

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO Y

JUSTIFICACIÓN DEL

PROBLEMA

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La transformación acelerada e inminente de las formas de relacionamiento social se apareja, sin duda alguna, a la evolución tecnológica que aporta directamente con sus innovaciones, a la configuración de los estándares personales y sociales en general.

Esta influencia tecnológica, cada vez más globalizada, se enmarca en uno de los dispositivos más requeridos actualmente por los individuos de todas las edades y culturas, el celular “inteligente”, que contiene en su sistema la capacidad de albergar una compleja red de comunicación digital a través de sus aplicaciones que han permitido alcanzar muchas cosas que en épocas pasadas sólo se pensaba, como el comunicarse a largas distancias, hablar o escribir un mensaje que llegaría a cualquier parte del mundo donde exista señal.

Constantemente salen nuevas aplicaciones al mercado que permiten hacer trabajos o actividades mucho más rápido que antes, además permiten que las personas estén informadas y que las noticias se esparzan más rápido.

Dentro de estas nuevas aplicaciones se encuentran las redes sociales que han logrado que personas de diferentes lugares del mundo se puedan conocer, chatear, hablar,

además que compartan diferentes momentos de su vida con las personas que pertenecen a su red social.

Las redes sociales en internet son aplicaciones web que favorecen el contacto entre individuos. Estas personas pueden conocerse previamente o hacerlo a través de la red.

Esta incorporación de la tecnología en la comunicación de la humanidad, genera un abanico de influencias en la vida de los sujetos, no solamente de quienes lo usan, sino de toda la sociedad en general que recibe la influencia del uso de los celulares.

De esta manera, se amplían las formas y medios comunicacionales, a nivel global, permitiendo que personas de distintos lugares puedan entablar comunicaciones simultáneas con menos barreras externas que interfieran en sus procesos de comunicación.

En este sentido, es importante, resaltar la definición de comunicación humana que de acuerdo a Antonio Pasquali, se presenta cuando hay una interacción recíproca (de forma bidireccional) entre los dos polos de la estructura relacional, lo cual genera la “ley de bivalencia”. Esta ley implica que todo receptor puede ser emisor y que todo emisor puede ocupar el lugar del receptor.

Uno de sus postulados más importantes que se plantea, es que la comunicación sólo puede ser humana. Las relaciones con la naturaleza y la materia bruta son monovalentes, puesto que las otras partes no producen una retroalimentación. También, se deja claro que la comunicación “es la correspondencia de mensaje con posibilidad de retorno mecánico entre polos igualmente dotados del máximo coeficiente de comunicabilidad”. (Comunicación de Antonio Pasquali. Publicado por taller de comunicación Josué García el marzo 13, 2012)

Desde esta perspectiva, la comunicación tiene un carácter enteramente humano e interaccional donde intervienen no sólo factores orales, sino sobre todo aquél no verbal que producen connotaciones relacionales de gran importancia entre los comunicantes.

Este proceso, por lo tanto, es de suma importancia en las relaciones interpersonales de todos los individuos, y se concentra dicha importancia en la familia como núcleo configurador de la estructura subjetiva de los individuos.

Por este motivo, se centra la presente investigación en este sistema primordial de la sociedad, la familia, con el propósito de realizar un análisis profundo del proceso comunicacional y la influencia del uso de celulares en dicho proceso, teniendo en cuenta las contingencias que se pueden generar y las decodificaciones que se realizan de los mensajes cuando se tiene el dispositivo como centro de toda comunicación.

Al respecto, Esteban Levin, psicoanalista argentino de la Universidad de Buenos Aires, señala en su conferencia “Infancia y subjetividad”, de la Universidad Icesi de Colombia, que dichas prácticas, haciendo referencia al uso de los celulares, significan, por primera vez en la historia, un paso hacia la ruptura entre una generación y otra.

