

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Facultad de Salud

Programa de Psicología



La Comunicación como Estrategia de Resolución de Conflictos en el Programa Familia,  
Mujer e Infancia del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Angie Lizeth Sierra Villamizar  
Yeinny Alexandra Moncada Carrillo

Cúcuta, 2019

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Facultad de Salud

Programa de Psicología



La Comunicación como Estrategia de Resolución de Conflictos en el Programa Familia,  
Mujer e Infancia del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Mg. Luis Alberto Molano Quintero

Director

Angie Lizeth Sierra Villamizar

Yeinny Alexandra Moncada Carrillo

Cúcuta, 2019

## Tabla de Contenido

Introducción	12
Problema De Investigación	14
Planteamiento Del Problema	14
Descripción Del Problema	16
Formulación Del Problema	18
Justificación	19
Objetivos	21
Objetivo General	21
Objetivos Específicos	21
Estado del Arte	22
Internacional	22
Nacionales	25
Regionales	28
Marco Teórico	32
Capítulo I: Conflicto	32
Teoría del conflicto.	32
Etología de la agresión como conflicto.	32
La Influencia Social.	34
Capitulo II: Comunicación	36
Fundamentos de la comunicación.	36
Teoría de la asertividad.	37
Funcionalismo.	38
Capitulo III: La Comunicación Como Estrategia De Resolución De Conflictos Desde El	
Componente Psicológico	39
El rol de la convivencia en los conflictos.	39
Teoría del conflicto social.	41
Teoría del Conflicto Social y Marxismo.	42
Marco Contextual	45
Metodología	47

Diseño Fenomenológico	47
Población	47
Muestra	47
Procedimiento	48
Fase 1: Preparatoria y exploratoria.	48
Fase 2: Planificación.	48
Fase 3: Recogida y análisis de la información.	49
Técnicas	49
Observación no participante.	49
Entrevista semiestructurada.	49
Grupo de discusión.	50
Como se Analizará la Información Recolectada	50
Presentación De Resultados	52
Análisis y Discusión de Resultados	59
Conclusiones	64
Recomendaciones	66
Referencias	67
Apéndices	74

## **Tabla de Apéndices**

Apéndice A. Instrumento, técnica entrevista semiestructurada.	74
Apéndice B. Instrumento, técnica grupo de discusión.	76
Apéndice C. Cartilla diseñada para la investigación.	77

## Tabla de Tablas

Tabla 1. Matriz de triangulación por categorías.

58

## **Dedicatoria**

Este trabajo de grado se lo quiero dedicar a Dios y a la vida, porque me dieron la fortaleza, la resistencia y la constancia, permitiéndome avanzar día a día, a pesar de los diferentes obstáculos que se presentaron, y que no influyeron en la realización de mis logros, ayudándome a potencializar mis habilidades, a vivir experiencias de las cuales el aprendizaje fue significativo, permitiéndome llegar a este momento tan importante como lo es mi formación profesional.

Valoro el amor, la paciencia, el esfuerzo, la motivación, el apoyo constante y las diferentes opiniones que me brindaron mis padres Mery Carrillo Becerra y Elisamir Contreras Ascanio lo cual lucharon conmigo por ese deseo de superación personal y profesional. Les doy gracias porque me brindaron su orientación, porque hicieron de mí una gran mujer llena de valores y proyecciones, porque logre sacar mi carrera profesional siendo ellos el soporte. También, quiero agradecerle a toda mi familia, porque han aportado de alguna u otra manera brindando cada uno lo mejor que tienen para que mi carrera profesional hasta ahora empiece.

Quiero agradecerle a un gran docente y una gran persona que fue de mucho apoyo, soporte y orientación en cada una de mis inquietudes, lo cual siempre estaba atento y con buena actitud para comprender cada situación que se me presentaba. Mil gracias maestro, Luis Alberto Molano.

Yeinny Alexandra Moncada Carrillo.

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de grado es dedicado principalmente a Dios y a la Virgen por sus bendiciones diarias, fortaleciéndome y guiándome para afrontar cada adversidad presentada en este proceso de obtener uno de mis anhelos más deseados.

A mis padres Carlos Sierra y Olinda Villamizar por ser mi fuente de inspiración, por ser los principales promotores de este sueño, con su sacrificio, amor, paciencia y esfuerzo me enseñaron que rendirse no es una opción, les agradezco por incentivar me a crecer profesionalmente, por guiarme y motivarme a ser mejor persona cada día, de lo cual me siento profundamente orgullosa, este triunfo es por ellos y para ellos. A mis hermanas por brindarme su apoyo y confianza durante este proceso de aprendizaje.

A mi director de monografía Dr Luis Alberto Molano por ser excelente docente y asesor durante nuestra formación académica. Le agradezco por la confianza puesta en esta investigación, por transmitirme sus diversos conocimientos y su dedicación en este proceso. Es un honor que haya formado parte de este equipo de trabajo. Muchas gracias profe

Angie Lizeth Sierra Villamizar

## **Agradecimientos**

A nuestros padres queremos agradecerles todo el esfuerzo, dedicación y amor que nos demostraron día a día para que juntos lográramos que este proceso se cumpliera, siendo para ellos y para nosotras un gran logro.

Por otro lado, queremos agradecerle al Programa de Psicología lo cual fomentó, apoyó, incentivó y aportó cada base de nuestra carrera profesional, logrando el aumento de nuestro conocimiento para que nuestro proceso formativo sea solido siendo así unas grandes psicólogas.

También queremos agradecerle, al docente director Luis Alberto Molano quien con sus conocimientos, orientaciones, dedicación, persistencia, paciencia y motivación influyeron de manera positiva para nuestro proceso de formación como investigadoras, lo cual nos inculco el sentido de la pertenencia, la responsabilidad y la seriedad que conlleva este proceso investigativo. Es gratificante debido a que todo su aporte fue significativo, por eso decidimos agradecerle por todo lo recibido.

## **Resumen**

La presente investigación pretende contribuir al análisis de la comunicación como estrategia de resolución de conflictos en el programa familia, mujer e infancia del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar del municipio de Los Patios Norte de Santander. De esta manera la pregunta de investigación es la siguiente: ¿Influye la comunicación como estrategia en la resolución de conflictos en el programa familia, mujer e infancia del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar? A partir de esto se considera pertinente dar cumplimiento a cada objetivo establecido llevando a cabo la aplicación de técnicas de investigación cualitativas a través de la entrevista semiestructurada, grupos de discusión y observación no participante, que permitan la obtención de información para su posterior análisis e interpretación, consecutivamente se estructura un apartado teórico aprobando la construcción de antecedentes, teorías y conceptos, el cual se divide en tres capítulos: el primer capítulo busca explorar el representación del conflicto, el siguiente capítulo hace referencia a la comunicación, y el tercero indaga acerca de la comunicación como estrategia de resolución de conflictos, lo anterior se realiza con la intención de que se genere coherencia durante la investigación.

Por otro lado, cabe resaltar que la presente monografía se realizó en base a un diseño fenomenológico, del mismo modo se logra determinar cuatro momentos durante la realización de la investigación: inicialmente se establece el planteamiento y formulación de dicha problemática, permitiendo identificar y describir el objeto de estudio. El segundo momento se lleva a cabo una revisión teórica para esclarecer el estado del arte con investigaciones nacionales, regionales e internacionales que se relacionen con la presente investigación, así mismo se clasifican las teorías con sus respectivos autores proporcionando validez. En el tercer momento, se evidencia el diseño metodológico establecido durante la investigación y a su vez la implementación de las técnicas de recolección de datos. Por último, en el cuarto momento, se analizan e interpretan los resultados obtenidos por medio de la entrevista semiestructurada, grupo de discusión y observación no participante.

**Palabras claves:** Programa Fami, Comunicación, Conflicto y Estrategias para la resolución de conflicto.

## **Abstract**

This research aims to contribute to the analysis of communication as a conflict resolution strategy in the family, woman and childhood program of the Colombian Family Welfare Institute of the municipality of Los Patios Norte de Santander. In this way, the research question is as follows: Does communication influence strategy in the resolution of conflicts in the family, woman and childhood program of the Colombian Family Welfare Institute? From this it is considered pertinent to comply with each established objective, carrying out the application of qualitative research techniques through the semi-structured interview, discussion groups and non-participant observation, which allow obtaining information for further analysis and interpretation. , consecutively a theoretical section is structured approving the construction of antecedents, theories and concepts, which is divided into three chapters: the first chapter seeks to explore the representation of the conflict, the next chapter refers to communication, and the third inquires about Communication as a conflict resolution strategy, the above is done with the intention of generating coherence during the investigation.

On the other hand, it should be noted that the present monograph was made based on a phenomenological design, in the same way it is possible to determine four moments during the realization of the research: initially the approach and formulation of said problem is established, allowing to identify and describe the object of study. The second moment is carried out a theoretical revision to clarify the state of the art with national, regional and international investigations that are related to the present investigation, likewise the theories are classified with their respective authors providing validity. In the third moment, the methodological design established during the investigation is evidenced and in turn the implementation of the data collection techniques. Finally, in the fourth moment, the results obtained are analyzed and interpreted through the semi-structured interview, discussion group and non-participant observation.

**Keywords:** Fami Program, Communication, Conflict and Strategies for conflict resolution.

## **Introducción**

El conflicto es una situación que se genera a partir de un desacuerdo entre dos o más personas y se originan por inconformidades por la percepción subjetiva del individuo. De esta manera todo acto voluntario o involuntario conlleva cambios en los que se puede generar una discordia y entrar en conflicto, es por eso que el conflicto se logra evidenciar en diferentes perspectivas según Bonilla (1998), considera el conflicto como una situación social, familiar, de pareja o personal que sitúa a las personas en contradicción y pugna por distintos intereses y motivos teniendo en cuenta que por contradicción se entiende la oposición de dos o más personas o grupos étnicos, sociales y culturales, o la manifestación de incompatibilidades frente a algún asunto que les compete, y por pugna la acción de oponerse a la otra persona, la lucha que se presenta por la intención de su decisión, es decir, se genera una situación negativa teniendo como efecto la destrucción o la desintegración de la sociedad o de dos partes.

Al mismo tiempo, el conflicto también es entendido como una situación necesaria que se da para la evolución de la sociedad. Rayo (2009), refiere que cuando el conflicto se trata desde un punto de vista positivo, es decir, centrarse en las aportaciones más que en el malestar fomenta el cambio social y propicia relaciones más cooperativas. También cree que tanto los conflictos como las negociaciones enriquecen las relaciones a nivel personal, grupal y organizacional.

De acuerdo a lo anterior, se establece un objetivo general el cual se encuentra orientado al análisis de la comunicación como estrategia de resolución de conflictos evidenciados en los beneficiarios del programa FAMI (familias, mujer e infancia) del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) ubicado en el municipio de los Patios, para esto se aplicaran técnicas de investigación cualitativa, orientadas a la comunicación como estrategia para la resolución de conflictos.

En cuanto al presente trabajo de grado se divide en tres capítulos. El primero de estos se basa en la teoría del conflicto, la etiología de la agresión como conflicto y la influencia social son los temas más comunes en esta población. El segundo capítulo presenta los fundamentos de la comunicación, la teoría de la asertividad y el funcionalismo. En cuanto al tercer capítulo se

abordara el rol de la convivencia en los conflictos, la teoría del conflicto social y la teoría del conflicto social y marxismo, lo cual se evidencia la influencia de las anteriores variables entre sí en el grupo poblacional analizado.

## **Problema De Investigación**

### **Planteamiento Del Problema**

Teniendo en cuenta que un conflicto es un estado de desarmonía entre personas, ideas o intereses incompatibles, formando parte de la vida diaria de las personas, además de evidenciarse en los diferentes contextos como las familias, instituciones, países, parejas sentimentales, entre otros. Se plantea como una de las variables comunes, la dificultad de escuchar de forma activa y recíproca a las diferentes partes comunicativas. (Moreno Marimón, M., & Sastre Vilarrasa, G. 2002). Por tanto se considera que el conflicto es inherente a la condición humana y por ende al comportamiento, que a su vez es un elemento connatural e inseparable de las relaciones entre las personas y los grupos, en estas relaciones entre las personas se pueden manifestar contradicciones, pugnas, enfrentamientos que potencien al ser humano como ser capaz de articularse consigo mismo y con los otros.

Es necesario recalcar que los seres humanos por naturaleza son sociables es decir, que al interactuar con las demás personas es donde empieza la comunicación y se convierte en una cuestión muy importante, ya que es la base del entendimiento entre las personas donde se suele conocer, orientar y expresar los sentimientos lo cual permite comprender sus pensamientos y emociones. Como lo menciona Satir (1991), “Una vez que el individuo llega al planeta, la comunicación es el factor determinante de las relaciones que establecerá con los demás, y lo que suceda con cada una de ellas en el mundo”

Teniendo en cuenta lo anterior se resalta la importancia de la comunicación desde un enfoque social para la prevención de conflictos y adicionalmente logra transmitir información. Ya que según Satir (1991), la comunicación reúne las diferentes formas de relación según como la población transmite información, analizando su funcionalidad y significado. Cada persona a partir de la experiencia previa le da un significado a la información que recibe y cómo la recibe, desde las palabras que utiliza, hasta el tono de voz y sus movimientos. Por otra parte la comunicación y el conflicto están presentes desde que nacemos. Según Rodríguez (1985), en relación al conflicto, el hecho mismo de nacer tiene muchos conflictos, ya que el neonato se confronta a diferentes

cambios ambientales que generan la salida de su zona de confort, además de exponerse a un mundo totalmente nuevo, lleno de peligros y situaciones que pueden atentar contra su vida. También se expone a un ambiente al cual no tiene las herramientas para sobrevivir.

De acuerdo con ello durante el transcurso de vida los seres humanos se exponen a amenazas y dilemas morales, lo que puede generar conflictos como la lucha para conseguir el bienestar y sobrevivir. También la convivencia social puede implicar un conflicto de caracteres e intereses; la cultura entre lo que es tradicional y las nuevas tendencias, también van presentando conflictos y para atenderlos es necesaria la comunicación. Por lo tanto la comunicación y el conflicto en nuestro diario vivir forman parte de nuestra existencia, debido a ello es que se hace necesario el conocimiento, la habilidad y las opciones para manejarlos, estos son factores significativos y valiosos que deben poseer las personas, hay que mencionar, además que para llevar a cabo lo anterior es necesario que las personas conozcan que son estos conceptos, como se forman, como se viven en ellos, y tengan un abanico de opciones para poder manejarlos de una mejor forma.

Como se ha dicho, en relación a la comunicación es necesario que las personas tengan el conocimiento que es, como se forma, cuál es su proceso, también como vive su comunicación tanto verbal como no verbal, cuales son las habilidades necesarias para llevarla a un buen término en todos lados donde nos encontremos, también es necesario saber cuáles son sus modos de expresarse y escuchar. Para concluir, la comunicación se debe llevar a cabo de manera asertiva, es decir, no solo buscar el momento adecuado sino tener en cuenta que se debe ejecutar de manera clara y precisa. En relación al conflicto también es importante conocerlo, saber que surge por un choque de intereses y necesidades que la persona identifique como lo vive, que interpretación le da en ese momento, adquiriendo habilidades para poderlo solucionar, viéndolo desde otra perspectiva, detectando sus necesidades, conocer las opciones de manejo del conflicto, saber comunicar su necesidad y poderlo expresar de forma congruente, encontrando opciones para resolverlo.

En algunas ocasiones es necesario diferenciar entre foco de tensión y conflicto. Donde se logra evidenciar que suele presentarse circunstancias de disgusto o enojo, las cuales generalmente las tensiones son causadas por diferencia, molestia y dificultad de expresión frente a algunas

situaciones, como suele ocurrir en el programa FAMI de madres comunitarias del municipio de Los Patios, mientras que los conflictos se evidencian en la infracción de las reglas establecidas y de una conducta no favorable para comunidad.

Además también en el programa de FAMI se vienen presentando conflictos durante los últimos años, es así como se ha evidenciado en los últimos meses, constantes discrepancias en la comunidad, provocando así ciertos conflictos o adversidades dentro de la institución, que causan un ambiente tenso dentro de la población destacando conductas de agresividad, aislamiento, malestar o nerviosismo en los implicados en el conflicto directos o indirectos. Por tal motivo se planteara estrategias para indagar y reconocer a ciencia cierta los motivos que desencadenan los conflictos, en el cual las madres comunitarias del programa FAMI se han visto involucradas, adicionalmente afectadas en el ámbito social, familiar y emocional.

