sirven para compartir sentimientos, opiniones con apoyo y comprensión creando cercanía e intimidad en un marco de respeto, evidenciado en la igualdad de derechos y de poder. De la misma manera, facilitan la puesta de situaciones conflictivas, en el sentido de promover un lenguaje ya sea verbal o no verbal, dirigido a identificar los puntos importantes de los conflictos y buscar la solución de los mismos.

Al reconocer la importancia que ofrece una comunicación afectiva y asertiva y su aporte en las relaciones interpersonales, familiares y sociales es relevante pensar en las causas y consecuencias que pueden surgir cuando dentro de la familia se generan ambientes no asertivos y poco afectivos entre todos los miembros. Una consecuencia que se puede generar al desconocerse dentro de la familia una adecuada comunicación es la inestabilidad del ambiente familiar, manifestado en la falta de autoridad, tolerancia y respeto, presentándose relaciones conflictivas.

Es en la familia donde los seres humanos forman su personalidad y estructura, siendo influenciados por personas representativas con las que conviven y los vínculos afectivos que se tejan, dependiendo del grado de comunicación que se mantenga. Sin embargo, un factor importante es el medio en el que se desarrollan los individuos, donde es relevante para cada uno la influencia que ejercen los medios de comunicación, los pares y las influencias sociales, religiosas y culturales dentro del contexto en que está la persona.

La inestabilidad que se presenta dentro de la familia, en las habilidades comunicativas y en las manifestaciones afectivas, sugiere que no se ha desarrollado una comunicación afectiva y asertiva que ayude a los integrantes de la familia en la expresión de emociones, orientadas al fortalecimiento de vínculos afectivos, tal como lo menciona H, Bell(1987) al decir que “el individuo debe desarrollar habilidades comunicativas a nivel emocional, siendo el afecto el elemento motivacional que dinamice las relaciones intrafamiliares a partir del proceso de aprendizaje, de tal forma que trascienda de lo personal a lo familiar, logrando un proceso homeostático, que permita tener en cuenta el rol desempeñado dentro del entorno familiar”.

Al brindarse dentro de la familia la falta de una comunicación de manera afectiva y asertiva se crean relaciones conflictivas que se presentan entre los miembros de la familia de forma agresiva irrumpiendo con el buen ambiente familiar, por tal motivo se deben tener en cuenta los vínculos afectivos determinados en los diferentes roles o comportamientos que asume cada individuo a partir de una posición familiar y social, denotando responsabilidad y compromiso en la relación con los otros.

2.1.6 El Papel de las Madres Cabeza de Hogar para Evitar el Deterioro de la Comunicación Intrafamiliar

Las madres cabeza de familia deben asumir diversas funciones, retos y responsabilidades; funciones que no tiene con quien compartir por lo que ocupan casi todo su tiempo libre, trayendo como consecuencia que las madres tengan el tiempo justo y no dispongan de un momento para su vida personal y social, originando el alejamiento de sus amistades y el consiguiente sentimiento de soledad y abandono. Algunas mujeres inclusive piensan en dedicarse a su hijo el 100% de su tiempo porque no creen poder encontrar a una pareja que acepte a su hijo. Las madres solteras se encuentran solas lidiando con sus problemas; además, debido a que tienen que realizar demasiadas labores ellas solas, no tienen tiempo para socializar por lo que cada vez se sienten más solas. Esta soledad es uno de los problemas más frecuentes entre las madres solteras ya que es como si cayeran en un círculo vicioso que no les permite conocer gente nueva y sentirse apoyadas.

Debido a que están solas con sus hijos(as) las madres cabeza de familia necesitan de los demás para lograr cumplir con su tarea de madre y padre a la vez, trabajan y cuidan de sus hijos(as) sin el apoyo de una pareja. Generalmente, las madres cabeza de familia se vuelven dependientes de sus padres, es decir, de los abuelos de los niños(as) y esto en ocasiones puede ser muy frustrante porque las madres pueden llegar a sentir que no tienen decisión sobre sus hijos(as) fomentando que las madres desarrollen baja autoestima ya que no se sienten capaces de cumplir con todas las labores de ser madres cabeza de familia.

Otro problema que enfrentan las madres cabeza de familia es el deseo de rehacer su vida donde en ocasiones esto se vuelve su nuevo objetivo, precipitándose en la búsqueda de una nueva pareja con la cual consigan tener una familia “normal”, recibir afecto y darle a sus hijos(as) una figura paterna. Algunas madres cabeza de familia creen que al conseguir rápidamente una pareja les resolverá todos sus problemas, pero suele terminar en el fracaso,

porque es necesario que la nueva pareja construya un vínculo afectivo tanto con la madre como con el hijo(a) para poder formar una relación fuerte y duradera.

Por tal razón en el ambiente familiar se deben tener espacios para brindar afecto siendo éste el patrón de comportamientos observables como la expresión de sentimientos experimentados subjetivamente; entre las expresiones de afecto se pueden encontrar la tristeza siendo un estado afectivo provocado por un decaimiento de la moral expresado como un dolor afectivo a través del llanto, el rostro decaído. La alegría otra expresión de afecto como un estado generador de bienestar general, altos niveles de energía y una poderosa disposición a la acción constructiva y la ira como una indignación y enfado contra algún miembro de la familia.

De esta forma las madres cabeza de familia deben brindar a sus hijos un aprendizaje referido como un cambio permanente de la conducta de la persona como resultado de la experiencia. Relacionado con el cambio en la conducta o al potencial de la conducta de un sujeto en una situación dada como producto de sus repetidas experiencias en dicha situación.