Por su parte, Betancourt, jefa de la Unidad de Salud Mental del Instituto de Ortopedia Infantil Roosevelt indica que (...) En la medida en que los padres centren su atención en la tecnología, pierden la oportunidad de establecer contacto visual y de detectar expresiones faciales que comunican un mensaje de la vida de sus hijos. Esto puede generar en ellos sentimientos de inseguridad, de rabia y la creencia de que no son importantes en la vida de sus papás (...) (El Tiempo, 2014).

Con estos comportamientos se da a entender a los hijos que los momentos de interrelación familiar no son importantes y que no es necesario respetar la presencia del otro, lo cual puede conllevar al aislamiento de las dinámicas familiares.

Por lo que se plantea la siguiente pregunta científica; *¿Cuáles son las contingencias que devienen del uso de celulares en la comunicación familiar del siglo XXI, desde la percepción de los hijos de dos sistemas familiares de la ciudad de Tarija?*

1.2.JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Al ser la familia el núcleo primario que provee elementos fundamentales, en el desarrollo de la personalidad, en la consolidación de la socialización y la estructuración del psiquismo de los sujetos, es sustancial centrar el estudio en este sistema, precisamente por considerar que el niño adquiere una estructura de personalidad con mayor o menor organización en esta instancia. Esta adquisición se genera a partir de la interrelación con los padres y familiares primarios, de la exploración, los gustos, los deseos, las acciones y el sentir; factores que van a obstaculizar o facilitar la seguridad psicológica, puesto que es en la familia donde las primeras identificaciones, con los padres o cuidadores se consolidan.

En este sentido, se asume al modelo Sistémico como pilar del presente estudio, porque comprende al individuo en su contexto y expresa que la relación entre las personas y su entorno está sujeta a una dinámica circular de influencias recíprocas, (...) se define por sus funciones, estructura, circuitos de retroalimentación (*feedback*) y relaciones de interdependencia. Aplicada a la familia, supone entenderla como un todo organizado en que cada miembro cumple una función, y con sus acciones regula las acciones de los demás a la vez que se ve afectado por ellas. Forman parte de una danza o patrón interaccional en el que las acciones de cada miembro son interdependientes de las de los demás (...) (Guillem Feixas y Viaplana; 3-4).

Por lo tanto, el contexto más significativo es la familia, la cual es entendida como un sistema, así, la estructura subjetiva de los individuos se considera en conexión con los

comportamientos y las expectativas de otros miembros del sistema en el cual evolucionan y se mantienen.

Esta perspectiva, señala que se aprenden y desaprenden, se reconfiguran, establecen mediaciones y acuerdos, los mismos que van creando patrones conductuales y de pensamiento sólidos en la vida de los sujetos.

Por lo tanto el estudio debe basarse en la comunicación con la que se dinamiza el grupo familiar, tomando en cuenta, no sólo los estándares clásicos y básicos, sino, incluyendo un factor actual y real como es el uso de los celulares y sus derivaciones en el proceso comunicacional de la familia, para realizar un análisis completo de los patrones comunicaciones de los miembros del sistema y la intervención del uso de los celulares, para develar si su uso ocasiona una “disrupción” de la “comunicación en familia” y contribuye al aislamiento de los miembros de la misma, o favorece el proceso en general.

El presente estudio pretende proveer datos importantes a partir del análisis comunicacional que se realice en el sistema familiar, a partir de parámetros reales y precisos y de un procesamiento de la información sistemático y objetivo que permita develar las características comunicacionales y los patrones sobre los que se dinamiza, además de descubrir las formas de uso del celular y los efectos que se producen, a partir del mismo, en la comunicación familiar, marcando así la relevancia teórica y también la práctica, tomando en cuenta el cambio que se puede generar en la comunicación familiar y por ende en los miembros de las mismas, en base al análisis a realizar.

CAPÍTULO II

DISEÑO TEÓRICO

CAPÍTULO II

2. DISEÑO TEÓRICO

2.1.PREGUNTA CIENTÍFICA

- ¿Cuáles son las contingencias que devienen del uso de celulares en la comunicación familiar del siglo XXI, desde la percepción de los hijos de dos familias de la ciudad de Tarija?