### **Descripción Del Problema**

Actualmente la existencia de conflictos en las sociedades es algo inevitable, pues es una realidad de la vida social y a medida en que ésta sea más compleja existirá una mayor presencia de situaciones conflictivas. Es un hecho social necesariamente presente, ya que ocurre en todos los ámbitos de la sociedad, que van desde la esfera internacional, con los conflictos entre los países, hasta las áreas más cercanas de la vida cotidiana, con los conflictos entre personas. Y estos conflictos, a pesar de estar en distintos ámbitos, presentan las mismas características esenciales, es decir, todos tienen un problema, que ha aumentado de proporción y que deben ser analizados y solucionados adecuadamente. (Miranda, 2010)

Por otra parte, con base a esto, muchas son las definiciones que existen acerca de lo que es un conflicto. Para Coser (2009), el conflicto social significa una lucha con respecto a valores y derechos sobre estados, poderes y recursos escasos, lucha en la cual el propósito es neutralizar, dañar o eliminar a sus rivales. Estas observaciones se relacionan también con lo que dicen otros autores y que es posible resumir las demás definiciones del conflicto como una situación que aparece cuando dos o más actores se ven mutuamente como un obstáculo para satisfacer sus

propios intereses y necesidades, obteniendo como consecuencia de esto, que cada parte actúe en busca de neutralizar, controlar o eliminar a la otra parte.

Es necesario recalcar que entonces el conflicto, se concibe como una parte de la vida y que día a día enfrentamos los seres humanos, el encontrar una resolución pacífica al conflicto requiere de la inversión de esfuerzos y voluntades para evitar actos violentos, considerando que son válidas las distintas formas de pensar y los desacuerdos, pero no el ejercicio de la violencia (Carrillo Pérez, 2016). Algo que es importante en relación con el conflicto es que cuando se tiene una comunicación ineficaz, sin claridad y sin transparencia, estaremos en una menor disposición de atenderlo, si contamos con una actitud negativa, y no contamos con opciones para poderlo manejar por medio de la cooperación, la búsqueda de acuerdos creativos y la comprensión de la necesidades y sentimientos de la otra parte, será aún más difícil poder hacer frente a todas estas transformaciones al interior del programa FAMI.

Por lo tanto la comunicación es un medio que sirve para transmitir ideas y pensamientos, si la usamos de forma adecuada podremos prevenir conflictos en nuestro entorno, así mismo aprendemos a comunicarnos o si no encontramos solución a la situación, resulta viable la asistencia de un tercero neutral e imparcial llamado mediador que colabore en la transformación de conflicto. Es así como en el preciso momento en el cual se empieza a reflejar ciertas diferencias ya sean ideológicas o conductuales entre dos o más personas, resulta útil aunque incomodo, logra motivar a los involucrados a comunicarse de una manera más asertiva para buscar soluciones y a partir de esto corregir el problema.

Si queremos podemos a través del uso de los métodos alternativos, como, la solución directa de las dos partes o la mediación de una tercera parte que no sólo alivia o resuelve problemas de índole administrativo o judicial, sino que contribuyen además al mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad, por tanto el conflicto se maneja desde una perspectiva más educativa, constructiva y saludable, donde no existe la violencia ni el deterioro de las relaciones interpersonales; el reclamo de formas pacíficas de gestión de conflictos fortalece a la sociedad, evita el enfrentamiento abierto y las consecuencias de todo tipo que pueden traer consigo (Proenza-Reyes, Oduardo-Grimal, & Aguilera-Morales, 2011). Por lo tanto, cabe resaltar que los conflictos se manifiestan de algunas

formas, motivos y fuerzas y que así mismo, hacen parte de la vida diaria de las personas y, dependiendo de la forma como se enfrentan, pueden crear o idear vías de tolerancia y respeto para el desarrollo psicosocial.

### **Formulación Del Problema**

¿Influye la comunicación como estrategia en la resolución de conflictos en el programa familia, mujer e infancia del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar?

## **Justificación**

La presente investigación se encuentra dirigida al programa familia, mujer e infancia del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (FAMI) es un programa que busca fortalecer a nivel social y psicológico de sus beneficiarios, mejorando su calidad de vida buscando identificar las variables que afectan el bienestar social y calidad de estos, logrando de esta forma un beneficio para la población en dichos ámbitos. A su vez, el programa cuenta con la atención brindada por madres comunitarias-FAMI, a través de encuentros grupales y visitas en el hogar, en esta modalidad se atienden entre 12 y 15 familias, durante 11 meses del año (Icbf, 2018).

Con esta investigación se desea lograr la inclusión y el apoyo de todos los beneficiarios de este programa para que identifiquen las situaciones negativas que se están presentando, así mismo busquen la solución del problema y fortalezcan la resolución de conflictos en el ámbito que se encuentren, logrando implementar y ejecutar de manera asertiva la comunicación como estrategia de resolución de conflictos. Según Herrera (2007), reconoce el papel que juega la comunicación como factor principal en el funcionamiento y mantenimiento del sistema familiar, cuando ésta se desarrolla con jerarquías, límites y roles claros. Además se debe tener en cuenta los diálogos abiertos y proactivos que posibiliten la adaptación a los cambios de los sujetos involucrados.

De acuerdo a lo anterior, se desea analizar la comunicación como estrategia para la resolución de conflictos en el programa Fami, por tal motivo se evidencian las consecuencias de un conflicto, el tipo de comunicación empleado, las habilidades sociales y los efectos psicosociales generados en la población estudiada. Teniendo en cuenta la revisión documental realizada para el presente trabajo se demuestra que la comunicación y los conflictos son variables que se relacionan entre sí, por lo tanto, se busca por medio de esta investigación aportar información acerca de la comunicación como estrategia de resolución de conflictos en la población, logrando un impacto social positivo que les permita por medio de esto obtener una buena comunicación, el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y la optimización de su entorno.

Por otra parte, la investigación contribuye de manera significativa al programa de psicología a través de la identificación de factores que influyen negativamente en los contextos que se

relacionen las madres Fami, lo cual permita generar nuevas estrategias comunicativas frente a la resolución de conflictos en la población estudiada y en los futuros profesionales interesados en investigar este tipo de afectaciones.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar la comunicación como estrategia de resolución de conflictos en el programa FAMI (familias, mujer e infancia) del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) ubicado en el municipio de los Patios, mediante la implementación de técnicas de investigación cualitativa, orientadas a la prevención del conflicto.

### **Objetivos Específicos**

Identificar la comunicación verbal en las madres comunitarias del programa Fami.

Determinar las habilidades comunicativas como resolución de conflictos en las madres comunitarias.

Generar una estrategia psicoeducativa enfocada a la resolución de conflictos comunicativos, en aporte de la psicología para los hogares Fami.

## Estado del Arte

El siguiente capítulo se encuentra compuesto por la descripción de algunas investigaciones que hacen referencia a los conflictos comunicativos, en el ámbito internacional, nacional y regional durante los últimos cinco años. Además, se tienen en cuenta los fundamentos teóricos que participan en estudios afines en los conflictos comunicativos.

### Internacional

A nivel internacional, se encuentran las siguientes investigaciones, las cuales se relacionan con el objetivo e interés de este estudio que está relacionado con los conflictos comunicativos, en efecto se da inicio al estudio titulado “*Conflicto y estrés en la enfermería hospitalaria: mejora de las respuestas comunicativas a los desafíos profesionales permanentes*” en el año 2016 por Jennifer J. Moreland y Julie Apker en Estados Unidos en el cual este estudio de caso pretende explorar las formas en que se experimentan y soportan la comunicación de conflictos y el estrés comunicativo en la enfermería y entender cómo las enfermeras manejan discursivamente los conflictos y el estrés. Encuesta abierta comentarios de enfermeras (N = 135), empleados en un gran hospital de enseñanza e investigación fueron analizados cualitativamente. El modelo de organización de Weick, específicamente su noción de ciclos de comunicación, emergió como una lente conceptual útil para entender el conflicto cíclico y el estrés.

Los resultados muestran que la comunicación excluyente, específicamente los mensajes no participativos y de apoyo, contribuyen al conflicto y al estrés de la enfermera. Las enfermeras tienden a manejar el conflicto y el estrés utilizando un discurso respetuoso e irrespetuoso. Estos patrones de comunicación pueden facilitar o prohibir el cambio positivo. Metafóricamente, el conflicto comunicativo de la enfermera y el estrés pueden representarse como fuego. Las relaciones pueden incendiarse debido a incendios fuera de control en forma de conflicto destructivo. Sin embargo, el conflicto y el estrés, como el fuego, se puede aprovechar para fines positivos, como la toma de decisiones organizativas y la innovación. Los hallazgos sugieren que transmitir respeto puede ayudar a las enfermeras a controlar e incluso evitar las llamas del conflicto

y el estrés. Se ofrecen soluciones para mitigar los efectos del conflicto y el estrés mientras se desarrollan culturas organizativas respetuosas.

De acuerdo a la investigación anterior, cabe resaltar que la comunicación transmitida irrespetuosamente contribuye a reforzar no solo el conflicto sino el estrés en la población evaluada, del mismo modo se destaca la oportunidad de interpretar de manera positiva el conflicto concibiéndolo como una significativa oportunidad de cambio, toma de decisiones e innovación, así mismo es significativo resaltar la contribución de dicha investigación en esta monografía puesto que se plantea un cambio de perspectiva en el conflicto exponiéndolo desde un punto de vista favorable para la resolución del mismo, adicionalmente se fomenta la comunicación asertiva, enfatizando las desventajas de emplear un tipo de comunicación inadecuado.

Del mismo modo, Sandra Carrillo en el año 2013, desde Perú realiza una investigación basada en la comunicación en el conflicto la cual se titula "*Comunidades y minería: la comunicación en el conflicto*" abordando tres estudios de casos en la sierra central de Perú, que tuvieron como objetivos explorar las características que definen a las empresas mineras medianas y a las comunidades locales de la sierra central del Perú a partir de sus prácticas culturales y económicas, visiones de desarrollo y proyecciones a futuro, organización y prácticas comunicativas para la toma de decisiones. El segundo objetivo estuvo orientado a describir el contexto en el que se comunican, sobre la base del conocimiento de la historia de la relación, las percepciones conflictivas y las expectativas sobre el otro desarrolladas durante la convivencia, la situación actual de la relación y el conflicto de intereses. Finalmente, el tercer objetivo consistió en comprender el proceso social de comunicación, con el fin de identificar los factores que dificultan el entendimiento entre la empresa minera y la comunidad local para poder reconocer las situaciones que pueden mejorarse o prevenirse.

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que el principal problema es la debilidad en la definición de los actores. Si bien se trata de pares en la formalidad, en la práctica las empresas mineras tienen una serie de ventajas sobre las comunidades locales, históricamente el actor más débil en la relación. A este respecto, en los casos presentados se encontró no sólo personajes que cumplían la función de representantes de las comunidades campesinas sin velar por los intereses

de éstas, sino también la ausencia de objetivos colectivos claros y armónicos que guíen su actuación. Por su parte, la empresa minera tiene mecanismos más formales para definir quién habla y qué dice, de acuerdo con sus objetivos y estrategias. Todo esto en un contexto en el que el Estado ha privilegiado sus políticas de promoción de la inversión sobre los parámetros de regulación del sector, lo que ha dificultado su participación imparcial en situaciones de conflicto y profundizado la asimetría de poder entre la empresa y la comunidad. (Carrillo, 2013)

La anterior investigación hace referencia a la importancia de manejar apropiadamente la comunicación, teniendo en cuenta el contexto, la percepción del conflicto y las expectativas hacia sus relaciones interpersonales, de este modo se pretende optimizar asertivamente la interacción de los participantes del conflicto y propone la importancia de formar líderes que promuevan estrategias de resolución de conflictos propicios para la población, generando nuevas habilidades que permitan la sana convivencia donde prevalezca la armonía y adecuada comunicación en las madres Fami.

Por otra parte Silvia Chuello presento una investigación que lleva por título *“propuesta de un programa de estrategias comunicativas para la orientación a padres y representantes de familias reconstituidas como alternativa para su convivencia”* del año 2016 del estado de Carabobo, Venezuela, allí planteo un programa de estrategias comunicativas para la orientación a padres y representantes de Familias reconstituidas como alternativa para su convivencia en la Unidad Educativa Nacional “Parmanacay” ubicada en Santa Rita- Estado Aragua. En la cual se logró establecer que los padres y representantes tienden a preocuparse por el desempeño estudiantil de sus hijos, quisieran que existiera más comunicación con su pareja y sus hijos, mantiene comunicación con los profesores de sus hijos y se reúnen para conversar en familia sobre el desempeño estudiantil de los hijos. Los padres y representantes tienden a mostrar disposición para mejorar las relaciones comunicacionales que se desarrollan dentro del seno de la familia lo que es un indicador de que es factible la propuesta del programa de estrategias comunicativas dirigido a padres y representantes de familias reconstituidas de la Unidad Educativa Nacional “Parmanacay”. (Chuello, 2016)

Del mismo modo, esta investigación reitera la importancia de la sana comunicación y sus beneficios, en este caso en el ámbito familiar, de tal manera que se evidencia un apoyo teórico y práctico para la realización de la presente monografía, donde se presentan estrategias para perfeccionar las relaciones comunicacionales de la población estudiada, igualmente se considera pertinente la correcta disposición de todas las partes involucradas y se establece el eje familiar como factor fundamental para fortalecer las habilidades comunicativas ante la resolución de conflictos durante la resolución de conflictos.

## **Nacionales**

En el ámbito nacional se llevaron a cabo algunas investigaciones propuestas dentro del territorio las cuales se hayan trabajado en los últimos años. De esta manera la primera investigación se titula *“La formación en convivencia: papel de la mediación en la solución de conflictos”* por Maribel Martínez Ibañez en la ciudad de Barranquilla en el año 2018 con el objetivo de proponer un plan de formación en convivencia que apoye la transformación de conductas agresivas en posibilidades de aprendizaje, a través de un programa de mediación escolar y proyectos pedagógicos. En este sentido la interacción verbal juega un doble papel en los actos comunicativos propios del aula de clase. Por un lado, el lenguaje usado en las interacciones durante situaciones conflictivas puede ser agresivo e incitante; sin embargo, es a través de la misma oralidad y de la cortesía en el lenguaje que se puede favorecer el camino con miras a la solución de divergencias.

Teniendo en cuenta lo anterior este trabajo sigue una metodología cualitativa con un enfoque comprensivo-interpretativo, puesto que desde este paradigma se facilita la teorización de las conductas observadas y el descubrimiento de su sentido. Para la recogida de datos se inició con entrevistas semiestructuradas a 10 estudiantes de diferentes grados de secundaria, seguida de la observación participante a 28 estudiantes de sexto grado dentro y fuera del aula.

Los resultados presentados revelan aspectos importantes sobre los cuales reflexionar. En primer lugar, el enfrentarse a diario con la posibilidad de sufrir algún menoscabo relacionado con las pertenencias escolares genera un ambiente de desconfianza entre los estudiantes. Este factor indica la necesidad de fomentar espacios para realizar convivencias, reflexiones, juegos grupales y de

roles, al igual que apoyarse de un proyecto de valores sólidos en los que se promuevan la formación en convivencia: papel de la mediación en la solución de conflictos oportunidades para compartir y conocer más en detalle a los compañeros de grupo y, en síntesis, contribuir así a un ambiente de mayor confianza. (Martinez Ibañez, 2018)

En efecto, la intención de la investigación anterior es reemplazar la comunicación agresiva por un método de aprendizaje efectivo, en el cual se fortalezca la confianza y sana convivencia en actividades grupales mediante la aplicación de reflexiones y juegos grupales permitiendo de este modo una reducción en posibles discordias donde se pueda alterar el compañerismo y un ambiente de trabajo sano en el grupo, en esta medida por medio del presente trabajo se logra adquirir instrucciones significativas para identificar el tipo de comunicación e interacción que emplean las participantes de la investigación “La comunicación como estrategia de resolución de conflictos en el programa Fami” realizado desde un enfoque cualitativo.

El siguiente proyecto se titula “*análisis de prácticas y experiencias comunicativas de las memorias del conflicto armado colombiano*” por parte de Cecilia Andrea Acosta Sánchez en la ciudad de Bogotá en el año 2016, esta investigación se basa en Analizar y caracterizar las prácticas comunicativas que llevan a cabo algunos actores en Colombia, en torno a la memoria del conflicto armado, identificando a dichos actores, las fortalezas y debilidades en las metodologías que utilizan y los públicos a quienes destinan estas prácticas comunicativas. De acuerdo a lo anterior la metodología utilizada para este proyecto, fue el enfoque crítico de las ciencias sociales o enfoque crítico social. Se eligió esta perspectiva por ser la más adecuada para comprender las vertiginosas transformaciones sociales en los campos de la comunicación y la memoria histórica, y los respectivos factores que las ocasionan. Partiendo del supuesto de que la amplia tecnología de la sociedad influye determinantemente en las formas de comunicar y especialmente en las formas de comunicar las memorias, se evidencia que la disputa de poderes para comunicar, para informar e incidir en la opinión pública- luchan en el escenario social. Del mismo modo, esta exploración se inscribe en la línea de la investigación crítica-social para intentar desentrañar los modelos, no solo de comprensión del mundo social, sino del cuestionamiento de las realidades.