2.2 Marco Conceptual

Tabla 1. *Marco conceptual*

CONCEPTOS	DEFINICIÓN
Conflicto	Un conflicto es una situación que implica un problema, una dificultad y puede suscitar posteriores enfrentamientos, generalmente, entre dos o más partes, cuyos intereses, valores y pensamientos, observan posiciones absolutamente disímiles y contrapuestas. Ese conflicto puede provocar el intercambio de opiniones entre dos personas que sostienen intereses contrapuestos y pueden pasar tres cosas, 1) que quede ahí en esa discusión, 2) evolucionar hacia un arreglo, 3) provocar una lucha armada, algo que ya hemos visto en este último tiempo, principalmente, entre países que no logran ponerle coto a sus conflictos de antaño. (Tomado de definición ABC)
Conflicto Intrafamiliar	Se define como aquel acto de poder u omisión recurrente, intencional y cíclico, dirigido a dominar, someter, controlar o agredir física, verbal, psicoemocional o sexualmente a cualquier miembro de la familia, dentro o fuera el domicilio

	familiar, que tenga alguna relación de parentesco por consanguinidad, tenga o lo haya tenido por afinidad, por contratos civiles, matrimonio o concubinato, o mantenga una relación de hecho y que tienda a causar daño consistente en cualquiera de las siguientes clases: maltrato físico, maltrato psicoemocional, maltrato sexual. (Corsi, 2001).
Comunicación	Es el elemento básico de los sistemas sociales, en tanto el pensamiento lo es en los sistemas psíquicos. (Colle, 2002); se entiende la importancia que se da a la comunicación con otros cuando es desde los aportes recíprocos entre individuos, donde se inicia la construcción de relaciones o vínculos afectivos, laborales, sociales, espirituales; establecidos entre los integrantes de grupos, comunidades o entidades como la familia, dando origen a una amplia gama de constructos

Tabla 1. *Marco conceptual. Continuación.*

	socio-culturales, en donde según Gardié (2001) la comunicación es un fenómeno social conjunto, que posee una orientación y unas dinámicas peculiares, lo cual ha provocado que la humanidad haya creado un rico sistema de procedimientos y formas comunicativas que van variando constantemente con la impronta de la cultura de cada pueblo.
Familia	Considerada como el núcleo de la sociedad y el primer espacio de socialización para los individuos, siendo la socialización el proceso por medio del cual las personas aprenden los estilos de comportamiento de la sociedad o los grupos sociales de modo que puedan funcionar dentro de ellos; así mismo, la familia no se puede estudiar aislada del contexto económico, social y político, ya que su forma de organización está estrechamente relacionada con las formas de producción y reproducción socio-cultural de los grupos humanos (Osorio, 1989).
Madre Cabeza de Familia	No sólo comprende a la mujer que tiene hijos menores de edad o en situación de discapacidad que dependen de forma económica y exclusiva de ella; así lo sostuvo la Sala Laboral de la Corte Suprema de Justicia, al advertir que dicho concepto debe integrarse armónicamente con el de mujer cabeza de familia, a quien el Estado le debe una especial protección, bajo lo dispuesto en el artículo 43 de la Constitución Nacional y lo desarrollado por el artículo 2º de la Ley 82 de 1993; de esa forma, también es madre cabeza de familia quien tiene a cargo exclusivo la responsabilidad económica del hogar, cuando los demás miembros tienen incapacidad para trabajar debidamente comprobada; a su juicio, tal interpretación respeta la Carta Política, ya que preserva el interés del Estado de

	salvaguardar los núcleos familiares que dependen de un único ingreso, a través de acciones afirmativas, sin que esto desconozca las reglas y los objetivos de la regulación del retén social. (CSJ, 2014)
Proceso	Se puede definir como una serie de actividades, acciones o eventos organizados interrelacionados, orientadas a obtener un resultado específico y predeterminado, como consecuencia del valor agregado que aporta cada una de las fases que se llevan a cabo en las diferentes etapas por los responsables que desarrollan las funciones de acuerdo con su estructura orgánica
Proceso De Comunicación Intrafamiliar	Es la capacidad o habilidad recíproca de expresar emociones, siendo estas los estímulos dados como reacciones que permiten al individuo tener percepción del entorno y sentimientos conocidos como la forma de hacer evidentes esas emociones, donde las clases de vínculos establecidos a partir de la misma, inciden positiva o negativamente en las diferentes formas de interacción. (Davidoff, 2003)

Tabla 1. *Marco conceptual. Continuación.*

Aprendizaje Social	Está marcado por un gran interés por la modificación de la conducta, a través del aprendizaje, siendo la conducta humana en su mayor parte aprendida, responde a los principios y leyes del condicionamiento clásico operante. El aprendizaje además de darse por medio de procedimientos directos de refuerzo y moldeamiento, se da también en gran medida por la observación adquiriendo el ser humano nuevos patrones de conducta o reforzando los ya existentes gracias a la observación del comportamiento de otros seres humanos, de ahí la denominación social a la cual se hace relevancia.
La Teoría Socio – Cognoscitiva	Conduce a despertar el interés por los procesos cognitivos y muestra que si el aprendizaje tuviera que apoyarse exclusivamente en las propias acciones del sujeto, el ser humano nunca podría completarlo. Es gracias a la observación de patrones de conducta en otros que se economiza tiempo y se amplía la gama de experiencias a aprender, existiendo dos formas de modificación de la conducta; la primera se realiza por medio del condicionamiento vicario, esto es, cuando el ser humano ve cómo se recompensa o castiga a otro por sus acciones permitiendo la observación que se sostenga o incremente la tasa de respuesta emitida por el observador, de manera que el condicionamiento se da en forma vicaria o indirecta. (Bandura, 1982)

2.3 Marco Contextual

El municipio de Girón se encuentra ubicado en el departamento de Santander, pertenece al área metropolitana de Bucaramanga; fundado el 15 de enero de 1631, el municipio por su infraestructura es reconocido como Monumento Nacional. Tiene límites al Oriente con los municipios de Floridablanca, Piedecuesta y Bucaramanga, al occidente con el municipio de Betulia, al norte con el municipio de Sabana de Torres, Rionegro y Lebrija, y al sur con los municipios de Los Santos y Zapatoca.

En la actualidad se desarrollan programas y proyectos sociales en el Municipio de Girón-Santander por medio de la Alcaldía Municipal como ente encargado de la realización y establecimiento de los mismos, como lo es “Familias en Acción” al cual se encuentra vinculado el grupo de Mujeres Madres Cabeza de Familia con el objetivo de suplir algunas necesidades económicas en su hogar, a través de capacitaciones que les permiten la formación de sus propias microempresas, teniendo en cuenta que aspectos como la afectividad y la vida emocional casi no les colocan la adecuada atención, presentándose así las fallas comunicativas y las relaciones conflictivas.

De esta manera las madres cabeza de familia en la actualidad están desarrollando microempresas relacionadas con la confección de ropa y calzado con el objetivo de mejorar su calidad de vida y la de sus hijos(as); además, asisten a capacitaciones para seguir progresando con sus pequeñas empresas teniendo un ingreso económico que sea estable para el mantenimiento de sus hijos(as) y el de ellas.