2.2 OBJETIVOS

2.2.1. OBJETIVO GENERAL

- Analizar las contingencias generadas por el uso de celulares en la comunicación familiar actual desde la percepción de los hijos en dos grupos familiares de la ciudad de Tarija.

2.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar el tipo de comunicación familiar que caracteriza a los sistemas en estudio.
- Identificar los modos de uso del celular en los miembros de los grupos familiares
- Valorar las percepciones de los hijos en relación a la comunicación familiar y el uso de celulares.

2.2.HIPÓTESIS

- La percepción de los hijos en relación al uso de celulares manifiesta patologías comunicacionales en los niveles de; la imposibilidad de no comunicarse, comunicación digital y analógica, la puntuación de la secuencia de hechos, la estructura de niveles de comunicación (contenido y relación) y la interacción simétrica y complementaria provocando que la percepción de los hijos manifieste interpretaciones de una comunicación carente de afectividad y seguridad.

2.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Conceptos	Dimensiones	Indicadores	Escala
<i>Percepción.</i>	Proceso cognoscitivo que permite interpretar y comprender el entorno.	Percepción de la “Imposibilidad de no comunicarse”	-Presencia -Ausencia	Escala de percepción de la comunicación familiar.
	Selección y organización de estímulos del ambiente para proporcionar experiencias significativas a quien los experimenta, cada individuo organiza la información	Percepción de” La estructura de los niveles de contenido y relación”	-Presencia -Ausencia	
		Percepción de “La puntuación de la secuencia de hechos”	-Presencia -Ausencia	Medio 3
		Percepción de “La comunicación digital y	-Presencia -Ausencia	

	<p>recibida de acuerdo a sus deseos, necesidades y experiencias. Es el proceso constructivo por el que se organizan las sensaciones y se captan las formas o estructuras dotadas de sentido</p>	<p>analógica”</p> <p>Percepción de “Interacción simétrica y complementaria”</p>	<p>-Presencia</p> <p>-Ausencia</p>	<p>Alto</p> <p>1, 2</p>
Comunicación	<p>Es la relación comunitaria humana consistente en la emisión - recepción de mensajes entre interlocutores en estado de total reciprocidad, siendo por ello un factor esencial de convivencia y un elemento determinante de las formas que</p>	<p>Es imposible no comunicarse</p> <p>Toda comunicación tiene un aspecto de contenido y un aspecto relacional</p>	<p>-Rechazar la comunicación</p> <p>-Aceptar la comunicación</p> <p>-Descalificar la comunicación</p> <p>-El síntoma como comunicación</p> <p>-Desacuerdo en el Contenido y Acuerdo en la Relación.</p> <p>-Desacuerdo en</p>	<p>-Presencia</p> <p>-Ausencia</p> <p>-Presencia</p> <p>-Ausencia</p>

	<p>asume la sociabilidad del hombre. Pasquali A (1978)</p>	<p>el Contenido y en la Relación</p> <p>-Desacuerdo en la Relación y acuerdo en el Contenido</p>	<p>-Presencia</p> <p>-Ausencia</p>
	<p>La puntuación de la secuencia de hechos</p>	<p>-Uno de los comunicantes no cuenta con la misma cantidad de información que el otro, pero no lo sabe.</p>	<p>-Presencia</p> <p>-Ausencia</p>
	<p>Comunicación digital y analógica</p>	<p>-Incoherencia entre el lenguaje analógico y digital</p>	<p>-Presencia</p> <p>-Ausencia</p>
	<p>Simetría y complementariedad en la comunicación</p>	<p>-Escalada simétrica</p> <p>- Complementariedad rígida.</p>	<p>-Presencia</p> <p>-Ausencia</p>

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO III

3. MARCO TEÓRICO

En este apartado, se establecen los lineamientos teóricos que sustentan el estudio y sobre los cuales se fundamentan los objetivos planteados, por lo que se realiza un desglose de aquellas temáticas relacionadas al uso de los celulares, la comunicación humana y la comunicación en la familia.