Por su parte, para la identificación de tendencias y teorías predominantes en las metodologías de comunicación de la memoria histórica los resultados permitieron definir que las metodologías con las cuales se está haciendo comunicación de la memoria del conflicto tienen una tendencia y particularidades propias, ya que se hace memoria en medio del conflicto, siendo la comunicación participativa, y la comunicación mediática virtual las más usadas por los comunicadores. Los resultados del análisis de la relación entre prácticas comunicativas y memoria histórica, y entre prácticas comunicativas y memoria colectiva indican que hay prácticas comunicativas que parten de la memoria colectiva; como acción comunicativa son muy diferentes en su impacto y visibilización a las que plantean la memoria histórica comunicada desde la institucionalidad, es así como aparece entonces en apartados anteriores como prácticas exclusivas e inclusivas. (Acosta Sanchez, 2016)

En este orden de ideas, la comunicación participativa hace énfasis a la escucha activa, donde la comunicación no solo se encargue de suministrar información sino también de que esta sea comprendida por parte de sus receptores, es decir la comunicación se debe proporcionar clara y asertiva, de tal manera que facilite un intercambio equitativo de ideas, conocimientos y experiencias, de este modo generando una correcta comunicación en las madres Fami donde se busca analizar la comunicación empleada por parte de estas.

La siguiente investigación se titula *“Propuesta de acompañamiento como estrategia en el fortalecimiento de la asertividad interpersonal y habilidades comunicativas para el tratamiento de la falta de comunicación en seis familias del barrio la esperanza del municipio de Sibate – Cundinamarca”* realizada por Víctor Alfonso Velásquez en el municipio de Sibate Cundinamarca del año 2017, el principal objetivo de esta investigación es el acompañamiento a familias con dificultades de comunicación, donde por medio de estrategias que generen el fortalecimiento de la asertividad interpersonal y las habilidades comunicativas, evitando la presencia de conflictos, donde se logre el afianzamiento de la estructura familiar; reconociendo su importancia y contribución al desarrollo humano en pro del crecimiento personal en aspectos tales como el fortalecimiento de las necesidades básicas y responsabilidades que se tienen al interior de los hogares.

Se puede evidenciar que a raíz de las problemáticas familiares son muchos los vacíos que la ausencia y el mal desempeño del rol de padres genera en la vida de los hijos; los niños y jóvenes cada vez se sienten más solos, con grandes necesidades de atención y cariño; además un adecuado direccionamiento de su educación y aprendizaje les facilita su desarrollo social y garantiza un mejor futuro; por esto no es conveniente delegarlo a las empleadas domésticas o personal que no sea idóneo para ejercer dicha función, ya que sin desmeritar a quienes muy amablemente ayudan en el cuidado de los hijos, estos no podrán homologar el grado de compromiso y dedicación que solo una madre o padre puede dedicarles. Teniendo en cuenta las consecuencias de la problemática identificada, se puede señalar que cada vez las múltiples situaciones negativas a las cuales están expuestos los niños al crecer solos y sin ser escuchados, facilitan que lleguen a ellos el consumo de droga, o situaciones como el abuso sexual, la delincuencia entre otros. (Velásquez, 2017)

De acuerdo a lo dicho anteriormente, se establece la importancia de emplear una comunicación constante de los padres hacia sus hijos, donde se desea fortalecer la asertividad interpersonal y las habilidades comunicativas en el ámbito familiar, teniendo en cuenta que la presente investigación se basa en la comunicación como estrategia de resolución de conflictos en madres comunitarias, se logra evidenciar que los conflictos se llevan a cabo en su mayoría por cuestiones familiares en las que están involucrados sus hijos, por tal motivo se considera pertinente abordar en el presente estado del arte temáticas que se asemejen entre sí, con el propósito de aportar información apta para la presente monografía.

## **Regionales**

En el ámbito regional se llevó a cabo la investigación titulada *“pedagogía para la convivencia y la paz: transformaciones que experimentan los docentes cuando vivencian la formación para la convivencia y la paz”* en el año 2016 en la ciudad de Cúcuta, por parte de Jesús Villamizar Ibarra en la cual dicho proyecto consiste en entender como la situación de violencia que vive el país, la escuela, la familia y la comunidad, en general, tiene cada vez mayores responsabilidades en la formación de personas capaces de interactuar armónicamente en la solución de los conflictos y la convivencia pacífica, lo cual requiere de propuestas que permitan formar y desarrollar en los estudiantes las competencias ciudadanas en las instituciones educativas a través de programas que

apunten hacia la búsqueda de alternativas de desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de las personas y de la sociedad en general. Es decir la presente propuesta busca presentar una dimensión de diálogo entre el escenario y el camino, unos con más énfasis en el escenario, otros con más énfasis en el camino, pero de todas formas, tratando de mostrar que hay en el contexto, como en el devenir, unas demandas reales de formación del docente, que le den al trabajo en la institución educativa un sentido más comprometido con la búsqueda de alternativas de desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de las personas y comunidades.

Según los resultados obtenidos arrojaron que la resolución de conflictos, los profesores encuestados evidencian actitudes positivas hacia brindar ayudas a estudiantes para el desarrollo de habilidades, ven los conflictos desde múltiples perspectivas que apuntan a decisiones tomadas en grupo, lo que evidencia competencias relacionadas con la asertividad, consideración de consecuencias y pensamiento crítico; comprender el valor de ayudar a otros como una competencia relacionada con la empatía y cumplimiento de un número de horas anuales destinadas al servicio comunitario, actitudes que fomentan el trabajo en equipo, el pensamiento crítico y la responsabilidad social, a pesar de ello, no se encaminan acciones hacia la evaluación de soluciones a problemas sociales. Este aspecto se plantea, pero en la práctica no se cumple satisfactoriamente, en esta transformación está involucrada la “empatía y habilidad social, las dos piedras angulares de la inteligencia social” (Villamizar Ibarra, 2016)

En este orden de ideas se logra evidenciar que la presente investigación busca generar estrategias para la resolución de conflictos mediante la interacción armónica y convivencia pacífica, del mismo modo fomentando la asertividad, empatía y pensamiento crítico de la población en situaciones conflictivas, de esta manera dicha investigación aporta significativamente a la presente monografía información teórica que permite que esta se desarrolle adecuadamente teniendo en cuenta la comunicación como estrategia de resolución de conflictos en el programa Fami.

La siguiente investigación se realizó en el año 2016 por los autores Esneider Arévalo Pabón, Lilibeth Tatiana Torrado Ardila en el municipio de Ocaña, Norte de Santander la cual se titula *“creación de la cartilla cuentos que no son cuentos, para narrar historias de víctimas del conflicto*

*armado en el Catatumbo Norte de Santander*” los objetivos principales de este proyecto fueron Identificar el medio y el formato adecuado para contar las historias de las víctimas del conflicto armado en el Catatumbo, determinar el género narrativo para contar las historias que harán parte de la cartilla, desarrollar las tres etapas de producción de la cartilla cuentos que no son cuentos, donde se narren las historias de las víctimas que han vivido el conflicto armado en el Catatumbo.

El desarrollo de esta investigación, permitió contar las historias de quienes han sido víctimas del conflicto armado en la zona del Catatumbo, para que la comunidad de la provincia de Ocaña conozca la realidad a través de cuentos, de quienes han sufrido las inclemencias de una guerra que no les corresponde, pero de cual si deben hacer parte. Se debe hacer hincapié, en que toda la información obtenida y plasmada en la cartilla fue gracias a la ayuda de los habitantes de la región, quienes estuvieron abiertos a colaborar en todo lo necesario para que los resultados fueran satisfactorios. (Torrado Ardila & Arevalo Pabon, 2017). De acuerdo a la investigación mencionada anteriormente se evidencia las consecuencias en este caso del conflicto armado en una zona de alta vulnerabilidad en el departamento de Norte de Santander, donde se dan a conocer los conflictos ocasionados por una inadecuada comunicación por parte de grupos al margen la ley con el estado en la población aledaña al territorio del Catatumbo y de qué manera lograron superar estas experiencias, así mismo se genera en esta monografía estrategias de resiliencia en el afrontamiento de conflictos.

La siguiente investigación se titula *“Los conflictos y las violencias en Colombia: el caso de Tibú”* realizada en el año 2015, por el autor Jesús María Ortega-Ortega, la cual tiene como objetivo Identificar los conflictos que causan la violencia y la inestabilidad social y cultural que vive la región del Catatumbo, centrada en el municipio de Tibú, Norte de Santander, Colombia. Para ello, esta investigación se realizó bajo el paradigma socio-crítico, con enfoque cuantitativo. Tuvo un diseño fundamentado en la revisión y análisis documental, bibliográfico, descriptivo, sustentado en una investigación de campo.

En dicha investigación se concluyó que hay un 90% de los habitantes que manifiesta lo que se puede comprobar en la investigación– que la causa generadora de la violencia es por el alto grado de abandono estatal, la falta de recursos económicos para cubrir las necesidades básicas de la

población civil (Salud, Educación, vivienda digna, entre otras), así como la marginación social debido a la falta de vías de comunicación y oportunidades de formas de empleo permanentes, hacen que cada día se enraíce y se continúe la escala ascendente de la violencia y la comunicación agresiva en todo el municipio. (Ortega Ortega, 2015) Cabe resaltar que la anterior investigación también hace referencia al conflicto armado el cual ha sido permanente lo largo del tiempo en el departamento Norte santandereano, se logra evidenciar inconformismo e inestabilidad sociocultural en la población Tibuyana donde se presentan fallas comunicativas en relación con el estado, teniendo en cuenta lo anterior esta investigación aporta bases teóricas que sustentan importancia de emplear la comunicación asertiva y el apoyo estatal como estrategia para la resolución de conflictos desde el ámbito sociocultural desde un contexto regional.

## Marco Teórico

### Capítulo I: Conflicto

#### *Teoría del conflicto.*

Cuando el ser humano busca comprender las razones del desorden social; lo cual es sinónimo de destrucción de la sana o adecuada convivencia para el desarrollo social; se encontrará que no se puede abarcar el significado de conflicto de un solo punto de vista (Alfaro & Cruz, 2010), pues todas aquellas acciones que van en contra de las habilidades para la vida; pueden ser interpretadas desde diferentes percepciones, como la de los involucrados en un conflicto, los testigos que puedan haber y entre otros actores secundarios o terciarios que se involucren en el conflicto.

Por ejemplo, si se analiza el conflicto de forma consensualista, se comprende que el desarrollo de toda sociedad dependerá de todos los habitantes que estén inmersos en ellas y como sus acciones contribuye para su estructuración; por lo tanto, el conflicto será todas las situaciones que no favorezcan el desarrollo de una vida social o las acciones que estén por fuera de lo que defina los habitantes de una comunidad sana. (Cáceres & Lorenzo, 2001). Además, autores como Cohan (1997), Rex (1985), Aya (1985), Giner (1988), Pérez (1994), y Álvarez (1991), afirma que otra forma de interpretar el conflicto es a través de teorías conflictivistas que demuestran el desarrollo de una sociedad nace de las contradicciones, diferencia de objetivos colectivos y la confrontación de intereses. Con base a lo anterior, se puede interpretar que el conflicto es inherente de la evolución social y un motor de cambio social.

#### *Etología de la agresión como conflicto.*

Esta teoría abarca la definición de agresión como toda conducta hostil que tiene el ser humano para lastimar o lastimarse. La agresión es una acción conocida desde los comienzos de la humanidad cuando un individuo ataca o agrede a otro individuo, lo cual permitía establecer dos roles, el del agresor y del agredido. Desde el punto de vista etiológico se puede resaltar que “en el reino animal se denominan agresivas las conductas que tienen como finalidad la huida o la

destrucción de otro animal considerado adversario”. (Centre Londres, 2010). No se puede olvidar que la agresión animal al no ser racional se define diferente a la agresión de la conducta humana, por ejemplo:

La agresión de un animal por otro sólo tiene lugar si el otro se percibe como rival por la posesión de un objeto del que el agresor ha estado o podría estar desprovisto. Para que exista agresión de un animal por otro es necesario que el agresor sea amenazado y esta agresión puede ser solamente una acción destinada a derrotar, al contrario. (Centre Londres, 2010).

Lo anterior permite abarcar la agresión como conductas de depredación, las cuales no sería una conducta agresiva sino instintiva; conductas agresivas no mortales y conductas agresivas mortales, analizadas por aparte se obtiene que:

La conducta instintiva proviene del instinto, un claro ejemplo son los animales que son agresivos solo por la necesidad de comer; el ser humano como ser racional también posee instinto, pero no se le permite ser agresivo por una conducta instintiva como en el ejemplo anterior. Toda agresión que el hombre cometa, y no conlleve a la muerte de otra persona se considera conducta agresiva no mortal, claros ejemplo son las peleas o riñas, insultos verbales, entre otros. Y la conducta agresiva mortal, será toda aquella donde el agredido pierda la vida.

Este aporte permite analizar que el ser humano al realizar acciones agresivas, recurre a sus instintos animales y que la agresividad es una reacción a una acción, en ese contexto si dicha acción no existiera el ser humano no reaccionaría violentamente, pero esto solo aplicaría en caso de que el hombre no fuera un ser pensante, y es este punto donde se destaca la importancia del autocontrol en el contexto que se desarrolle una situación que genere una conducta agresiva. Para finalizar se puede tomar el siguiente aporte toda la capacidad humana para razonar, pensar, comunicarse, para usar lenguaje, para crear y usar la imaginación, para vivir la realidad desde una perspectiva estética, para crear unos vínculos fraternos con otro ser humano, y tanto más, donde expresa como funciones del cerebro humano. El sistema nervioso es el centro de comando para toda la actividad que ocurre dentro del cuerpo y a su vez de toda conducta que emite una persona respecto al medio

en el que se encuentre. Sus respuestas emocionales como los sentimientos, sus procesos cognoscitivos como razonar, todo acto voluntario como caminar e involuntario como respirar están dirigidos por el sistema nervioso. (Reyes, 2013). Lo anterior confirma que el ser humano tiene control sobre todas sus acciones a través del cerebro, por lo tanto, es indispensable que el hombre domine sus conductas de carácter agresivo y así mismo logre participar en una sociedad.

### ***La Influencia Social.***

Además, se encuentra la influencia social basada en el trabajo de Bandura y en la teoría de la inoculación psicosocial, lo que principalmente abarca este aporte teórico es el reconocimiento de las personas, en especial niños y adolescentes bajo presión, lo cual es una característica que los involucra en conductas de riesgo, como la agresión. (1976 y col.; 1978). Aclarado lo anterior, se puede resaltar la teoría constructivista de Piaget y Vygotsky, ellos sugieren que el desarrollo cognitivo está centrado en el individuo y sus interacciones sociales; Montoya & Muñoz, (2009) por lo tanto, para que un individuo progrese, se debe tener en cuenta el contexto y núcleo social; el cual resalta que el contexto donde una persona se desarrolla socialmente es factor fundamental si la persona es agresiva o no.

También uno de los factores de influencia social son los valores por eso según Sharma (2014), refiere que esta crisis de valores se centra más en aspectos éticos y morales que en aspectos intelectuales, es decir están prevaleciendo valores como la riqueza, el orgullo, el egoísmo y la hipocresía que no aportan de forma positiva a la población. Así mismo (Garg, 2014; Sharma, 2014), consideran que la causa de la crisis de valores viene provocada por la alienación de la ciencia y la tecnología, debido a que en vez de ayudar en el progreso de la sociedad se han convertido en una fuerza social de control, contribuyendo a su vez, a la desaparición de los antiguos valores éticos y prosociales que garantizaban el bienestar del grupo. A su vez, se presenta la inhibición conductual (IC), que hace referencia a una variable temperamental que genera timidez, retraimiento, evitación social, inquietud o malestar social, además de miedo ante personas, objetos y/o situaciones desconocidas (García-Coll, Kagan y Reznick, 1984).

Así mismo dentro de la influencia social se puede evidenciar el modelo cognitivo conductual de Beck (2000), lo cual expresa que *“todas las perturbaciones psicológicas tiene en común denominador una distorsión del pensamiento que influye en el estado de ánimo y en la conducta de los pacientes”*. Por otro lado Leahy (2003), y J. S. Beck (2000), citado por (Barragan Velasquez, 2014), afirman que el modelo de terapia cognitiva conductual está basado en la idea de los estados disfuncionales como la depresión, la ansiedad y la ira son frecuentemente mantenidos o exacerbados por pensamientos distorsionados. Este modelo propone que todas las perturbaciones psicológicas tienen en común una distorsión del pensamiento, que influye en el estado de ánimo y en la conducta de las personas. Es decir, el pensamiento, la emoción y la conducta son tres aspectos psicológicos íntimamente relacionados, de tal manera que un cambio en alguno de ellos producirá alguna modificación en los otros dos por ejemplo el pensamiento es el determinante más importante de las emociones aunque los hechos externos, actuales o pasados, influyen en las emociones, no son la causa de ellas, así mismo son nuestras percepciones y evaluaciones de esos hechos externos los que influyen directamente en nuestra respuesta emocional.

Es importante recalcar también que a lo largo de la infancia las personas van configurando sus “esquemas cognitivos básicos” que son el sistema de creencias que la persona construye en relación a lo que le rodea. Estas creencias están en la base de toda una serie de pensamientos automáticos irracionales, de distorsiones cognitivas que actúan a modo de filtro a través del cual deformamos la realidad que nos rodea. Por ejemplo, si toda mi vida he pensado que no valgo lo suficiente (esquema cognitivo básico), es fácil que ante una situación como ser despedido del trabajo, se activen toda una serie de pensamientos como “nunca más voy a encontrar empleo” (distorsión cognitiva) que me pueden llegar a sentirme mal, es por eso que los individuos construyen su propio mundo y las creencias en relación con él son las que determinan sus pensamientos, emociones y conductas. (Diaz Garcia; Angeles Ruiz; Villalobos, 2017).