Por tales motivos se reconoce la falta de implementación de espacios que generen el fortalecimiento del ambiente familiar a través del establecimiento y aplicación de instrumentos y actividades con el fin de permitir la participación de las Madres Cabeza de Familia en proyectos

encaminados a tratar temas como la comunicación afectiva y asertiva en la familia ya que no se presenta la ejecución de proyectos así en el Municipio.

2.4 Estado del Arte

Desde el nivel internacional a través de la UNICEF (1998) se diseñó un material educativo denominado “El Miquito Feliz” constituyéndose en una estrategia de recuperación psicológica de los niños afectados por desastres naturales, la aplicación del material ha permitido alcanzar un mayor acercamiento en el aspecto afectivo así como la comunicación familiar; de otro lado la UNICEF (2004) ha venido desarrollando herramientas en la atención psicoafectiva a través del material “Buenas noches” donde se resalta la importancia de la afectividad y seguridad dentro del ambiente familiar alcanzando un mejoramiento en las relaciones afectivas dentro del hogar a través del desarrollo de esta estrategia.

Por otra parte, CELAM y la oficina regional de UNICEF para América Latina y el Caribe (2004) diseñó el manual denominado Desarrollo Psicosocial de los niños y las niñas que se centra en la importancia que tiene el desarrollo psicosocial en la infancia para el desarrollo de los niños dentro de la familia y la comunidad obteniendo resultados en América Latina y el Caribe en el alcance de mayores acercamientos en la población infantil logrando transformaciones que se dan en una interacción permanente del niño o la niña con su ambiente físico y social, destacándose el mejoramiento en el acercamiento del contacto físico y emocional con los padres.

A nivel nacional, un documento importante y que da un marco de acción al trabajo con población del departamento de Cundinamarca lo constituye el documento denominado Diagnostico de Género de la población de Soacha (2005), donde se evidencia las cargas emocionales y huellas cognitivas en los niños y niñas productdel conflicto armado, así mismo

destaca el cambio de roles de los padres ante el desplazamiento madre proveedora y padre a cargo de la casa, dentro de los alcances obtenidos se visibiliza la transformación del vínculo familiar, lo que incide de manera directa en las relaciones psicoafectivas marcadas por la violencia, el dolor, el miedo y la zozobra.

Un estudio realizado por un grupo de investigación de familia de la UPB en Medellín entre los años 2001 y 2002 presenta los conflictos dentro de la dinámica familiar en las comunas 1, 2, 3, 8 y 9 de Medellín encontrándose resultados como la importancia de generar espacios formativos, que permitan capacitarse en el manejo de límites y el respeto por los roles familiares con el fin de concientizar sobre la importancia de la educación dentro del ambiente familiar.

Actualmente en Colombia se cuenta con la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer, la cual se presenta como una estrategia que permite abordar diversas situaciones que se presentan contra la mujer, permitiendo la generación de herramientas enfocadas hacia la búsqueda de soluciones para el mejoramiento de la calidad de vida de la mujer, teniendo en cuenta los casos que se suelen presentar en las diferentes zonas del país.

A nivel local se podría afirmar que la atención psicosocial y afectiva de la población de Girón y en especial del Barrio El Paraíso, se ha abordado por algunos centros de investigación social (2008) y por organizaciones no gubernamentales con programas de mitigación de esta problemática y con ayudas materiales y económicas donde se evidencia el alcance en la adquisición de una mejoramiento de la calidad de vida de las mujeres madres cabeza de familia a través de la ejecución de proyectos productivos.

En la actualidad se desarrollan programas y proyectos sociales en el Municipio de Girón, Santander por medio de la Alcaldía Municipal como ente encargado de la realización y establecimiento de los mismos como lo es “Familias en Acción” al cual se encuentra vinculado

el grupo de Mujeres Madres Cabeza de Familia con el objetivo de suplir algunas necesidades económicas en su hogar a través de capacitaciones que les permiten la formación de sus propias microempresas teniendo en cuenta que aspectos como la afectividad y la vida emocional casi no les colocan la adecuada atención presentándose así las fallas comunicativas y las relaciones conflictivas; por tal motivo se reconoce la falta de implementación de espacios que generen el fortalecimiento del ambiente familiar a través del establecimiento y aplicación de instrumentos y actividades con el fin de permitir la participación de las Madres Cabeza de Familia en proyectos encaminados a tratar temas como la comunicación afectiva y asertiva en la familia ya que no se presenta la ejecución de proyectos así en el Municipio.

3. Diseño Metodológico

El objeto de estudio en el proceso de investigación está relacionado con las expresiones de conflicto intrafamiliar en madres cabeza de familia, desde los procesos de comunicación social, en el municipio de Girón-Santander.

Se desarrollaron actividades previas al proceso de investigación y durante el proceso como fue la caracterización, así como descripción del contexto en el cual se encuentran las madres cabeza de familia, con el fin de realizar el trabajo de campo. Por otra parte se desarrollaron los elementos metodológicos como la observación participante, la aplicación de entrevistas y encuestas, se realizó el Metaplan para la obtención de información que permita un mayor conocimiento en cuanto al grupo asignado para iniciar el proceso investigativo.

3.1 Enfoque Metodológico.

La investigación realizada se define de tipo cualitativo, y se sus diversas modalidades: investigación participativa, investigación de campo, participación etnográfica, estudio de casos. Este enfoque metodológico ayudó a la investigación a estudiar la realidad en su contexto natural, tal como sucede, intentando sacar sentido o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas.

Para este enfoque metodológico se contó con el Método de la Investigación Acción (IA), que permitió no sólo interactuar activamente con los investigados sino que genera estrategias de reflexión y cambio alrededor del problema de investigación planteado. Siendo un enfoque metodológico que combina la investigación social, el trabajo educativo y la acción transformadora.

El enfoque teórico sobre el que se sustenta la investigación es el enfoque Humanista, teniendo en cuenta que el proyecto tiene componentes sociales y comunitarios orientados hacia las expresiones de conflicto intrafamiliar en madres cabeza de familia, desde los procesos de comunicación social que permita la demostración de afectos y emociones; por lo tanto, se propone ampliar el estudio de los aspectos de las relaciones humanas que estén acordes con los estados normales de la vida anímica, pretendiendo resaltar la importancia que tiene en el psiquismo humano aquellas experiencias únicas, como pueden ser el amor, el temor, la esperanza, la alegría, el afecto, la responsabilidad y sentido de vida.