## Capítulo II: Comunicación

### *Fundamentos de la comunicación.*

Cuando se abarcan los fundamentos de la comunicación, se debe tener en cuenta que es desde el punto de vista social, debido a que es una de las características fundamentales de una sociedad. Además, abarcar los fundamentos de la comunicación es proceso que se debe hacer desde varias perspectivas, por ejemplo, “la relación fundamentos de la comunicación-campo de la comunicación, fundamentos de la comunicación-disciplina de la comunicación, fundamentos de la comunicación-profesión” (Giraldo, Naranjo, Tovar & Córdoba, 2008. p.16); los enfoques anteriores, hacen una comparación entre el concepto de la comunicación y esta como se relaciona con los diferentes pensamientos teóricos.

De lo anterior se puede apreciar, que la comunicación es uno de los componentes más interesantes desde el punto de vista social; por ser un pilar de la construcción de una sociedad. Autores como Wilbur Schramm, afirma que:

A partir de los últimos años, un número cada vez mayor de intelectuales norteamericanos se ha interesado en el estudio del proceso y los efectos de la comunicación. La comunicación, sin embargo, no se ha convertido en una disciplina académica, como la física o la economía, aunque sí ha llegado a ser un campo animado por la investigación y la teoría. Se ha convertido en una de las más importantes encrucijadas de la conducta humana, situación comprensible dado que la comunicación es un proceso –quizás *el* proceso– social fundamental. Sin la comunicación no existirían los grupos humanos y las sociedades. Difícilmente se puede teorizar o proyectar investigaciones en cualquier campo de la conducta, sin antes haber hecho algunas hipótesis con respecto a la comunicación humana. (Citado por Giraldo et al, & 2008)

Wilbur Schramm, realizó esta afirmación desde los sesenta; identificando la comunicación, como un proceso, en este caso fundamental como se ha afirmado anteriormente. Por lo tanto, es interesante porque no se reconoce la comunicación como una disciplina aplicable.

Entonces, son varios los autores que han buscado desarrollar el concepto más preciso de comunicación; aunque, las áreas donde más se estipulan son en la ciencia y campos de estudios, por lo general dentro los estudios relacionados al ámbito social. Esta premisa, resalta la comunicación como un pilar de todas las áreas del saber que trascendió como el desarrollo de todas las grandes ciencias. Es por esta razón, que investigadores como Navarro (2008), afirman que la comunicación se ha impulsado gracias a la sed de conocimiento que tiene el hombre en su diario; sin olvidar, la adicción de querer explicar aquellos fenómenos que aún no se han estudiado o se han abarcado completamente (Citado por, Cáceres & Lorenzo, 2001), por lo tanto, varios autores han basado la comunicación como una ciencia desorientada, pues son muchas la ramas por no decir todas, en cuales la comunicación juega rol fundamental. Esta premisa, permitió trascender el concepto de la comunicación respecto a la función que cumple en diferentes contextos.

### ***Teoría de la asertividad.***

Esta teoría abarca la capacidad del ser humano para comunicarse en un contexto en el que se encuentre inmerso, aquí es importante tanto la comunicación verbal como no verbal, pues se puede expresar la inconformidad ante una situación o noticia con una expresión así las palabras digan otra cosa. Es por esta razón, que se considera la comunicación como el pilar del desarrollo social. (Seligman, 2008), Un contexto social muy común donde se presenta este, es la comunicación debido a que no es asertiva tanto en las palabras como expresiones físicas. Esta teoría está respaldada por Martin Seligman, el cual plantea que no manejar la comunicación no verbal adecuadamente puede generar situaciones destructivas en una sociedad sin importar su tamaño; por lo tanto, las personas son los únicos responsables del desarrollo social a la hora de comunicarse. Para lograr trabajar la asertividad es bueno contemplarla como un conjunto de pensamientos, sentimientos y conductas que hacen que nos sintamos respetados y respetemos a los demás. Estos llamados “tres sistemas de respuesta”, están completamente entrelazados entre sí, por lo tanto si cambia uno, cambiarán los otros dos generando un desarrollo óptimo.

Es por eso que, para que se logre generar un cambio positivo en la vida se debe tener en cuenta los pensamientos, sentimientos y conducta, lo cual cuando no se obtiene un buen manejo de los mismos se generan diversas situaciones como por ejemplo, los pensamientos no asertivos son

aquellos que temen o sobrevaloran la opinión de los demás en deterioro de la propia como por ejemplo “Van a pensar que soy un...”, “Si digo esto, me van a rechazar“, “Si me muestro como soy, voy a quedar mal“. Así mismo los sentimientos no asertivos son los que se viven cuando se supedita la propia persona a la evaluación de los demás haciendo referencia a la inseguridad, el miedo, la vulnerabilidad y también el exceso de la ira, desesperación y rabia. Por otro lado, las conductas no asertivas pueden situarse en dos polos opuestos: pueden ser conductas sumisas, que son todas aquellas que se supeditan al otro, como callarse, seguir el juego de las otras personas, sobre adaptarse a los deseos de la otra persona; o conductas agresivas, como son faltar al respeto, imponer, abusar o golpear.

Por otro lado se encuentra el buen manejo de los factores mencionados anteriormente, lo cual (Castanyer, 2014), hace referencia a los sentimientos asertivos que son muy parecidos a los que se tienen cuando hay autoestima alta y generan seguridad, coherencia, paz interior y tranquilidad. Las conductas asertivas son todas las que reflejan el respeto hacia sí mismo, igual que hacia los demás como lo es expresar una opinión, aunque ésta sea inadecuado, saber decir “No” sin agredir al otro; discrepar o discutir, mostrando respeto a los demás, también dentro de las conductas se encuentran los componentes no verbales que son igual de importantes a los verbales. Los componentes no verbales son la mirada, la expresión facial, la postura corporal, los gestos y los componentes verbales o lingüísticos son el volumen, el tono, la fluidez y la velocidad lo cual todos estos componentes en la persona asertiva se sitúan en un término medio: ni muy elevados ni muy inhibidos, acordes a la situación y respetando, a diferencia de la persona no asertiva, se encuentra en una posición alterada o de inhibición, su estado emocional y conductual se ve afectado debido a su falta de autocontrol y toma de decisiones.

### ***Funcionalismo.***

Para este modelo, se buscaba reconocer la comunicación como un proceso simple donde existe un emisor, un receptor y un mensaje, resaltando estas tres características, pero no las únicas, como las más importante; debido a que, si la comunicación funcionaba era el inicio de los procesos para el desarrollo y en este caso, no un desarrollo en específico, sino cualquiera que buscara una respuesta desconocida.

Es este pensamiento, el que le da poder al desarrollo social, y todos los gobernantes que existen actualmente lo saben, ya que se la comunicación es asertiva en un contexto donde el número de personas es significativo, la importancia de transmitir el mensaje tiene mayor peso para el emisor, y de ahí es donde nace el interés político de mover grandes masas de personas para que, a través de su mensaje, se logren incorporar a los núcleos sociales que tienen el control en una sociedad. Además, el funcionalismo demuestra los roles tan importantes que juegan los participantes de la comunicación, pues son ellos los encargados de recibir el mensaje o expresarlo o en su defecto, ignorarlo. Las situaciones anteriores; son consideradas pilares en el desarrollo social esto se debe, a que la comunicación en este rol, escogerá a los gobernantes de una sociedad y la aceptación de ellos también dependerá directamente la aceptación del pueblo hacia ellos. Gracias a esta premisa, se consolidaron las bases de la política con un enfoque humanista. Para resaltar los principales teóricos en el ámbito de la comunicación, Caceres & Lorenzo resalta los siguientes autores: “Lasswell, Lazarsfeld, Hovland, Lewin, presentados por varios autores como los padres de la comunicación; sin embargo, la influencia de otros ha sido decisiva: Shannon, Weaver, Berelson, Janowitz, Katz, Schramm, Wright, Nixon, Thayer y Schiller”. (2001, pp 240)

### **Capítulo III: La Comunicación Como Estrategia De Resolución De Conflictos Desde El Componente Psicológico**

#### ***El rol de la convivencia en los conflictos.***

Entonces, la convivencia trata de ceñirse a unas pautas de conducta que permiten la libertad individual al tiempo que salvaguardan el respeto y la aceptación de los otros, conformando así, el fundamento necesario para que se produzca el hecho del desarrollo social.

Respecto a lo anterior, Ortega (2007) afirma lo anterior:

La convivencia no ha de entenderse sólo como la ausencia de violencia, sino principalmente como el establecimiento de relaciones interpersonales y grupales satisfactorias que contribuyan a un clima de confianza, respeto y apoyo mutuo en un

entorno social, potenciando así mismo el funcionamiento democrático de la, lo que, a su vez, favorecerá también la existencia de relaciones positivas entre los miembros de la comunidad. (p. 175)

En este caso lo que busca el autor es aclarar que una convivencia así planteada reduce los enfrentamientos, limita las acciones de maltrato y resulta satisfactoria para la consecución de los objetivos educativos, pero lo es especialmente para aquellas personas con mayor indefensión y vulnerabilidad social. Por otra parte Carrillo Pérez (2016), citando a Torrego se refiere respecto a la relación entre conflicto y convivencia, expone que: Se puede entender la convivencia como un proceso creativo y respetuoso con las partes, ya sea previendo su producción, ya sea evitando la escalada del conflicto cuando éstos se han producido (2001). Es por ello que en la forma de convivir se deben dar las pautas para la solución de los conflictos, siendo las personas que se conducen por este camino consideradas como respetuosas y tolerantes a la opinión de los demás, dependiendo de la perspectiva que tiene cada quien, siendo constructivos y pensando en el bienestar de las partes.

No obstante según Pérez de Guzmán; Amador; Vargas (2011), existen conductas que alteran la vida de los grupos, tales como la violencia, insultos, destrozos, robos, palabras altisonantes, etc. Se ha convertido en algo cotidiano por lo que se considera un problema social. Sin embargo, cabe resaltar que el conflicto es inherente a la condición humana. Es importante afrontarlos e intentar resolverlos en el momento en que se producen y no esperar que se resuelvan por sí mismos o que el tiempo se encargue de resolverlos. Si se prolongan en el tiempo éstos seguirán aumentando como una bola de nieve, y afectará no sólo a las personas implicadas en un primer momento, sino que se proyectará en las relaciones de otros miembros de la comunidad.

En el presente apartado Contreras-Rodríguez, S., Colón-Luna, N., Gonzales-Montalvo, C., Machado-De la Cruz, P., Melo-Vásquez, M. y Vergara-Luna, M. (2018) citando a Chaparro, Caso, Fierro y Díaz (2015), destacan la importancia de la convivencia democrática, que se refiere a una participación de responsabilidad enfocada en la generación y seguimiento a los acuerdos que regulan la vida en común, el dialogo en la familia entenderlo como un ambiente que facilita el encuentro mediante la importancia de la construcción colectiva de reglamentos y normas con

enfoque de principios éticos; así como las decisiones participativas para la acción colectiva, el diálogo reflexivo y el manejo formativo de conflictos. Adicionalmente estos autores hacen hincapié en la convivencia pacífica, que se constituye, en gran medida, en función de las anteriores, resaltan la capacidad de establecer interacciones humanas basadas en el dialogo, vehículo de comunicación, mediante, el respeto y la tolerancia, la prevención y atención de conductas de riesgo, el cuidado de los espacios y bienes colectivos, la reparación del daño y la reinserción comunitaria.

### ***Teoría del conflicto social.***

El concepto de conflicto social es fundamentado por diferentes autores de diferentes partes del mundo. Esta teoría se encuentra desde un enfoque positivista, como fenomenológico. Parsons (1970), aporta el siguiente pensamiento de la teoría del conflicto social “Cuando la dimensión integrativa llega al punto cero, el sistema deja de existir como tal” (Citado por Alfaro & Cruz, 2010), en este caso el autor busca expresar, que cuando se acaba todo rasgo de convivencia, deja de existir el concepto de sociedad.

Por lo tanto, se puede afirmar que el conflicto social, para Parsons es, una serie en cadena de acciones que daña el sistema social, debido a que es un factor que conlleva a la entropía causando problemáticas sociales que dañan la comunidad; afectando a los diferentes actores que están inmersos en ella. No obstante, dado al rol negativo que juega el conflicto en el desarrollo social, Coser (1970), piensa que el conflicto social “*puede tener importantes consecuencias funcionales latentes*” (Citado por Alfaro & Cruz, 2010). Y que el conflicto social será una problemática social, solo para aquellas sociedades que carecen de sólidas bases de convivencia. Entonces, “*el conflicto es (...) la energía creadora e impulsora de todo cambio*” (Dahrendorf, 1966. Citado por Alfaro & Cruz, 2010). El conflicto social, en el ámbito social estructurado con habilidades sociales, es un factor que permite el mejoramiento de una sociedad, por lo tanto, el conflicto social es un proceso evolutivo de carácter social. Se puede interpretar que el conflicto ocasiona varianzas dentro del sistemas, más no puede variar el sistema como tal.

Alfred Schutz (1974) respalda lo anterior, afirmando que:

La 'reciprocidad de perspectivas' (...) se basa en la posibilidad abierta de un intercambio de los puntos de vista, vale decir, hablando metafóricamente, en el establecimiento de una fórmula de transformación por la cual los términos de un sistema de coordenadas pueden ser traducidos a los términos del otro. (Citado por Alfaro & Cruz, 2010)

Por su parte Wieviorka (2010), argumenta que muchos enfoques de las ciencias sociales insisten en la totalidad que constituye una sociedad, en su unidad política muchas veces encarnada por el Estado y en las unidades cultural e histórica que son asociadas frecuentemente a la idea de Nación. Estos enfoques tratan también el tema de la comunidad que constituye la sociedad, del vínculo social, de la integración de sus miembros y del proceso de socialización que les corresponde. Algunas describen a la sociedad como un conjunto estratificado de capas sociales, esta imagen completa la idea de movilidad social, ascendente o descendente. El punto común de estos enfoques es su manera de minimizar o ignorar el conflicto, es decir la relación antagónica entre dos o más actores. Sus variantes más extremas, y más ideológicas, son capaces de reducir la vida social a la búsqueda de la 'armonía', como se puede ver en algunos textos de la sociología china contemporánea inspirados por el confucionismo. La mayoría de los pensadores sociales que tratan con el conflicto hacen de él una categoría que admite dimensiones normativas, o que incluye un juicio de valor. Por un lado, algunos, sin negar su existencia o cegarse ante su realidad empírica, o histórica, ven en él un elemento negativo, una patología. Es el caso, sobre todo, de Talcott Parsons, y de muchos otros sociólogos inscritos o no en la corriente funcionalista.

### ***Teoría del Conflicto Social y Marxismo.***

Es indispensable comprender la gran brecha que existe entre el marxismo y la teoría del conflicto social, pues ver el marxismo como una rama de la teoría del conflicto social es apropiarse de un concepto erróneo dado por el fascismo. Sin olvidar, que el anti-marxismo es el resultado en contra de las personas ante los postulados de Marx. Gracias a esto, se puede asociar la teoría del conflicto social a una ideología contemporánea. No se puede olvidar que, Marx es el referente teórico antiguo del conflicto social. Por lo tanto, la teoría del conflicto marxista, se enfoca en las

características del trabajo y como estas están relacionadas en comunidades que presenten ambientes conflictivos. Esto se fundamenta, en que el pensamiento de Marx; no existía la posibilidad de que en una sociedad fuera destruida por el concepto de conflicto; resaltando, que todo grupo de personas que considere que vive en una sociedad, debe estar preparado a hacer frente a cualquier conflicto.

Por otro, para Lorenzo Cadarso (2009), no es fácil explicar las teorías del conflicto: Las distintas escuelas, por llamarlas de algún modo, han evolucionado sus posiciones notablemente y en la práctica investigadora se detecta con frecuencia un acusado eclecticismo. En términos genéricos, una teoría del conflicto social difícilmente será autónoma, lo normal es que forme parte de una concepción global de la realidad social y de su funcionamiento. A partir de esto se tienen en cuenta dos grandes concepciones del orden social, las cuales condicionan la interpretación de los conflictos sociales: la primera es comprendida como teorías consensualistas la cual afirma que los conflictos sociales son situaciones anómalas, fruto de una alteración en el discurso normal de la vida social, de manera que tendrán que ser explicados en términos espasmódicos. La siguiente concepción social se denomina teorías conflictivistas, esta argumenta que la sociedad encierra dentro de sí una serie de contradicciones y objetivos colectivos contrapuestos que provocan confrontación de intereses.

Es decir, el conflicto es esencial en el desarrollo social, los autores lo interpretan como un imperativo estructural y un motor del cambio social, así mismo los desacuerdos han sido un constante a lo largo de la historia, sin embargo hay que reconocer que no todos los conflictos representan consecuencias anómalas sino por el contrario constituyen una oportunidad positiva para la sociedad, proporcionando transformaciones y desarrollo en las comunidades. En cuanto a las causas del conflicto social, el autor refiere que el conflicto es inherente a todo sistema social, algo así como un imperativo estructural mientras que la sociedad siga articulándose de manera clasista. Por ende las tensiones sociales tienen dos orígenes, uno de orden social, es decir, las clases antagónicas en cada sociedad y otro de tipo socioeconómico, siendo así, la interacción entre fuerzas productivas y relaciones de producción.