3.2 Tipo de Estudio

- *Estudio Descriptivo* porque se documenta la información obtenida en el campo y se describen los lineamientos teóricos relacionados.

3.3 Universo y Muestra

- *Universo:* 100 madres cabeza de familia del Municipio de Girón, Santander.
- *Muestra:* Durante el transcurso de la investigación se trabajó con 16 madres cabeza de familia.

3.4 Técnica De Recolección De Datos Y Técnica De Instrumentos

Para la recolección de los datos en el proceso de investigación se llevaron a cabo las siguientes técnicas:

- *Lluvia de ideas:* siendo una técnica para poner en común las opiniones o conocimientos que cada una de las participantes tiene sobre el tema que se está trabajando, permitiendo llegar colectivamente a conclusiones o acuerdos comunes.

La lluvia de ideas puede utilizarse en una investigación cualitativa para identificar el problema de la investigación y ver lo que el grupo conoce o piensa en particular; se promueve además una discusión colectiva en que se profundicen los diferentes aspectos del problema.

- *Observación Participante:* esta herramienta de investigación permitió apreciar y percibir ciertos aspectos de la realidad inmediata dentro del ambiente y las actividades del grupo de Mujeres Madres Cabeza de Familia observando los hechos y acontecimientos a través de todos los sentidos. Esta observación permite recoger o comprobar informaciones en un contacto directo con la realidad.

La observación es una técnica imprescindible en cualquier investigación, para recoger informaciones directas sobre la realidad teniendo un gran valor durante la inserción de colaboradores externos del equipo ayudando a ubicarse en la realidad y a tomar contacto con la población sujeto de estudio. Por ejemplo, agentes de pastoral de la parroquia San Juan Bautista de Girón y una psicóloga fueron testigos de la investigación, a través de esta técnica de observación.

A través de la utilización de esta herramienta en el transcurso del proceso investigativo se permitió hacer una precisión sobre el grupo de Mujeres Madres Cabeza de Familia conociéndolo y detectando las líderes comunitarias de cada uno de los grupos que forman parte de esta comunidad, y de esta manera dando a conocer el proyecto investigativo a realizar.

- *La Encuesta:* En la aplicación de esta técnica de investigación en la cual se utilizan formularios destinados a un conjunto de personas siendo los formularios para todos iguales, cuyo contenido consta de una serie de preguntas que se responden por escrito en el mismo formulario.

Con la encuesta se consiguieron datos acerca del problema que se iba a investigar siendo cotejados por un estudio cualitativo.

- *El Metaplan:* Esta una herramienta permitió recolección de datos y diagnósticos rápidos, se aplicó de forma participativa para que el objeto de estudio expusiera sus ideas y posibles soluciones.

A través de esta herramienta se logró la obtención de información más detallada determinando las problemáticas sobre las situaciones que se evidencian en las familias de cada una de las madres Cabeza de Familia.

3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El investigador utilizó instrumentos de investigación para la obtención de datos como la encuesta, la lluvia de ideas y el Metaplan, realizando la construcción de documentos como la encuesta con el objetivo de obtener una información más clara y precisa sobre la problemática manifestada por el grupo de Madres Cabeza de Familia relacionada con las expresiones de conflicto intrafamiliar en madres cabeza de familia desde los procesos de comunicación social.

La construcción de estos documentos no sólo se realizó con el objetivo de obtener información sino de concientizar a cada una de las participantes sobre las fortalezas y debilidades en relación a la construcción de relaciones familiares armoniosas basadas en una verdadera comunicación al interior de cada uno de sus hogares.

El desarrollo del proceso de investigación se desarrolló de acuerdo a las siguientes fases:

- *Fase 1:* Gestión Interinstitucional
- *Fase 2:* Reconocimiento y acercamiento
- *Fase 3:* Desarrollo del Plan de Acción y Aplicación de las actividades e instrumentos propuestos.
- *Fase 4:* Seguimiento y evaluación.

4. Resultados

Para la descripción, análisis, interpretación y discusión de los resultados obtenidos en la investigación, se tomó como base cada una de las sesiones realizadas con el grupo de Mujeres

Madres Cabeza de Familia, teniendo en cuenta los resultados de cada una, realizando así los análisis y observaciones correspondientes.

Es importante tener en cuenta la participación y el interés del grupo en las actividades propuestas, aunque al inicio del proceso algunas se mostraron apáticas y desconfiadas con el trabajo que se iba a desarrollar, pues manifestaron que algunas organizaciones o personas las han utilizado para su beneficio, pero con el transcurso del proceso su actitud cambio y se generó una participación activa por parte de las Madres Cabeza de Familia, y los miembros de su núcleo familiar.

Los resultados obtenidos en el proyecto investigativo permitió al grupo de Mujeres Madres Cabeza de Familia la expresión de sus sentimientos y emociones, logrando conocer cómo está conformado su grupo familiar y las fortalezas y debilidades al momento de desarrollar habilidades comunicativas al interior de la familia. Gracias a las actividades realizadas se logra interiorizar en las Madres Cabeza de Familia una reflexión para conocer las raíces de los problemas que se presentan al momento de comunicarse y dialogar con sus hijos(as).

A raíz de los instrumentos aplicados se obtuvo los resultados sobre la aceptación del grupo de mujeres madres cabeza de familia para saber el grado de recepción que tenían sobre la problemática encontrada, sabiendo su respuesta a las actividades planteadas y realizadas.

Por lo tanto, a través del trabajo que se hizo de manera evaluativa, se logró conocer el tipo de instrumentos que se debían aplicar para obtener los resultados esperados en pro de alcanzar el objetivo propuesto al inicio del trabajo investigativo, logrando así determinar el problema que se presentaba para dar respuesta a las necesidades de desarrollar habilidades comunicativas de

manera afectiva y asertiva, analizando a fondo cómo se llegaron a presentar estas carencias comunicativas y afectivas reflejadas en la falta de comunicación con el núcleo familiar.

Cuando se identificó la problemática encontrada dada por la falta de una comunicación afectiva y asertiva, se desarrollaron diferentes instrumentos y actividades en los cuales participaron primero las madres cabeza de familia, y después con sus hijos(as) generando reflexión en todos sobre la importancia de generar espacios de comunicación a través de diálogos que permitan confianza entre todos los miembros, para tener un ambiente armonioso; al momento de presentarles la problemática muchas de ellas no comprendían y se mostraban en desacuerdo, ya que manifestaron que en su hogar no había inconvenientes para dialogar y comunicarse con sus hijos(as) pero al momento de escuchar sus realidades era totalmente diferentes a las afirmaciones hechas al principio de la investigación, pero la mayoría de las madres Cabeza de Familia ratificaron abiertamente las falencias que existían al momento de comunicarse con sus hijos(as) presentando un gran interés por tomar parte del proceso investigativo, logrando obtener resultados positivos y renovadores en su familia.

4.1 Breve Análisis Cuantitativo de la Investigación

Dentro de la investigación realizada se tuvieron en cuenta las actividades aplicadas y los instrumentos implementados, con el fin de obtener información y datos específicos sobre la recepción de los temas que se estaban tratando.

Se tuvo en cuenta la realización del Metaplan con el objetivo de clarificar el problema de investigación y las categorías de análisis, y se realizaron visitas domiciliarias a algunas de las madres cabeza de familia. A continuación se explican los resultados obtenidos con la aplicación

de la encuesta (Ver Anexo 1) en relación con el grado de comunicación que presentan las madres cabeza de familia con los miembros de su núcleo familiar.

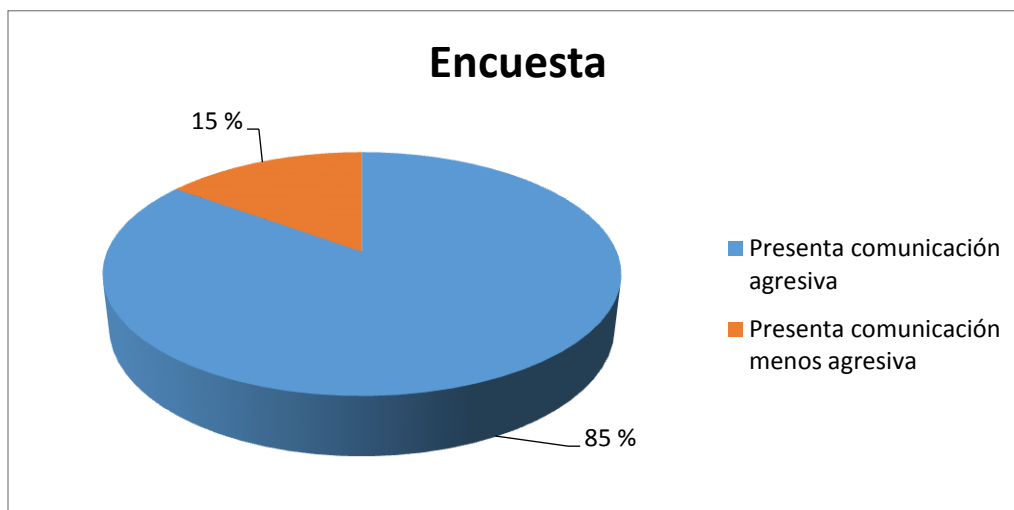


Figura 1. Encuesta.

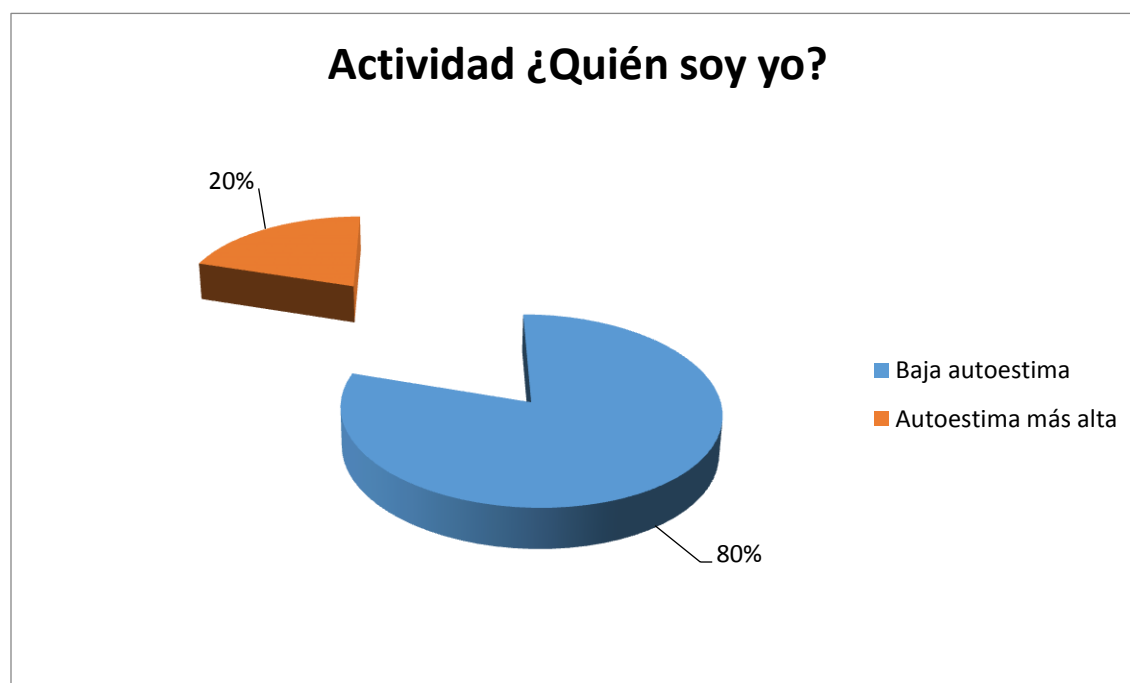
Al iniciar el proceso se hizo un acercamiento con el objetivo de conocer sus impresiones sobre el desarrollo de la investigación propuesto a través del desarrollo de la encuesta, y posteriormente del Metaplan, construido a raíz de las opiniones expresadas y manifestadas por las madres cabeza de familia.

En la recolección, sistematización y análisis de la encuesta aplicada se encontró que el 85% de las encuestadas presenta comunicación agresiva manifestada de manera relevante en la mayoría de los hogares de las madres cabeza de familia, presentándose de esta manera relaciones conflictivas al interior de sus familias, y sólo el 15 % de las encuestadas maneja dentro de sus familias una comunicación menos agresiva. Corroborándose así el manejo inadecuado de una comunicación afectiva y asertiva entre las madres cabeza de familia y los miembros de su núcleo familiar.