Por otra parte, Mercado; González (2007), lado el enfoque marxista presenta una visión de que el cambio ocurre debido a la confrontación de fuerzas opuestas en la estructura de clases sociales donde unos son opresores explotadores y otros los oprimidos o explotados. Los principios rectores del materialismo histórico sirvieron de base para teoría. Otras corrientes, consideradas menos radicales, cuestionan también la legitimidad de la autoridad y comparten la creencia de que existen diversos grupos de intereses que pugnan por el control y el dominio en las estructuras sociales. Los grupos que detentan el poder político, social y económico se esfuerzan por mantener el orden social es por eso los teóricos del conflicto indican que para comprender completamente la sociedad es conveniente estudiar los procesos de conflicto, desorden, discrepancias y de rivalidad entre los diversos grupos sociales, además también afirman que el conflicto puede llevar a la definición de problemas y a la transformación de la sociedad.

## **Marco Contextual**

En el presente apartado es importante exponer la relevancia de la comunicación como estrategia de resolución de conflictos desde un contexto internacional, donde evidentemente los resultados podrían ser significativamente distintos, teniendo en cuenta la influencia del ámbito cultural que emplea cada nación, el nivel socioeconómico, educativa de la población y demás factores que se deben considerar durante la evaluación de resultados, por lo tanto se considera pertinente abordar temáticas que analicen satisfactoriamente las consecuencias que generan los conflictos desde el área social.

Del mismo modo esta investigación busca analizar la comunicación como estrategia de resolución de conflictos en madres vinculadas al programa Fami pertenecientes al municipio de Los Patios, quienes han manifestado que la comunicación no se presenta asertivamente en situaciones estresores, por tal motivo, el eje fundamental de este estudio es identificar los procesos comunicacionales en el ámbito social y emocional mediante un diseño fenomenológico, en el cual dicha investigación se llevó a cabo mediante tres fases: iniciando con la etapa preparatoria y exploratoria, seguidamente de planificación, como última fase se establece la recogida y análisis de información, mediante la aplicación de instrumentos, como entrevista semiestructurada, grupo de discusión y observación no participante, que permitieron la obtención de información, lo anterior se efectúa con la intención de instaurar una organización en el procedimiento del desarrollo del presente estudio, adicionalmente se diseña una estrategia psicoeducativa que genere una guía en la población acerca de cómo se deben resolver los conflictos por medio de la asertividad y de las habilidades comunicativas.

Por otra parte en el análisis de resultados se obtienen datos que reflejan el tipo de comunicación que suelen emplear las madres comunitarias, siendo estos, factores influyentes en la resolución de conflictos donde se destaca un estilo de comunicación agresivo y pasivo, además empleando conductas evitativas en situaciones conflictivas en las participantes del presente estudio, de esta manera se evidencian afectaciones en el contexto emocional y social de las madres Fami, surgiendo en estas un eventual deterioro en el autoestima, conciliación del sueño y donde se manifiestan

conductas de aislamiento e irritabilidad, lo que genera alteraciones en las relaciones interpersonales de la población abordada.

## **Metodología**

La presente investigación es de enfoque cualitativo, según (Sampieri, 2006) refiere que es un proceso inductivo contextualizado en un ambiente natural, esto se debe a que en la recolección de datos se establece una estrecha relación entre los participantes de la investigación sustrayendo sus experiencias e ideologías en detrimento del empleo de un instrumento de medición predeterminado. Así mismo se complementa que es de tipo descriptivo que busca características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, describe tendencias de un grupo o población (Sampieri, 2010).

### **Diseño Fenomenológico**

Según (Herrera, 2017), el diseño de investigación fenomenológica busca conocer los significados que los individuos dan a su experiencia, lo importante es aprender el proceso de interpretación por el que la gente define su mundo y actúa en consecuencia. De acuerdo a lo anterior, se considera pertinente llevar a cabo este tipo de diseño de investigación fenomenológico, con el fin de lograr un mayor abordaje con la población Fami del ICBF, analizando de esta manera la comunicación como estrategia de resolución de conflictos.

### **Población**

Se establecen los parámetros para la elaboración del presente trabajo, lo cual la investigación se realizara con la población del programa Fami del Icbf ubicado en el municipio de los Patios, quienes han manifestado la existencia de conflictos y su inadecuado manejo de estrategias para la resolución de los mismos provocando de esta manera, desacuerdos y enfrentamientos en su contexto social.

### **Muestra**

Se realiza el muestreo de tipo no probabilístico, lo cual (Otzen; Materola, 2017), refiere que este tipo de muestreo permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos,

además es fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador. Según Corral, Y., Corral, I. & Franco, A., (2015), lo define como la muestra que se configura de acuerdo a la conveniencia del investigador, ya sea económica, por tiempo u otra razón, debido a que este tipo de muestreo se selecciona con base a su fácil disponibilidad. Es decir, el investigador toma una muestra que le facilite la recolección de la información obteniendo de esta forma los resultados y el análisis de la investigación. De acuerdo a lo anterior, cabe resaltar que esta técnica se ajusta de manera asertiva a nuestra investigación, puesto que se realiza la selección de tres (3) madres de familia, quienes participan de manera voluntaria, evidenciando cercanía y accesibilidad con las investigadoras.

## **Procedimiento**

### ***Fase 1: Preparatoria y exploratoria.***

Inicialmente se lleva a cabo la realización del título el cual se debe relacionar con el tema de investigación, posteriormente realiza la identificación del problema donde se describió la problemática presente en las madres Fami, se formulan los objetivos para concretar y especificar la finalidad de la investigación por parte de los autores y se establece la búsqueda de información teórica que genere un soporte conceptual a la investigación.

### ***Fase 2: Planificación.***

Se elabora la metodología de la investigación en la cual se determina el enfoque, diseño, población y tipo de muestreo en la investigación. Además se seleccionan los instrumentos que se aplicaran durante el proceso investigativo posteriormente se recolecta la información de dichos instrumentos aplicados con el objetivo de registrar los datos suministrados por la población estudiada, de tal manera que representen objetivamente las categorías que las autoras de esta investigación requieren.

### ***Fase 3: Recogida y análisis de la información.***

En esta etapa se lleva a cabo la lectura, interpretación y selección de datos más significativos en función de los objetivos y la formulación de la pregunta, adicionalmente se realiza la matriz de investigación donde pretende resumir el proceso desde el planteamiento del tema, las preguntas iniciales y todo el diseño de investigación y se establece el análisis y discusión de resultados en el cual se analiza la información obtenida mediante los instrumentos aplicados teniendo en cuenta los referentes teóricos abordados anteriormente. Por otra parte se elaboran las conclusiones y recomendaciones a tener en cuenta en futuras investigaciones.

### **Técnicas**

Es fundamental mencionar, las técnicas utilizadas para la presente investigación lo cual estan conformadas por:

#### ***Observación no participante.***

Según (Sanjuan, 2010), es un método de investigación en la cual se recoge la información desde afuera, sin intervenir para nada en el grupo social, hecho o fenómeno abordado. Lo cual mediante la aplicación de las diferentes técnicas establecidas para la recolección de datos, se permitirá el abordaje de la observación no participante teniendo en cuenta que el encuentro con la población a investigar no es de fácil acceso.

#### ***Entrevista semiestructurada.***

Estas presentan un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos. (Diaz, Torruco, Martinez, Varela, 2013). Es por esto que se establecieron tres (3) categorías como lo son la categoría psicosocial, la categoría de

asertividad y la categoría de estrategias para la resolución de conflictos, lo cual cada una está compuesta por cuatro (4) preguntas. *Apéndice A.*

### ***Grupo de discusión.***

(Gil Florez , 2010) Citando a Krueger (1991), refieren que es una técnica de recolección de datos de naturaleza cualitativa, que reúne a un número limitado de personas (generalmente entre siete y diez) desconocidas entre sí y con características homogéneas en relación al tema investigado, para mantener una discusión guiada en un clima permisivo, no directivo. Lo cual se implementara con tres (3) madres del programa fami del municipio de los patios logrando cumplir con los objetivos propuestos para la investigación. *Apéndice B.*

### **Como se Analizará la Información Recolectada**

El análisis de la información recolectada se llevó a cabo por medio de la triangulación lo cual Donolo (2009), refiere que es un procedimiento de control implementado para garantizar la confiabilidad entre los resultados de cualquier investigación, es decir la triangulación como estrategia de investigación persigue una amplia comprensión de la realidad o población estudiada. Así mismo, existen varios tipos de triangulación lo cual para la actual investigación se implementara el tipo de triangulación de datos siendo la más utilizada en la investigación social y su aplicación requiere de la obtención de información sobre el objeto de investigación, mediante diversas fuentes que permitan contrastar los datos recogidos.

Para Denzin (1970) citado por García, T. A., García, L. C., González. R. L., Carvalho. J. T, Catarreira, S. V. (2016), la triangulación de datos también ayuda a obtener un mayor desarrollo y enriquecimiento teórico, conformándose la búsqueda de fuente de datos según criterios espacios temporales y distintos niveles de análisis según la persona y el objeto de estudio. Así mismo lo refiere Rodríguez, Pozo y Gutiérrez (2006), donde refiere que se hace comparando resultados de análisis de datos, usando diferentes pruebas estadísticas o diferentes técnicas de análisis cualitativo para evaluar de forma similar los resultados disponibles.

De la misma manera Aguilar, S.& Barroso, J (2015), hace referencia a la utilización de diferentes estrategias y fuentes de información sobre un recogida de datos que permite contrastar la información recabada. Es por eso que en la presente investigación se utilizara el tipo de triangulación de datos lo cual pueden ser de tipo temporal que son datos recogidos en distintas fechas para comprobar si los resultados son constantes, el tipo espacial que hace referencia a los datos recogidos se hacen en distintos lugares para comprobar coincidencias y por último el tipo de triangulación personal que se realiza con diferente muestra de sujetos. Es por eso que según Olsen (2004), en la triangulación de tipo personal se genera un diálogo que prospera con el contraste entre aquello que parece evidente y los descubrimientos con las interpretaciones oficiales sobre un determinado objeto de estudio. De acuerdo a lo anterior, se realizará una triangulación de datos de matrices por categorías con las técnicas establecidas y aplicadas, logrando obtener un mayor abordaje frente a los resultados y análisis de la investigación presente *“la comunicación como estrategia de resolución de conflictos en el programa Fami del Icbf”*.

### Presentación De Resultados

A continuación se encontrara la triangulación de matrices por categorías lo cual se evidencia la técnica aplicada, el número de preguntas realizadas y los resultados obtenidos por cada una de las participantes.

TECNICAS	RESULTADOS			
	PREGUNTAS	1	2	3
ENTREVISTA	1	Me desespero, pienso que no voy a encontrar solución a mis problemas. Me siento frustrada y siento que no soy feliz.	Miedo, a veces tristeza, siento mucha rabia porque las cosas a veces no deben ser así. Quisiera hacer algo para solucionar pero no sé cómo hacerlo ni que decir, simplemente dejo que las cosas pasen a ver si se solucionan.	Siento ira, lloro mucho y me siento baja de ánimos y en ocasiones me dan ganas de irme lejos y no volver.
	2	me da mucha rabia porque la gente ve lo de uno pero no lo de los ellos mismos, pero cuando los chismes vienen por parte de la familia se los hago saber, si se soluciona bueno y si no pues les dejo de hablar porque a la final yo no tengo porque estarle pidiendo respeto a nadie.	Pues cuando se meten con las demás personas no digo nada osea hago como si no fuera mi problema, pero cuando se meten con mi familia lo que hago es defenderlos sea como sea, porque ellos son muy importantes para mí y me gusta hacerlos respetar.	Yo prefiero enfrentar a las personas que están diciendo cosas para saber porque motivo lo hacen, porque si yo no me meto con nadie y los respeto lo ideal es que no se metan conmigo ni con mi familia porque ahí si que se atengan a las consecuencias, ahí si no habrá respeto, ni paciencia, ni tolerancia a nada ni a nadie.
	3	Las evito hasta cierto punto pero cuando se pasan exploto y llego hasta las últimas consecuencias, pero por lo general trato de evitar todo, hasta un gesto	A veces me alejo, a veces no hablo, me siento a llorar porque no sé de qué manera confrontarlo.	yo lloro, a veces grito a las personas que están a mi alrededor y casi siempre le dejo de hablar a la persona con la que tuve el conflicto

	4	Siempre porque no me gusta tener problemas. Me siento triste me da rabia a veces quisiera como desaparecer	Uy ¡sí! Yo creo que mucho, a veces no puedo dormir, lloro en las noches, me da rabia conmigo misma porque no puedo hacer nada y me pregunto porque me pasa esto a mí, porque si salgo de uno llega otro problema	Si... casi siempre me siento triste y hasta se me quita el sueño en las noches llorando por lo que pasa.
	5	Es una comunicación buena donde uno se expresa de la mejor manera con las personas que tuvo el problema, así pues se solucionan las diferencias.	Supongo que es saber hablar, no sé, quizás decir las cosas bien o sea expresarlas bien, claro que eso es lo que no hago yo.	Es la mejor forma para comunicarse con la gente, o sea sin groserías o arrogancias pero yo por ejemplo no soy así porque o les dejo de hablar o los trato muy mal.
	6	Me siento mal y me ofendo porque siento que se aprovecharan de la situación de uno, si necesitan algo porque no lo hacen ellos mismos.	Digo que no, me niego rotundamente a hacerlo, porque no sé porque debo de hacer algo que yo no quiero o que no me va a traer nada bueno, no falta que lo haga y termine metida en otro problema y eso es lo último que quiero, entonces lo que hago es que me voy o le dejo de hablar a esa persona.	Me niego inmediatamente porque yo no pienso hacer algo con lo que no estoy de acuerdo y si me insisten en eso pues ya empieza un conflicto porque me va a dar mucha rabia
	7	Me da rabia, porque nadie sabe los problemas de uno y nadie es perfecto en esta vida. Yo no soy de ir a buscar peleas deo que hablen.	A veces me alejo, a veces no hablo, me siento a llorar porque no sé de qué manera confrontarlo.	Pues se arma un conflicto porque yo no permito que se metan o hablen de las personas que yo quiero, busco a la persona que está diciendo cosas y le pregunto cuál es el problema que tiene

				y le exijo que no vuelva a decir cosas que no debe.
	8	Pasiva porque no me gustan los problemas, trato de evitar los conflictos.	Yo creo que pasiva porque la mayoría de veces no hago nada, ni siquiera me comunico por evitar el problema. Pero hay momentos donde me sacan la piedra y reacciono con groserías.	Yo la verdad no sé, a veces soy de todas, pero trato de tener un tipo de comunicación asertiva pero si me buscan empleo la comunicación agresiva, porque si no es por las buenas es por las malas.
	9	Son problemas, discusiones, una pelea que a veces se puede evitar, osea todo tenemos conflictos a diario.	Los conflictos son situaciones en las que uno discute con muchas personas o con una sola, como con el hijo con el marido, son como diferencias, que en ocasiones tiene solución, si es como eso.	Son situaciones en las cuales hay peleas por diferentes motivos, eso hace que las personas que dejen de hablar se hagan daño o incluso hasta se maten entre ellas.
	10	Puede solucionar el problema pero también lo puede emporar, osea yo puedo llegar hablar con alguien para solucionar lo que paso pero si esa persona no colabora pues ni modo no se puede solucionar nada.	Pues si es una buena comunicación es un buen medio para solucionar conflictos pero si es una comunicación con groserías gritos o insultos es mejor no comunicarse.	Depende de cómo sea la comunicación, si se trata de un tipo de comunicación asertivo es lo mejor para solucionar los conflictos, osea si las personas dicen lo que no les gusta de una forma respetuosa y así llegar a acuerdos, pero eso es muy difícil, hay personas que no se dejan ni hablar nada mas con la mirada ya le dicen a uno de todo.