Teniendo en cuenta la falta de una figura paterna incidiendo en el ambiente familiar las madres cabeza de familia que les permita generarles a sus hijos(as) una adecuada educación estimulando de esta manera sentimientos de afecto, amor y cariño limitándose de esta manera su desarrollo humano y personal. La falta de compromiso y responsabilidad de sus parejas a través del abandono les generó dificultades en la interacción y trato con sus hijos(as) al no existir una figura paterna para ellos.

Algunas de las madres cabeza de familia resuelven los conflictos que se presentan en sus hogares evadiendo el problema y otras los tratan de resolver pero de manera agresiva existiendo desconocimiento por parte de ellas de una manera adecuada de comunicarse permitiendo un manejo adecuado de los conflictos.

Se aplicó la actividad ¿Quién soy yo? (Ver Anexo 2) para incentivar a las madres cabeza de familia a conocerse interiormente de una manera más profunda y así desempeñar su rol en la



familia adecuadamente siendo ejemplo para sus hijos(as).

Figura 2. Actividad ¿Quién soy yo?

Al presentar el proyecto de investigación a las madres cabeza de familia se aplicó la actividad “¿Quién soy yo?” con el objetivo de conocer el grado de autoestima que tiene cada una para así incentivarlo y mejorar su calidad de vida.

Con la aplicación de esta actividad se encontró que la mayoría de las madres cabeza de familia, es decir, el 80% de ellas presenta una autoestima muy baja presentada en su autoimagen, pues se sienten abandonadas y no tienen quien las apoye, además se sienten frustradas porque no pueden brindarle a sus hijos(as) una familia como ellas quisieran; sólo el 20% de ellas presenta una autoestima un poco superior que las demás.

De esta manera se logró conocer a través de la actividad los posibles motivos que se presentan en cada una de ellas para presentar el grado de autoestima, evidenciando la falta de compañía de una pareja presentando en algunas ocasiones soledad y abandono emocional, además no saben afrontar de manera adecuada los conflictos en su hogar presentándose permanentes discusiones que las hacen sentir incapaces de afrontar este tipo de situaciones.

Se realizó la aplicación de una segunda actividad denominada ¿Cómo nos comunicamos? (Ver Anexo 3) Con el objetivo de conocer más a fondo la forma en que se comunican al interior de la familia contando con la participación de las madres cabeza de familia y los miembros de su núcleo familiar.



Figura 3. Actividad ¿Cómo nos comunicamos?

Con el desarrollo de la actividad “¿Cómo nos comunicamos?” se obtuvo como resultados que el 75% de las madres cabeza de familia y su núcleo familiar participantes de la actividad utilizan formas agresivas para comunicarse; como los gritos, los tratos inadecuados; y el 15% restante utiliza el diálogo como una manera más adecuada de permitir una comunicación en la familia.

A través de la aplicación de esta actividad se logró el conocimiento y la obtención de datos sobre las formas que utilizan en cada uno de los hogares para establecer una comunicación evidenciando que la mayoría utiliza de manera agresiva presentándose discusiones constantes.

La aplicación de una tercera actividad denominada “Enseño nuevas formas de comunicarme” (Ver Anexo 4) se dio con el objetivo de tomar conciencia de la importancia de promover el desarrollo de habilidades comunicativas afectivas y asertivas en cada una de los hogares de las madres cabeza de familia.

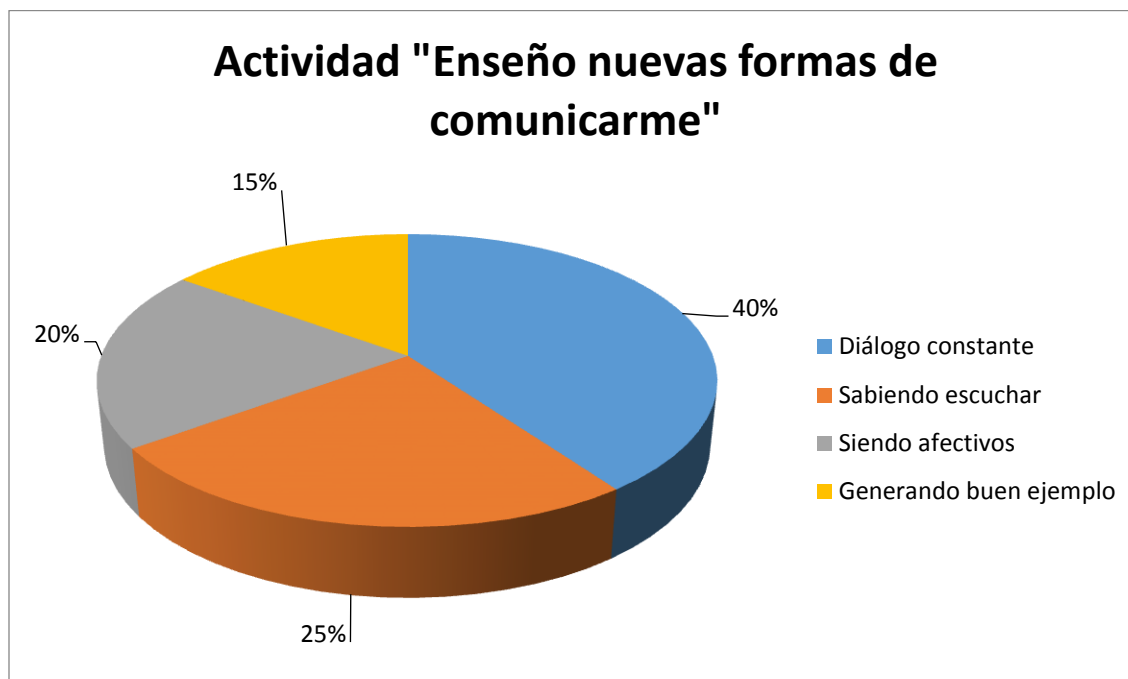


Figura 4. Actividad “Enseño nuevas formas de comunicarme”

Con la aplicación de la actividad anterior se determina que las Madres Cabeza de Familia y su núcleo familiar para establecer nuevas habilidades comunicativas tienen total disposición presentándose un 40% que resuelve que la mejor forma de comunicarse es a través de un diálogo constante y permanente al interior de la familia; un 25% hace referencia a saber escuchar para evitar la generación de conflictos al interior de la familia; un 20% opinan que siendo afectivos es una buena manera de generar ambientes de tranquilidad y cordialidad; un 15% se relaciona con el buen ejemplo que debe ser brindado de madres a hijos(as) para ser promotoras de nuevos parámetros comunicativas en su familia.

4.2 Análisis Cualitativo de la Investigación

La investigación cualitativa se plantea por un lado, desde una información con objetividad, claridad y precisión acerca de las observaciones que se han realizado del mundo social en el cual se desenvuelven las Madres Cabeza de Familia, así como de sus experiencias; por otro lado, se

hace una aproximación más profunda hacia cada una de ellas de manera individual, teniendo en cuenta que puede ofrecernos información sobre sus propias experiencias y opiniones; además, por medio de técnicas o métodos como la encuesta realizada por el investigador se pueden fundir sus observaciones con las observaciones aportadas por los otros.

Dentro de esta investigación se pueden diferenciar dos grandes etapas: reflexiva y diseño. En la primera etapa el investigador toma como base su propia formación investigadora, sus conocimientos y experiencias intentando establecer los puntos de partida de la investigación; y en la segunda etapa, se dedica a la planificación de las actividades que fueron ejecutadas en el transcurso del proceso investigativo.

A lo largo de esta fase de la investigación que incluye la recogida de información, el investigador debía seguir tomando decisiones, modificando y rediseñando el trabajo; al terminar la recolección de la información, el análisis de los datos cualitativos deben ser considerados como un proceso realizado con cierto grado de sistematización, que a veces, permanece implícita en las actuaciones emprendidas por el investigador y en cada una de las tareas para estudiar los datos recogidos.

Para destacar el proceso de investigación se culmina con la presentación y difusión de los resultados, alcanzando de esta manera no sólo una mayor comprensión del objeto de estudio, sino que se comparte con los demás lo que se ha obtenido.

4.3 Sistematización General de la Investigación

La investigación se desarrolla desde las manifestaciones expresadas por las madres cabeza de familia al presentarse una comunicación inadecuada en el ámbito familiar. Las técnicas e instrumentos para el análisis de la información permiten la aplicación de instrumentos a través de

actividades pedagógicas y lúdicas, generando en las madres cabeza de familia una reflexión permanente hacia el mejoramiento de las relaciones entre todos los miembros de la familia, en pro de un ambiente familiar sano y agradable. Por otra parte, el análisis cualitativo permite un proceso que involucra al investigador como a las madres cabeza de familia como sujetos de investigación en el desarrollo del proceso investigativo.

4.4 Interpretación y Discusión de Resultados de la Investigación

Por medio de la aplicación de la encuesta se logró la obtención de información sobre el grupo de madres cabeza de familia; además, la aplicación del Metaplan permitió la definición de una manera más amplia y clara el problema de investigación enfocada a la falta de comunicación afectiva y asertiva.

La inestabilidad afectiva y emocional de las madres cabeza de familia y los miembros de su núcleo familiar afecta de manera negativa el desarrollo integral de los individuos que conforman cada hogar en especial en los hijos(as) de estas mujeres. Teniendo en cuenta que si la comunicación se presenta de manera agresiva se generan distanciamientos entre madre e hijo(a) para muchas de ellas es normal este tipo de situaciones, porque en sus familias se dieron esas pautas de crianza y cambiarlas ahora es muy difícil según ellas.

Es de importancia resaltar que el trabajo que tienen las madres cabeza de familia les ocupa largas jornadas afectando su relación con los hijos(as) ya que los aleja cada vez más de ellos y de su familia. Es notable la ausencia permanente de la figura paterna dentro de las familias, situación que se genera por abandono de hogar en la mayoría de los casos siendo familias monoparentales.

Al analizar de manera más profunda los sentimientos y afectos que surgen de las madres cabeza de familia y sus hijos(as), es clara la falta de afecto y de habilidades comunicativas que les permita expresar libremente sus emociones, generándose así ambientes de discusión y violencia dentro de la familia.

Dentro de las actividades planteadas se tiene en cuenta que la asistencia fue de manera positiva tanto por parte de las madres cabeza de familia como de sus hijos, mostrándose interesados en la apropiación de nuevos conocimientos con el objetivo de implementar nuevas habilidades comunicativas, y la manifestación de afecto y cariño entre todos los miembros de la familia.

Por medio de un ejercicio de análisis cuantitativo se logra deducir la aceptación y apropiación de varios miembros de la familia en el desarrollo de este proceso investigativo, logrando la expresión de manera espontánea de afecto, comunicación afectiva y asertiva entre todos los integrantes del núcleo familiar.

4.5 Propuesta de las Estrategias

En esta parte del trabajo se presenta como resultado y a manera de propuesta las estrategias para mejorar la comunicación familiar en madres cabeza de familia y sus hijos (del barrio Paraíso, en el municipio de Girón-Santander), dejando claro que se aplicarán al grupo objeto de investigación.

4.5.1 ¿Me Conozco?

Tabla 2. Actividad ¿Me Conozco?

<i>¿Me Conozco?</i>					
<i>Objetivo</i>	<i>Población</i>	<i>Duración</i>	<i>Metodología</i>	<i>Materiales</i>	<i>Descripción</i>
Grupo de					

1. Reflexionar interiormente sobre cuáles son mis debilidades y fortalezas al interior de mi familia	Mujeres Madres Cabeza de Familia	20 minutos	Investigación Acción. Método: Grupo focal.	Actividad “ME CONOZCO” (ver Anexo 5) y un lapicero por cada participante.	1. En la hoja llenar el cuadro “ME CONOZCO” lleno el cuadro de acuerdo a los ítems planteados. 2. Socialización de la actividad propuesta.
--	-------------------------------------	------------	---	--	---

4.5.2 Expreso mis Sentimientos y Valores.

Tabla 3. Actividad “Expreso mis Sentimientos y Valores”

Expreso mis Sentimientos y Valores					
Objetivo	Población	Duración	Metodología	Materiales	Descripción
1. Analizar la importancia de la expresión de afecto y sentimientos en la familia. 2. Generar actitudes humanas positivas al expresar emociones y sentimientos	Grupo de Mujeres Madres Cabeza de Familia	30 minutos	Investigación Acción. Método: Grupo focal.	Actividad “Expreso mis Sentimientos y Valores” (ver Anexo 6) y un lapicero por cada participante.	1. Completar los enunciados que se plantean. 2. Socialización.