	11	<p>Sí, porque podemos solucionar el problema y así no nos sentimos con rabia ni con mal genio. Así se dejan las cositas claras desde un principio</p>	<p>Si es importante siempre y cuando sea una comunicación bien manejada o sea cuando se utiliza en la dialogo adecuado, no hay posibilidad de que se molesten, hayan peleas, malos ratos.</p>	<p>Si claro es muy importante porque comunicándonos bien se pueden evitar muchos conflictos con la pareja o familiares de uno.</p>
	12	<p>Depende porque si es una persona con la que se puede hablar, le digo las cosas y tratamos de solucionar las cosas por las buenas, pero si es una persona que no se deja hablar que es grosera que esta alterada que responde con groserías pues prefiero no hablarle ni decirle nada.</p>	<p>Bueno yo trato de hablar tranquilamente durante los conflictos pero hay momentos en que me dejo llevar, yo sé que no está bien que hay que buscar la forma pero me dejo llevar la mayoría de veces y prefiero no discutir.</p>	<p>Yo siempre intento de no darle importancia a los conflictos de evitarlos al 100%, si el problema sigue yo me vuelvo agresiva, me molesto, grito, peleo y digo muchas cosas de las que luego me arrepiento. Pero yo sé que eso no es una estrategia para solucionarlo uno debería hablar, buscar la forma de que me comprendan y también de comprender lo que la otra persona quiere.</p>
GRUPO DE DISCUSION	1.	<p>Son discusiones o peleas que nos hacen sentir mal pero por otro lado hacen que como seres humanos seamos más fuertes, tengamos más fuerzas para</p>	<p>Son situaciones en las que uno discute con muchas personas o con una sola en ocasiones tiene solución.</p>	<p>Yo pienso que es cuando hay peleas y las personas a veces se empiezan a atacar entre ellas ya sea con palabras o golpes.</p>

		seguir adelante y superarnos.		
	2	dialogando tratando de llegar a un acuerdo sin necesidad de peleas, si la persona sigue conflictiva prefiero alejarme	Yo soy tranquila hasta cierto punto si acaban mi paciencia pues hay conflictos.	Siempre trato de evadir peleas, problemas, discusiones, pero cuando aun así me siguen buscando problemas si reacciono diferente más agresiva, con palabras feas, groserías, hasta miro mal a todo mundo.
	3	si claro, siempre la utilizo por medio de la comunicación que me gusta arreglar mis problemas	sí, yo hablo de buena manera hasta donde más puedo si no se puede entonces me da mucha rabia	si, si la persona es importante para mi utilizo la comunicación para resolver los conflictos si no lo es, no.
	4	cuando me encuentro muy molesta yo prefiero retirarme y luego cuando se me haya pasado la rabia hablar con esa persona	yo soy indiferente pero no soy grosera si las otras personas me hablan de mala manera yo también lo hago	Me comunico de manera grosera, altanera, a veces manoteo y digo cosas que después me arrepiento, osea a pesar de que sé que no es la mejor forma no sé porque siempre actué así.
	5	de una manera muy calmada, siempre trato de no dejarme llevar de la rabia	me dan ganas de llorar, siento mucha rabia y a veces me siento culpable por las cosas que pasan	cuando estoy en medio de un conflicto yo soy un poco agresiva, impulsiva y me dejo llevar por la rabia
	6	siento rabia pero lo puedo manejar	rabia, tristeza, impotencia y frustración	Mucha rabia, humillación y tristeza

	7	la falta de respeto o educación para decir las cosas, las personas son muy groseras y por eso empiezan los conflictos casi siempre	en mi concepto yo creo que es debido a la falta de tolerancia que hay entre las personas, la falta de comunicación y de ponerse en el lugar del otro	la mala comunicación y que las personas no se saben controlar cuando se sienten molestas o con rabia
	8	la comunicación, la prudencia, la tolerancia, la comprensión que se debe de tener para decir y hacer las cosas.	yo considero que la buena comunicación con los demás es de las mejores formas de resolver conflictos aunque no siempre se logra	Hablar más, no ser tan impulsivos en momentos de discusiones, manejar la calma y no dejarse llevar por la ira.
OBSERVACION		Se evidencio en la primera participante una actitud receptiva frente a las técnicas aplicadas, lo cual se logra determinar un comportamiento o evitativo, pasivo, sumiso frente a los diversos conflictos presentados. Se mostraba tranquila, atenta e interesada por cada una indicaciones que se le realizaba o suministraba. También, aportaba diferentes	La segunda participante, se evidencia labilidad emocional, refleja un llanto frente a diferentes preguntas lo cual las relacionaba con su familia. A pesar de ello, decidió continuar con la entrevista y el grupo focal, donde en la primera técnica fue más abierta frente a las respuestas a diferencia del grupo focal donde sus respuestas eran precisas y cortas. Así mismo se evidencio, que no se sentía a gusto exponer sus opiniones frente a sus demás compañeras. A demás el niño era de muy pocos meses y requería una mayor atención por parte de ella lo cual no permitió su disponibilidad completa	En la tercera participante se logró evidenciar una actitud y comportamiento más agresivo, extrovertido, compulsivo. Es una mujer abierta en cuanto a sus respuestas. Reflejaba una actitud desafiante frente a los diversos conflictos que se le presentaban. A pesar de que tenía un poco de claridad con las estrategias para el mejoramiento de los conflictos no refleja su implementación en las mismas. Es consciente de los

		<p>ejemplos de la vida cotidiana para lograr la respuesta. A pesar de que estaba con su hijo, fue atenta y presta a cualquier indicación que se le realizaba. En la entrevista la información que suministro fue más abierta a diferencia del grupo focal, en ocasiones trataba de no opinar frente a las respuestas de las demás participantes.</p>	<p>para el grupo focal, de igual forma respondía frente a las preguntas establecidas por las psicólogas en formación.</p>	<p>diferentes problemas, consecuencias y soluciones pero no demuestra que los ejecute en su vida diaria. Ella al igual que las demás participantes tenía a su bebe en la realización de las diferentes técnicas a implementar, reflejo unas inadecuadas pautas de crianza lo cual permitía que la niña realizara cualquier tipo de conducta. Por otro lado, su atención y disponibilidad para la realización de la entrevista y grupo focal fue completa.</p>
--	--	--	---	---

Tabla 1. Matriz de triangulación por categorías.

## Análisis y Discusión de Resultados

En relación con el análisis de resultados, se reflejará la información arrojada por las tres (3) madres pertenecientes al programa FAMI del ICBF del municipio de los Patios, lo cual se utilizaron técnicas para la recolección de datos las cuales fueron, la entrevista semiestructurada que consistía de doce (12) preguntas abiertas, en el grupo de discusión se evaluaron ocho (8) preguntas y como ultima técnica se implementó la observación no participante, así mismo realizando una relación con las categorías establecidas como lo son la categoría psicosocial, la categoría asertividad y la categoría de estrategias para la resolución de conflictos, cada una con sus respectivas subcategorías.

De acuerdo a lo anterior, en la entrevista se estableció la primera categoría denominada “*categoría psicosocial*” lo cual se evidenciaron unas subcategorías que no están permitiendo que el factor psicosocial se desarrolle de la mejor manera en las madres Fami, es decir, se han venido presentando falencias como por ejemplo en los valores, lo cual Sharma (2014), refiere que esta crisis de valores se centra más en aspectos éticos y morales que en aspectos intelectuales, es decir están prevaleciendo valores como la riqueza, el orgullo, el egoísmo y la hipocresía que no aportan de forma positiva a la población. Así mismo (Garg, 2014; Sharma, 2014), consideran que la causa de la crisis de valores viene provocada por la alienación de la ciencia y la tecnología, debido a que en vez de ayudar en el progreso de la sociedad se han convertido en una fuerza social de control, contribuyendo a su vez, a la desaparición de los antiguos valores éticos y prosociales que garantizaban el bienestar del grupo.

Otro factor que influye negativamente en las madres Fami es el cambio de estado de ánimo que presentan por sus frecuentes conflictos en los diferentes contextos que se relacionan, siendo un estado que genera cierta dificultad en el momento de canalizar las emociones presentadas, no permitiéndole obtener un pensamiento razonable o tomar buenas decisiones frente al conflicto. Es por eso que una de las estrategias para fortalecer el estado de ánimo es la regulación emocional lo cual Thompson (1994), lo define como el “*proceso de iniciar, mantener, modular o cambiar la ocurrencia, intensidad o duración de los estados afectivos internos y los procesos fisiológicos, a*

*menudo con el objetivo de alcanzar una meta*”, es decir, es un proceso que fortalece la toma de decisiones y el autocontrol en sus conflictos.

Por otra parte se establece el factor de evitación lo cual podemos relacionarlo con la inhibición conductual (IC), que hace referencia a una variable temperamental que genera timidez, retraimiento, evitación social, inquietud o malestar social, además de miedo ante personas, objetos y/o situaciones desconocidas (García-Coll, Kagan y Reznick, 1984). Es decir, la inhibición conductual se refleja en cualquier contexto que la persona se desarrolle, en el caso de las madres Fami se logró evidenciar que en algunas preguntas tenían cierta abstención frente a sus respuestas, lo cual se lograba determinar cierta afectación frente a este tipo de preguntas.

Por último el factor cognitivo conductual se relaciona con el modelo cognitivo conductual de Beck (2000), lo cual expresa que *“todas las perturbaciones psicológicas tiene en común denominador una distorsión del pensamiento que influye en el estado de ánimo y en la conducta de los pacientes”*. Por otro lado Leahy (2003), y J. S. Beck (2000), citado por (Barragan Velasquez, 2014), afirman que el modelo de terapia cognitiva está basado en la idea de los estados disfuncionales como la depresión, la ansiedad y la ira son frecuentemente mantenidos o exacerbados por pensamientos distorsionados. Este modelo propone que todas las perturbaciones psicológicas tienen en común una distorsión del pensamiento, que influye en el estado de ánimo y en la conducta de las personas. De acuerdo a lo anterior, se puede constatar la relación que tiene ese modelo con las respuestas de alguna de las madres evaluadas como por ejemplo *“a veces no puedo dormir, lloro en las noches”*, *“lo que hago es que me encierro, no salgo, no me gusta hacer cosas ni visitar a nadie”*, lo cual se logra evidenciar que presentan una afectación en su pensamiento, sentimiento a su vez en el comportamiento. Para concluir con la categoría psicosocial se puede determinar que tiene en gran medida cierta afectación en cada una de las participantes debido a que no logran solucionar de la mejor manera el conflicto, es decir, la falencia que se evidencia es debido a la no implementación de factores positivos que logren generar en ellas la satisfacción, tranquilidad y estabilidad emocional.

Seguido a esto, la *“categoría de asertividad”* pretende identificar el tipo de comunicación con el que se comunican las madres comunitarias y sus reacciones durante situaciones conflictivas, de

esta manera se evidencia que la mayoría de mujeres entrevistadas se comunican agresivamente, una mínima parte de la población entrevistada manifiesta emplear un tipo de comunicación pasiva y una pequeña parte de la misma refiere comunicarse asertivamente pero no tienen claridad de los verdaderos tipos de comunicación.

En cuanto a la teoría de asertividad mencionada por (Seligman, 2008) considera la comunicación como el pilar del desarrollo social. Para lograr trabajar la asertividad es bueno contemplarla como un conjunto de pensamientos, sentimientos y conductas que hacen que nos sintamos respetados y respetemos a los demás. Por tanto se evidencia que las madres Fami ocasionalmente prefieren emplear un tipo comunicación asertiva en la resolución de conflictos, manejando adecuadamente los posibles desacuerdos y evitando así la prolongación de un conflicto donde pueda haber una afectación en sus relaciones interpersonales.

Teniendo en cuenta lo anterior, (J Mondragon & Lasagabaster, 2012), mencionan que el tipo de comunicación pasiva se presenta cuando alguien no se expresa a sí mismo. Deja que las demás personas le manden, le digan lo que tiene que hacer y, generalmente, no defiende sus propios derechos. Por regla general, sus necesidades, opiniones o sentimientos son ignorados, además actúa con la esperanza de que los demás adivinen sus deseos su apariencia es de inseguridad, se disculpa constantemente; da mensajes indirectos; habla con rodeos; no encuentra palabras adecuadas; no dice lo que quiere decir; habla mucho para clarificar su comunicación; no dice nada por miedo o vergüenza; se humilla a sí mismo, cabe resaltar que durante la recolección de datos se logró evidenciar que en una de las participantes de la presente investigación refleja que el tipo de comunicación empleado durante las técnicas aplicadas puesto que, su lenguaje verbal y no verbal denota inseguridad, temor y timidez, destacando una postura agachada y evitando el contacto visual, es importante resaltar que a pesar de que no genera conflictos, si presenta afectaciones en el contexto social y emocional provocando de esta manera aislamiento y baja autoestima en la población.

Por otra parte (Ucha, 2011), manifiesta que la indignación que alguien siente puede ser el producto de una situación dentro de su entorno o generada por alguien de su alrededor, cabe resaltar que una de las respuestas más usuales en las madres Fami es la indignación, que causa en

ellas enojo, enfado que casi siempre ha sido provocado por la conducta de alguien. La actitud, la acción de un individuo puede desencadenar en ellas indignación. Así mismo cuando alguien se comporta fuera de los parámetros sociales esperados, o en su defecto, cuando no toma en cuenta cierto contexto y de todos modos protagoniza un comportamiento errante, suele despertar la indignación en las participantes de esta investigación.

Finalmente, se lleva a cabo la categoría de *“la comunicación como estrategias de resolución de conflictos”*, donde se identifican componentes prevalentes de la comunicación que impiden la óptima resolución de conflictos en la población entrevistada, desconocer el término de resolución de conflictos o acudir a conductas evitativas ante los conflictos, aislarse o comportarse de manera indiferente frente a estas situaciones. Sin embargo un aspecto positivo que se evidencia y se resalta en esta categoría la preferencia de la población frente a la comunicación como estrategia resolución de conflictos, así mismo dándole la importancia necesaria a este componente como una solución asertiva a las diferentes situaciones que se desarrollan en sus vidas.

El conflicto es una de las situaciones que las madres del programa Fami presentan en sus vidas afectando de esta forma algunos de los contextos donde ellas se desarrollan lo cual (Dahrendorf, 1966. Citado por Alfaro & Cruz, 2010) nos refiere otra perspectiva definiéndolo como *“el conflicto es (...) la energía creadora e impulsora de todo cambio”* es decir, el conflicto social en el ámbito social estructurado con habilidades sociales, es un factor que permite el mejoramiento de una sociedad, por lo tanto, es un proceso evolutivo de carácter social lo cual se puede interpretar que el conflicto ocasiona varianzas dentro del sistemas, más no puede variar el sistema como tal. De tal manera el conflicto no es percibido como un factor negativo sino también como un factor propositivo, y es precisamente eso lo que las madres del programa refirieron, dándole la importancia necesaria a la comunicación como aporte para la resolución del mismo, identificando el conflicto como una situación que genera desarrollo personal y social, además el fortalecimiento de todos los contextos en donde se desenvuelvan cada una de ellas.

Por otro lado en la investigación titulada *“La formación en convivencia: papel de la mediación en la solución de conflictos”* por Maribel Martínez Ibañez en la ciudad de Barranquilla en el año 2018 , presentan resultados relevantes a aspectos importantes sobre los cuales reflexionar como

por ejemplo indica la necesidad de fomentar espacios para realizar convivencias, reflexiones, juegos grupales y de roles, al igual que apoyarse de un proyecto de valores sólidos en los que se promuevan la formación en convivencia: papel de la mediación en la solución de conflictos, oportunidades para compartir y conocer más en detalle a los compañeros de grupo y, en síntesis, contribuir así a un ambiente de mayor confianza. (Martínez Ibañez, 2018). Así mismo, se pueden generar espacios en el programa Fami debido a que los encuentros que ellas realizan no son frecuentes, con el objetivo de fortalecer el trabajo en equipo, la buena comunicación, la integración y la convivencia.

En la investigación titulada *“pedagogía para la convivencia y la paz: transformaciones que experimentan los docentes cuando vivencian la formación para la convivencia y la paz”* en el año 2016 en la ciudad de Cúcuta, por parte de Jesús Villamizar Ibarra en la cual dicho proyecto consiste en entender como la situación de violencia que vive el país, la escuela, la familia y la comunidad. Lo cual según los resultados arrojados frente a la resolución de conflictos, se evidencian actitudes positivas hacia brindar ayudas a estudiantes para el desarrollo de habilidades, ver los conflictos desde múltiples perspectivas que apuntan a decisiones tomadas en grupo, lo que evidencia competencias relacionadas con la asertividad, consideración de consecuencias y pensamiento crítico; comprender el valor de ayudar a otros como una competencia relacionada con la empatía, actitudes que fomentan el trabajo en equipo, el pensamiento crítico y la responsabilidad social, a pesar de ello, no se encaminan acciones hacia la evaluación de soluciones a problemas sociales (Villamizar Ibarra, 2016).

De acuerdo con la investigación anterior, se puede relacionar con las madres fami debido a que no se realiza la implementación de diferentes acciones o estrategias para la resolución de conflictos, es decir una de las participantes refiere que en ocasiones se comunica para resolver el problema, pero las otras dos participantes o emplean una comunicación pasiva o utilizan la comunicación agresiva.

## **Conclusiones**

Con la intención de presentar una serie de observaciones finales en torno a la comunicación como estrategia de resolución de conflictos a madres vinculadas al programa Fami, pertenecientes al municipio de Los Patios, la cual se realiza a través de una revisión teórica se evidencian los siguientes alcances de los objetivos planteados.

El diplomado “Psicología de la resolución de conflictos; una perspectiva de frontera” de la Universidad de Pamplona, es una iniciativa que promueve y fortalece la formación investigativa como eje de aprendizaje eficiente y útil para el programa de psicología, esto permite que se genere participación e interés en los estudiantes que prefieren realizarlo, proporcionando enseñanzas desde esta perspectiva que evidentemente serán llevadas a cabo durante la práctica profesional. Adicionalmente esta monografía contribuye a la rama de psicología un estudio vigente acerca de las estrategias de la comunicación como resolución de conflictos en madres del programa fami, adicionalmente proporciona esta muestra a estudiantes, docentes, psicólogos e investigadores una guía para entender si influye la comunicación en la resolución de conflictos en el programa familia, así como una serie de investigaciones alusivas al tema de interés.