4.5.3 El Árbol de la Vida.

Tabla 4. Actividad “El Árbol de la Vida”

El Árbol de la Vida					
Objetivo	Población	Duración	Metodología	Materiales	Descripción
1. Tomar conciencia del valor de la vida, de la familia, de mí mismo, (a) y	Grupo de Mujeres Madres Cabeza de Familia	20-30 minutos	Investigación Acción. Método: Grupo focal.	Actividad “El árbol de la vida” (ver Anexo 7) y un lapicero por cada participante.	1. En una hoja dibujar un árbol con sus raíces, tallo, ramas, hojas, flores, pajaritos, parásitos y

Tabla 4. Actividad “El Árbol de la Vida”. Continuación

de mi alrededor.
2. Identificar los obstáculos de la comunicación en la familia para superarlos de la mejor manera posible.

contestar las preguntas teniendo en cuenta la información sugerida por cada parte del árbol.
2. Socialización de la actividad al grupo a través de una exposición ante el grupo contando la experiencia.

4.5.4 La Lista de mi Vida.

Tabla 5. Actividad “Lista de mi Vida”

El Árbol de la Vida					
<i>Objetivo</i>	<i>Población</i>	<i>Duración</i>	<i>Metodología</i>	<i>Materiales</i>	<i>Descripción</i>
1. Analizar los objetivos que tiene la familia. 2. Tomar conciencia de los valores y de la importancia de la familia.	Grupo de Mujeres Madres Cabeza de Familia	30 minutos	Investigación Acción. Método: Grupo focal.	Fichas de cartulina color azul y blanco y Marcadores	1. En cada una de las fichas entregadas de color blanco escribir aquellas cosas que quiero lograr para el mejoramiento de la comunicación y el ambiente familiar. 2. En las fichas de color azul escribir las cosas que se han hecho para lograr lo planteado anteriormente. 3. Socializar la actividad y reflexionar.

5. Conclusiones

- Con esta investigación se ha buscado demostrar las estrategias que se pueden implementar para prevenir y solucionar los conflictos que se generan dentro del núcleo familiar, en especial de las madres cabeza de familia, pues se les brinda un apoyo en el cual ellas pueden adquirir pautas para darle solución a muchos problemas, fortaleciendo así los valores sociales, iniciados y cultivados en la familia.
- Hay un gran porcentaje de familias que presenta grandes dificultades para el manejo de la comunicación en familia, es por eso urgente cambiar la cultura de las familias en que vivimos, en donde el aprendizaje muchas veces se realiza por castigo, trayendo como consecuencia deterioro en la juventud; como la autoestima, embarazos no deseados, incrementos en la tasa de abortos inducidos, consumo de sustancias psicoactivas y deterioro de las relaciones familiares. Es un reto estructurar alternativas que logren la construcción de un mundo mejor, a través de propuestas que permitan a las familias fortalecer su identidad y la valoración de la vida.
- A través del diálogo, padres e hijos se conocen mejor, conocen sobre todo sus respectivas opiniones y su capacidad de verbalizar sentimientos, pero nunca la información obtenida mediante una conversación será más amplia y trascendente que la adquirida con la convivencia. Por eso, se transmite y se educa mucho más la convivencia que la verbalización de los valores que se pretenden inculcar. Por otro lado, todo diálogo debe albergar la posibilidad de la réplica, es decir, la predisposición a recoger el argumento del otro y admitir que puede no coincidir con el propio, siendo una de las condiciones básicas para que el diálogo sea viable. Teniendo en cuenta que la capacidad de dialogar tiene como referencia la seguridad que tenga en sí mismo cada uno de los interlocutores,

hay que tener presente que la familia es un punto de referencia capital para el niño y el joven y en ella pueden aprender a dialogar y, con esta capacidad, favorecer actitudes tan importantes como la tolerancia, la asertividad, la habilidad dialéctica, la capacidad de admitir los errores y de tolerar las frustraciones.

Referencias Bibliográficas

Agudelo, M. (2002). Descripción de la dinámica interna de las familias Monoparentales, simultáneas, extendidas y compuestas del municipio de Medellín, vinculadas al proyecto de prevención temprana de la agresión. Universidad Pontificia Bolivariana. Medellín, Antioquia.

Arranz y Olvarrieta. (1998). Percepciones de las relaciones entre hermanos/as en niños/as de ocho y once años. *Revista de Psicología*.

Bandura, Albert. (1982). *Teoría del Aprendizaje Social*. Madrid: Espasa – Calpe.

Bandura, Albert y Walters, Richard H. (1974). *Aprendizaje Social y Desarrollo de la Personalidad*: Alianza editorial. Madrid

Braunstein, Néstor & Pasternac, Marcelo. (2001). *Psicología: Ideología y Ciencia*. Siglo XXI Editores. México.

Calderón, Y. (05 de 2014). Obtenido de <http://es.calameo.com/read/003499052998f9c17a160>

Corsi, Jorge. (2001). *Violencia Familiar: Una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social*. Paidós: México.

Colle Raymond. (2002). *Qué es la Teoría Cognitiva y Sistémica de la Comunicación*. Santiago de Chile: Facultad de Ciencias de la Comunicación e Información-Universidad Diego Portales. Centro de Estudios Mediales.

Corte Suprema de Justicia, Sala Laboral, Sentencia SL-1496 (43118), feb. 12/14, M. P. Rigoberto Echeverri

Davidoff, L. (1984) Introducción a la psicología. México: Mac Graw - Hill.

García F, Enrique. (2000). Psicología social de la Familia en: Temas de Psicología: Paidós – Iberia. S.A. España

Gardié, Omar. (2001). Diagnóstico integral de dominancia cerebral. Ediciones Libertador. Venezuela

Gardié, O. (2001). Ensayo final del curso Teorías Contemporáneas en Educación.

Gutiérrez, V. (2000). Familia y cultura en Colombia. Tipologías, funciones y dinámica de la familia, manifestaciones múltiples a través del mosaico cultural y sus estructuras sociales. Bogotá: Tercer Mundo Editores.

Marcial, A. R. (03 de 06 de 2007). Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos48/socializacion/socializacion2.shtml>

Mead, G. (1934). Espíritu, Persona y Sociedad. Editorial Paidós. Buenos Aires.

Osorio, A.(1989). Temática: Familia y Relaciones Socio afectivas de Familia y Cambio en Colombia. Seminario Taller sobre Familia. Medellín: Mayo 2-5 de 1989. UNICEF. Asociación de Antropólogos Egresados de la Universidad de Antioquia.