Desde el punto de vista personal esta investigación resulta ser el producto de un constante esfuerzo y dedicación, proyectándose como un logro significativo a nuestra formación académica y profesional, suministrando el debido interés por extender el conocimiento adquirido en el área de psicología. Teniendo en cuenta lo anterior, la comunicación como estrategia de resolución de conflictos aporta un revelador aprendizaje para una óptima y oportuna intervención en el plano profesional.

En el campo académico este trabajo logro fortalecer el área de formación investigativa donde se obtienen habilidades en la redacción de textos, la eficiente búsqueda de artículos confiables que respalden teóricamente las afirmaciones de la presente investigación, diseñar y llevar a cabo objetivos acordes con la temática abordada, plantear un problema para una investigación, realizar un marco teórico de manera coherente, establecer parámetros específicos que aporten claridad a

la metodología, la construcción de los instrumentos a realizar durante la realización de la presente monografía, lo anterior para suministrar congruencia y comprensión en la lectura del mismo.

De esta manera se desarrolla como estrategia psicoeducativa una cartilla la cual esta direccionada a la resolución de conflictos mediante la comunicación con el objetivo de optimizar las habilidades comunicativas en situaciones conflictivas. De este modo se pretende informar, educar y comunicar a la población acerca de los pasos que se deben llevar a cabo para fortalecer y promover la comunicación asertiva, las posibles consecuencias de emplear una comunicación agresiva o pasiva, la explicación minuciosa de cómo interpretar los conflictos desde un punto de vista positivo, como adquirir habilidades comunicativas en la resolución de conflictos, lo anterior se realiza con la intención de aportar una guía donde las madres pertenecientes al programa Fami logren afrontar adecuadamente los conflictos y estos le generen una oportunidad de aprendizaje y toma de decisiones durante su desarrollo psicosocial.

Finalmente se evidencia que influye la comunicación en la resolución de conflictos en el programa familia, mujer e infancia del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, se logró detectar que la comunicación verbal empleada por parte de las madres Fami no es la adecuada, lo cual induce a que se prolonguen exhaustivamente las discrepancias en la población, deteriorando continuamente las relaciones interpersonales, generando labilidad emocional y aislamiento social lo cual conduce a que se presente baja autoestima, dificultades para dormir, irritabilidad permanente y no se logre desarrollar asertivamente la resolución de conflictos en la población estudiada, por ende es de vital importancia que se incluyan estrategias psicoeducativas que beneficien el ámbito emocional, social y la asertividad, permitiendo la sana convivencia en las participantes de la presente investigación. Adicionalmente se determinó que en las habilidades comunicativas algunas madres vinculadas al programa Fami prefieren no afrontar los conflictos para evitar el malestar que pueden generar en sus relaciones interpersonales, por otra parte se logró evidenciar que existe agresividad en la comunicación ante situaciones conflictivas provocando cambios en el estado de ánimo en la población anteriormente estudiada.

## **Recomendaciones**

Por último, con la intención de resaltar los métodos de formación académica y demás entes de la Universidad de Pamplona, las autoras de esta investigación plantean las siguientes recomendaciones:

Se recomienda continuar con el diseño de investigación implementado para esta investigación en este caso, fenomenológica teniendo en cuenta que, es una población que requiere de mayor abordaje logrando de esta forma su buen desarrollo en el entorno social y familiar. Así mismo, se recomienda aumentar el número de población para la aplicación de las técnicas, lo cual se puede obtener mayor información permitiéndoles a los investigadores abarcar diferentes categorías o subcategorías que favorecen al análisis de resultados. También se recomienda utilizar otro tipo de investigación como por ejemplo, el correlacional lo cual no solo permite evidenciar en la población las categorías establecidas sino también permite categorizar a la población por estrato, por edad, por formación académica, entre otras.

Por otro lado, para la aplicación de las diferentes técnicas se recomienda utilizar un espacio físico que sea adecuado y pertinente, con el objetivo de ofrecer bienestar y tranquilidad en la población al momento de realizar entrevistas y grupos de discusión, obteniendo de esta forma unos resultados confiables y objetivos.

Respecto al programa de psicología se recomiendan que se desarrollen adecuadamente nuevos proyectos de investigación en los semilleros donde se lleve a cabo un trabajo interdisciplinar que optimice la comunicación como estrategia de resolución de conflictos en mujeres vinculadas al programa Fami. También se recomienda promover estrategias de resolución de conflictos que contribuya a fortalecer la comunicación asertiva, habilidades sociales y manejo adecuado de las emociones. Por último se propone a la Facultad de Salud perfeccionar los procesos formativos en investigación donde se generen más herramientas de aprendizaje en los estudiantes, con el objetivo de que se implemente adecuadamente la realización de proyectos de investigación, de esta manera formando profesionales competentes e idóneos para la psicología.

## Referencias

- Acosta Sánchez, C. A. (2016). Análisis de prácticas y experiencias comunicativas de las memorias del conflicto armado colombiano. Bogotá: repository.udistrital.edu.co.
- Alfaro, R. & Cruz, O. (2010). Teoría del conflicto social y posmodernidad. *Revista de Ciencias Sociales*. Universidad de Costa Rica. Vol. II-III, núm. 128-129. ISSN: 0482-5276. pp. 63-70. Recuperado el 19 de octubre de 2018. Encontrado en: <http://www.redalyc.org/pdf/153/15319334005.pdf>
- Álvarez, J. (1991). Aportaciones recientes de las ciencias sociales al estudio de los movimientos sociales. Santiago de Compostela. Recuperado el 17 de octubre de 2018. [Archivo Digital]
- Aya, R. (1985). Reconsideración de las teorías de la revolución. *Zona Abierta*. n.º 36-37. pp. 27-53. Recuperado el 17 de octubre de 2018. [Archivo Digital]
- Bonilla, G. (1998). LOS CONFLICTOS Y LAS FORMAS ALTERNATIVAS DE RESOLUCIÓN. *Tabula Rasa*, 267. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf>
- Cáceres, J. & Lorenzo, P. (2001). Principales teorías sobre el conflicto social. *Revista de Historia*. vol. II. (3). pp 237-254. Recuperado el 18 de octubre de 2018. Encontrado en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/241031.pdf>
- Carrillo Perez, R. (2016). Redalyc. Recuperado de Redalyc: <http://www.redalyc.org/pdf/461/46146811012.pdf>
- Carrillo, S. (2013). Comunidades y minería: la comunicación en el conflicto. *Canale*, 43 - 51. Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/1396/CARRILLO\\_HOYOS\\_SANDRA\\_COMUNIDADES\\_MINERIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/1396/CARRILLO_HOYOS_SANDRA_COMUNIDADES_MINERIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Castanyer, (2014). La asertividad: la expresión de una sana autoestima. Recuperado de <https://www.edesclee.com/img/cms/pdfs/9788433027092.pdf>

García-Coll, Kagan y Reznick, (1984).

Centre Londres. (2010). Semiología de la conducta agresiva. Psicología y agresividad. Recuperado el 08 de octubre de 2018. Encontrado en: <http://www.mailxmail.com/curso-semiologia-conducta-agresiva-psicologia-agresividad/conductas-agresivas-etilogia-agresividad>

Centre Londres. (2010). Semiología de la conducta agresiva. Psicología y agresividad. Recuperado el 08 de octubre de 2018. Encontrado en: <http://www.mailxmail.com/curso-semiologia-conducta-agresiva-psicologia-agresividad/conductas-agresivas-etilogia-agresividad>

Cohan, A. S. (1977). Introducción a las teorías de la revolución. Madrid. Recuperado el 17 de octubre de 2018. [Archivo Digital]

Coser L. (2009). Las funciones del conflicto social, México, D.F., Fondo de Cultura Económica

Corral, Y., Corral., I, & Franco, A., (2015). PROCEDIMIENTOS DE MUESTREO. *Revista*. Vol.46. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/46/art13.pdf>

Denzin, (1970). Revisión metodológica de la triangulación como estrategia de investigación. *Investigación Cualitativa en Ciencias Sociales*. Vol 3. Recuperado de <https://www.proceedings.ciaiq.org/index.php/ciaiq2016/article/view/1009/985>

Donolo, (2009). La triangulación múltiple como estrategia metodológica. (*REICE*)*Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. 11(4), 5-24. Recuperado de <https://repositori.udl.cat/bitstream/handle/10459.1/56917/020314.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García Jimenez, L. (2013). Scielo. Obtenido de Scielo: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188252X2015000100003&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188252X2015000100003&script=sci_arttext&tlng=en)

Giner, S. (1988). Sociología. Barcelona. pp. 195-233. Recuperado el 17 de octubre de 2018. [Archivo Digital]

Herrera. (2007). La comunicación familiar en asentamientos subnormales de Montería (Colombia). *Psicología desde el Caribe*, 6. Reccuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/213/21315106002.pdf>

Holmbeck, G. N. (1996). A model of family relational transformations during the transtition to adolescence: parent-adolescent conflict and adaptation. Mahwah, N. J.: Lawrence Erlbaum Associates.

Icbf. (05 de 11 de 2018). *Instituto Colombiano de Bienestar Familiar*. Obtenido de Instituto Colombiano de Bienestar Familiar: <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PrimeraInfanciaICBF/Servicios/Familiar>

J Mondragon & Lasagabaster, (2012). HABILIDADES Y ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN. Recuperado de [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/25661/1/Tema\\_7.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/25661/1/Tema_7.pdf)

Luna, A. y Laca, V. (2014). Estilos de mensajes en el manejo de conflictos en adolescentes y jóvenes mexicanos. *Boletín de psicología*, 110, 37-51.

Martinez Ibañez, M. (2018). La formación en convivencia: papel de la mediación en la solución de. Educación y humanismo, 129-144.

Miranda F. (2010) “La comunicación estratégica como herramienta para la resolución de conflictos: un estudio de caso.”. Tesis de grado

Montoya Castilla, I., Muñoz Iranzo, I. (2009). Habilidades para la vida. COMPARTIM: Revista de Formación del Professorat. 4. (Ejemplar dedicado a: Convivencia escolar) [Fecha de consulta: 10/10/18]  
[http://cefire.edu.gva.es/sfp/revistacompartim/arts4/02\\_com\\_habilidades\\_vida.pdf](http://cefire.edu.gva.es/sfp/revistacompartim/arts4/02_com_habilidades_vida.pdf) ISSN 1887-6250

Montoya Castilla, I., Muñoz Iranzo, I. (2009). Habilidades para la vida. COMPARTIM: Revista de Formación del Professorat. 4. (Ejemplar dedicado a: Convivencia escolar) [Fecha de consulta: 10/10/18]  
[http://cefire.edu.gva.es/sfp/revistacompartim/arts4/02\\_com\\_habilidades\\_vida.pdf](http://cefire.edu.gva.es/sfp/revistacompartim/arts4/02_com_habilidades_vida.pdf) ISSN 1887-6250

Moreno Marimón, M., & Sastre Vilarrasa, G. (2002). Resolución de conflictos y aprendizaje emocional. *Barcelona: Editorial Gedisa.*

Ortega Ortega, J. (24 de abril de 2015). *Dialnet Uniroja*. Obtenido de Dialnet Uniroja: <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-LosConflictosYLaViolenciaEnColombia-5364586.pdf>

Ortega, R. (2007). La convivencia: un regalo de la cultura a la escuela. *Revista Idea La Mancha*, 4 (2007) 50-54.

Olsen, (2004). La triangulación múltiple como estrategia metodológica. *(REICE)Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación. 11(4), 5-24*. Recuperado de <https://repositori.udl.cat/bitstream/handle/10459.1/56917/020314.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Parra Jiménez, Á., & Oliva Delgado, A. (2002). Comunicación y conflicto familiar durante la adolescencia. *Anales de psicología*, 18(2), 215-231.
- Peña Cespedes, A. R. (27 de abril de 2015). El dia. Obtenido del dia: <http://eldia.com.do/el-conflicto-en-la-comunicacion/>
- Perez Porto, J., & Gardey, A. (junio de 2012). Definición. De. Obtenido de definición de: <https://definicion.de/conflicto/>
- Pérez, M. (1994). Cuando Lleguen los días de cólera. Movimientos sociales, teoría e historia. Zona Abierta, 69. Recuperado el 17 de octubre de 2018. [Archivo Digital]
- Proenza-Reyes, M., Oduardo-Grimal, K., & Aguilera-Morales, A. (2011). Los Métodos alternativos para la solución de los conflictos su incidencia en el ámbito familiar cubano. *Ciencias Holguín*, 1-12.
- Rayo, T. (2009). VISION POSITIVA DEL CONFLICTO Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN ADOLESCENTES. *Revista Dara*, 11. Recuperado de [https://www.ucm.es/data/cont/docs/506-2016-02-19-TFM%202014\\_15\\_Revista\\_Dara%20Alonso-seguridad.pdf](https://www.ucm.es/data/cont/docs/506-2016-02-19-TFM%202014_15_Revista_Dara%20Alonso-seguridad.pdf)
- Refugiados, A. d. (3 de julio de 2018). eacnur. Obtenido de eacnur: <https://eacnur.org/blog/conflicto-social-que-es-y-efectos/>
- Rex, J. (1985). El conflicto social, Madrid. Recuperado el 17 de octubre de 2018. [Archivo Digital]
- Reyes, B. (2013). Bases Biológicas De La Conducta Humana. Recuperado el 08 de octubre de 2018. Recuperado de: <http://ponce.inter.edu/acad/cursos/peg/iacg2040/Bio.htm>
- Reyes, B. (2013). Bases Biológicas De La Conducta Humana. Recuperado el 08 de octubre de 2018. Recuperado de: <http://ponce.inter.edu/acad/cursos/peg/iacg2040/Bio.htm>

Ridao Rodrigo, S. (mayo de 2014). recyt.fecyt.es. Obtenido de recyt.fecyt.es:  
<https://recyt.fecyt.es/index.php/CLAC/article/view/28103/15206>

Rodríguez, M. (1985). Manejo de conflictos. Serie: Capacitación Integral. México: El Manual Moderno

Rodríguez, Pozo y Gutiérrez, (2006). La triangulación analítica como recurso para la validación de estudios de encuesta recurrentes e investigaciones de réplica en Educación Superior. *RELIEVE. Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*. Vol. 12, núm. 2, 2006. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=91612206>

Sampieri, R. (2006). *Metodología de la investigación*. Cuarta edición.

Sampieri. (2010). ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE PARA PERSONAS CON PROBLEMAS DE SALUD (DIABÉTICAS E HIPERTENSAS) EN LA CIUDAD DE CÚCUTA. *Revista Mundo FESC*, 55.

Satir, V. (1991). Nuevas relaciones humanas en el núcleo familiar. México: Pax

Sharma, (2014). Evaluación de la jerarquía de los valores humanos de Schwartz en la adolescencia: diferencias de género e implicaciones educativas. *Revista Brasileira de Educação*. v. 22 n. 68 jan.-mar. 2017.

Seligman, M. (2008). Psicología positiva. Recuperado de:  
<https://es.pinterest.com/pin/589127194975984669/>

Torrado Ardila, L. T., & Arevalo Pabon, S. (9 de febrero de 2017). *repositorio ufpso edu*. Obtenido de repositorio ufpso edu.:  
<http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/handle/123456789/1506>

Vasquez Araya, C. (2016). Prensa libre. Recuperado el 24 de septiembre de 2018, de prensa libre:  
<https://www.prensalibre.com/opinion/opinion/el-origen-del-conflicto>.

Velásquez, V. A. (2017). Propuesta de acompañamiento como estrategia en el fortalecimiento de la asertividad. Bogotá: repository.unad.edu.co.

Villamizar Ibarra, J. (2016). Pedagogía para la convivencia y la paz: transformaciones que experimentan los docentes cuando vivencian la formación para la convivencia y la paz. Revista de investigación, 1-7.

## Apéndices

### Apéndice A. Instrumento, técnica entrevista semiestructurada.

CATEGORIAS	PREGUNTAS
<p style="text-align: center;"><b>CATEGORIA PSICOSOCIAL</b></p>	<p>1. ¿Que emociones presenta cada vez que se ve inmersa en un conflicto?</p> <p>2. ¿Como ha manejado situaciones en las que se han presentado malos comentarios hacia sus seres queridos?</p> <p>3. ¿Como es su reaccion frente a situaciones conflictivas con sus relaciones interpersonales?</p> <p>4. ¿Se ha sentido afectada emocionalmente despues de estar inmersa en un conflicto?</p>
<p style="text-align: center;"><b>CATEGORIA ASERTIVIDAD</b></p>	<p>5. ¿Qué entiende por comunicación asertiva?</p> <p>6. ¿Como actua cuando le piden que realice algo no agradable?</p> <p>7. ¿Cuando alguien hace comentarios negativos sobre usted a las demás personas, como suele reaccionar?</p> <p>8. ¿Considera que emplea un tipo de comunicacion agresiva, asertiva o pasiva?</p>



Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tel: (7) 5882302 - 5882304 - 5882305 - Fax: 5882752 - www.unipamplona.edu.co

**FACULTAD DE SALUD**  
**DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA**  
**DIPLOMADO PSICOLOGIA DE LA RESOLUCION DE CONFLICTOS: UNA**  
**PERSPECTIVA DE FRONTERA**  
**LA COMUNICACION COMO RESOLUCION DE CONFLICTOS EN EL PROGRAMA**  
**FAMILIA, MUJER E INFANCIA**  
**TECNICA: ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA**





Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5662303 - 5662304 - 5662305 - Fax: 5662750 - www.unipamplona.edu.co

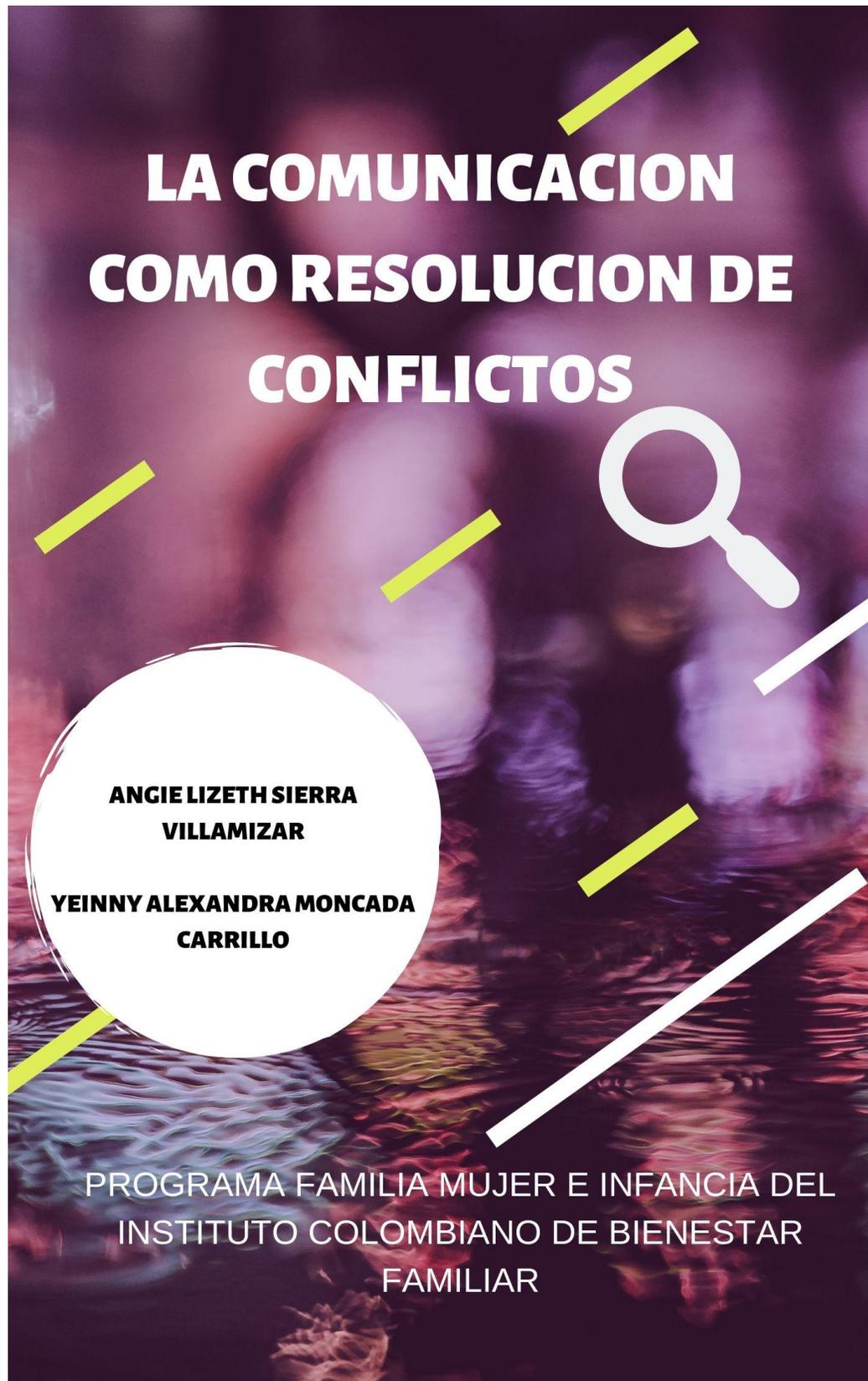
<b>CATEGORIA ESTRATEGIAS PARA LA RESOLUCION DE CONFLICTOS</b>	9. ¿Qué entiende por conflicto?
	10. ¿Que opina de la comunicacion como resolucion de conflicto?
	11. ¿Considera que es importante la comunicacion en la resolucion de conflictos? Explique el porqué.
	12. ¿Que estrategias de resolucion de conflictos ha empleado?



Apéndice B. Instrumento, técnica grupo de discusión.

	Universidad de Pamplona Pamplona - Norte de Santander - Colombia Tel: (7) 5662922 - 5662924 - 5662925 - Fax: 5662752 - www.unipamplona.edu.co
<p><b>FACULTAD DE SALUD</b> <b>DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA</b> <b>DIPLOMADO PSICOLOGIA DE LA RESOLUCION DE CONFLICTOS: UNA</b> <b>PERSPECTIVA DE FRONTERA</b> <b>LA COMUNICACION COMO RESOLUCION DE CONFLICTOS EN EL PROGRAMA</b> <b>FAMILIA, MUJER E INFANCIA</b> <b>TECNICA: GRUPO DE DISCUSION</b></p>	
<p><b>PREGUNTAS</b></p>	
1. ¿Qué entiende por conflicto?	
2. ¿Cómo suele resolver los conflictos?	
3. ¿Utiliza la comunicación como estrategia para la resolución de conflictos?	
4. ¿Cómo se comunica con las demás personas cuando se siente molesta?	
5. ¿Cómo suele reaccionar ante los conflictos?	
6. ¿Qué emociones presenta cuando se ve involucrada en un conflicto?	
7. ¿Cuál considera que es la principal causa de conflictos?	
8. ¿Qué estrategias considera usted que le aportaría a la resolución de conflictos?	
	Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz
	1

Apéndice C. Cartilla diseñada para la investigación.



# LA COMUNICACIÓN COMO RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL PROGRAMA FAMILIA MUJER E INFANCIA



Imagen tomada de e-book

La presente cartilla denominada “La comunicación como resolución de conflictos”

Tiene como objetivo analizar la comunicación como estrategia de resolución de conflictos en el programa FAMI (familias, mujer e infancia) del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) ubicado en el municipio de los Patios, mediante la implementación de técnicas de investigación cualitativa, orientadas a la prevención del conflicto.

Esta estrategia psicoeducativa es propuesta mediante una investigación cualitativa, por medio de un estudio fenomenológico, con 3 madres vinculadas al programa Fami

**Dirigido a** Madres Comunitarias pertenecientes al programa Fami del municipio de Los Patios

Diplomado en psicología de la resolución de conflictos; una perspectiva de frontera.

Mg. Luis Alberto Molano

**Director**

Yeiny Alexandra Moncada Carrillo

Angie Lizeth Sierra Villamizar

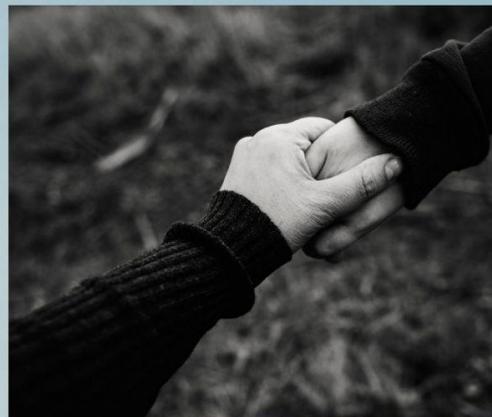
**Autor**

Universidad de Pamplona Facultad de Salud Programa de Psicología

2019

Teniendo en cuenta que un conflicto es un estado de desarmonía entre personas, ideas o intereses incompatibles, formando parte de la vida diaria de las personas, además de evidenciarse en los diferentes contextos como las familias, instituciones, países, parejas sentimentales, entre otros. Se plantea como una de las variables comunes, la dificultad de escuchar de forma activa y reciproca a las diferentes partes comunicativas. (Moreno Marimón, M., & Sastre Vilarrasa, G. 2002). Por tanto se considera que el conflicto es inherente a la condición humana y por ende al comportamiento, que a su vez es un elemento connatural e inseparable de las relaciones entre las personas y los grupos, en estas relaciones entre las personas se pueden manifestar contradicciones, pugnas, enfrentamientos que potencien al ser humano como ser capaz de articularse consigo mismo y con los otros.

Es necesario recalcar que los seres humanos por naturaleza son sociables es decir, que al interactuar con las demás personas es donde empieza la comunicación y se convierte en una cuestión muy importante, ya que es la base del entendimiento entre las personas donde se suele conocer, orientar y expresar los sentimientos lo cual permite comprender sus pensamientos y emociones. Como lo menciona Satir (1991), "Una vez que el individuo llega al planeta, la comunicación es el factor determinante de las relaciones que establecerá con los demás, y lo que suceda con cada una de ellas en el mundo"



## ESTRATEGIAS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS

Comunicación:

- Es el proceso más importante de la interacción del ser humano.
- Es el intercambio de ideas, sentimientos y experiencias que han ido moldeando las actitudes, conocimientos, sentimientos y conductas ante la vida.

¿Como lograr una comunicacion eficaz?

- **Haz contacto visual.** Mirar a los ojos a una persona es la manera más segura y eficaz de transmitir confianza.
- **Gesticula.** Nuestros movimientos corporales comunican mucho más de lo que pensamos, incluso de manera inconsciente. En ocasiones un gesto puede persuadir, convencer y crear confianza mucho más que un discurso elaborado. Obsérvate y practica.
- **Ve al grano.** Enfócate en ser claro en tus ideas y elimina el relleno para transmitir mensajes precisos.
- **Escucha antes de hablar.** Un buen comunicador es siempre un buen escucha. Quien sabe escuchar no pierde información, hace preguntas oportunas y comprende a su interlocutor.
- **Haz más preguntas.** No tienes que tener todas las respuestas. Ser capaz de expresar abiertamente tus dudas y admitir cuando no comprendimos una idea nos permite lograr un mejor entendimiento.





Imagen tomada de e-book

## **Comunicación Verbal**

Es aquella donde el mensaje es verbalizado, pues se utilizan las palabras ya sea de manera oral o escrita. Ejemplo: Conversaciones, entrevistas, libros, cartas, correos electrónicos, entre otros.

## **Comunicación No Verbal**

Es aquella que se da sin el uso de palabras, se utilizan gestos, miradas, movimientos corporales, entre otras expresiones. Ej: Gestos, miradas, postura, emoticones, expresiones faciales y corporales, entre otros.

## ASERTIVIDAD

Es la habilidad personal que permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás, al mismo tiempo que se les respetan sus opiniones.

Se expresa de una manera para interactuar efectivamente en cualquier situación que permite a la persona ser directa, honesta y expresiva.



## TIPOS DE COMUNICACION



## Conducta pasiva:

Trasgresión de los propios derechos al no ser capaz de expresar abiertamente sentimientos, pensamientos y opiniones o al expresarlos de una manera donde se ignora las necesidades propias. La no aserción muestra una falta de respeto hacia las propias necesidades. Su objetivo es el apaciguar a los demás y el evitar conflictos a toda costa.



### Comportamiento Externo

- Tono de voz bajo
- Poca fuidez verbal
- Tartamudeo
- Silencios prolongados
- Inseguridad para actuar y decir lo que piensa
- Quejas a terceros: “no me comprende”, “se aprovechan de mi”.

### Consecuencias

- Perdida de autoestima,
- perdida de aprecio de los demás.

### Sentimientos y emociones

- Impotencia
- sentimientos de culpabilidad
- baja autoestima
- deshonestidad emocional (pueden sentirse agresivos, hostiles, etc. Pero no lo manifiestan y a veces no lo reconocen ni ante sí mismos),
- frustración.

- Hace sentir a los demás culpables o superiores, según la situación.

## COMUNICACION AGRESIVA

Defensa de los derechos personales y expresión de los pensamientos, sentimientos y opiniones de una manera inapropiada e impositiva y que transgrede los derechos de las otras personas.

La agresión verbal directa incluye ofensas verbales, insultos, amenazas y comentarios hostiles o humillantes.

### Comportamiento Externo

- Tono de voz alto
- interrupciones
- utilización de insultos y amenazas
- Tendencia al contraataque

### Sentimientos y Emociones

- Ansiedad creciente
- Soledad
- Sensación de incompreensión, culpa y frustración.
- Baja autoestima
- Sensación de falta de control.

### Consecuencias en el Entorno

- Rechazo o huida por parte de los demás.
- Conductas de “circulo vicioso” por forzar a los demás a ser cada vez más hostiles y así aumentar ellos cada vez mas su agresividad.



## COMUNICACIÓN ASERTIVA

Implica firmeza para expresar los pensamientos, sentimientos y creencias de un modo directo, honesto y apropiado sin violar los derechos de los demás.

La aserción implica respeto hacia uno mismo al expresar necesidades propias y defender los propios derechos y respeto hacia los derechos y necesidades de las otras personas.

### Comportamiento externo



- Habla fuida
- Mantienen el contacto ocular directo, pero no desafiante
- Relajación corporal y comodidad postural.
- Expresan tanto los sentimientos positivos como negativos
- Defienden sin agresión y con honestidad
- Capacidad de hablar de sus propios gustos e intereses
- Discrepan abiertamente
- Buscan aclaraciones
- Saben aceptar sus errores.

### Sentimientos y emociones

- Posee autoestima
- No se sienten ni inferiores, ni superiores a los demás
- Se sienten satisfechos en las relaciones
- Se respetan a sí mismos
- Posee sensación de control emocional.

### Consecuencias

- Frenan o desarman a las personas que los ataquen.
- Aclaran equívocos.
- Los demás se sienten respetados y valorados



## HABILIDADES COMUNICATIVAS



### Habilidades para la expresión:

- Claridad en el lenguaje. Mensaje asequible al otro según su nivel de comprensión, coherencia, logicidad.
- Argumentación .Presentar las ideas de formas diferentes, redundancia relativa.
- Fluidez verbal. No hacer interrupciones o repeticiones innecesarias.
- Originalidad. Expresiones no estereotipadas, vocabulario amplio.
- Ejemplificación. Contenidos vinculados con la experiencia del otro.
- Síntesis. Expresión de las ideas esenciales, resumir en breves palabras.

### **Habilidades para la observación:**

Posibilidad de orientarse en la situación de comunicación a través de cualquier indicador conductual del interlocutor, actuando como receptor.

Componentes que intervienen:

- Escucha atenta: percepción lo más exacta posible de lo que dice o hace el otro durante la situación de comunicación y asumirlo como mensaje.
- Percepción del estado emocional del otro. Ser capaz de captar su disposición o no para la comunicación, actitudes favorables o rechazantes, estados emocionales, índices por ejemplo de cansancio, aburrimiento, interés a partir de signos no verbales.





*Imágenes tomadas de E-book*

### **Habilidades para la relación empática:**

Posibilidad de lograr un verdadero acercamiento al otro.

Componentes que intervienen:

Personalización en la relación. Se evidencia en el nivel de conocimiento que se tiene del otro, la información que se tiene en cuenta para lograr un mejor entendimiento. Se expresa también en la confianza para la expresión de contenidos personales y en la posibilidad de predecir el comportamiento del otro

- Participación del otro. Brindar estimulación y retroalimentación adecuada, mantener una relación democrática, aceptar ideas, no interrumpir, promover la creatividad.
- Acercamiento afectivo. Expresar una actitud de aceptación, de apoyo, dar posibilidad de expresión de vivencias del otro.

## Referencias

Aguirre; Mesa; Morales; Saldarriaga, M. (2008). ayura.udea.edu.co.

Obtenido de ayura.udea.edu.co:

<http://ayura.udea.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/814/1/D0207.pdf>

Fraga, K. (2014). academia.edu. Obtenido de academia.edu:

[https://www.academia.edu/8563891/CURSO\\_LA\\_ASERTIVIDAD\\_EN\\_LAS\\_RELACIONES\\_LABORALES.\\_IMPRATIDO\\_POR](https://www.academia.edu/8563891/CURSO_LA_ASERTIVIDAD_EN_LAS_RELACIONES_LABORALES._IMPRATIDO_POR)

Lugo , Z. (2013). diferenciador.com. Obtenido de diferenciador.com:

<https://www.diferenciador.com/tipos-de-comunicacion/>

Tejera; Cardoso, J. (Agosto de 2015). scielo.sld.cu. Obtenido de

scielo.sld.cu: <http://scielo.sld.cu/scielo.php?>

[script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202015000200024](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202015000200024)

Moreno Marimón, M., & Sastre Vilarrasa, G. (2002). Resolución de conflictos y aprendizaje emocional. Barcelona: Editorial Gedisa.

Satir, V. (1991). Nuevas relaciones humanas en el núcleo familiar. México: Pax

Imágenes tomadas de E-book