3.1.EVOLUCIÓN DEL TELÉFONO CELULAR

Se considera necesario remontar la historia del teléfono celular como una forma de contextualizar su inserción en la sociedad, debido a que las comunicaciones juegan un papel muy importante, porque permiten la constante interrelación entre las personas y sus comunidades. A medida que los avances tecnológicos ponen a disposición dispositivos más novedosos, la necesidad de estar cada vez más comunicados crece proporcionalmente.

Si bien la invención del teléfono fue un acontecimiento histórico de gran impacto a nivel mundial, no fue hasta la llegada de los teléfonos celulares que éstos se convirtieron en un artefacto del cual es imposible desprenderse y que hasta ha alterado la manera de comunicarse y la forma en que se comporta socialmente el individuo que lo utiliza.

Martín Cooper, considerado como el padre de la telefonía celular, fabricó el primer radio teléfono entre 1970 y 1973 en Estados Unidos. Hacia fines de la

década del '70 surgieron los primeros sistemas en el mercado de Tokio (Japón) y Europa.

El primer teléfono celular de la historia fue el Motorola DynaTAC 8000X, visto por primera vez en 1983. Tenía un peso de 780 gr y medía aproximadamente 33 x 9 x 4.5cm. La batería tenía una durabilidad de no más de una hora hablando u 8 horas en espera.

Las primeras personas en utilizarlos fueron hombres de negocios, ejecutivos y personas de alto poder adquisitivo, pues este servicio tenía un costo elevado por la falta de competencia.

La segunda y tercera generaciones de teléfonos móviles surgen en la década del '90, con equipos de tecnología digital, duración extendida de la batería y mayor definición y calidad de sonido, así como también un chip (la tarjeta SIM) donde se guarda toda la información.

En 2001 se lanzó en Japón la tecnología 3G para teléfonos celulares, y no muchos años después aparecieron en el mercado los que hoy en día se conoce como smartphones (teléfonos inteligentes).

Parece inevitable que telefonía e Internet tenían que fusionarse, pero no siendo esto suficiente, se integró la tecnología GPS, la táctil y unos sistemas operativos capaces de ejecutar cualquier tipo de aplicación.

3.1.1. SMARTPHONES

Un “smartphone” (teléfono inteligente en español) es un dispositivo electrónico que funciona como un teléfono móvil con características similares a las de un ordenador personal. Es un elemento a medio camino entre un teléfono móvil clásico y una PDA ya que permite hacer llamadas y enviar mensajes de texto como un móvil convencional pero además incluye características cercanas a las de un ordenador personal. Una característica importante de casi todos los teléfonos

inteligentes es que permiten la instalación de programas para incrementar el procesamiento de datos y la conectividad. Estas aplicaciones pueden ser desarrolladas por el fabricante del dispositivo, por el operador o por un tercero. Los teléfonos inteligentes se distinguen por muchas características, entre las que destacan las pantallas táctiles, un sistema operativo, así como la conectividad a Internet y el acceso al correo electrónico. El completo soporte al correo electrónico parece ser una característica indispensable encontrada en todos los modelos existentes y anunciados en 2007, 2008 y 2009.

Otras aplicaciones que suelen estar presentes son las cámaras integradas, la administración de contactos, el software multimedia para reproducción de música y visualización de fotos y video-clips y algunos programas de navegación, así como, ocasionalmente, la habilidad de leer documentos de negocios en variedad de formatos como PDF y Microsoft Office. Una característica común a la mayoría de “smartphones” es una lista de contactos capaz de almacenar tantos contactos como la memoria libre permita, en contraste con los teléfonos clásicos que tienen un límite para el número máximo de contactos que pueden ser almacenados. Casi todos los teléfonos inteligentes también permiten al usuario instalar programas adicionales.

La empresa Total Care Computer Consulting considera entre los dispositivos móviles más usados también a los computadores portátiles y las tabletas. Por el lado de 17 los computadores portátiles es importante hacer la salvedad de que hoy en día cada vez son menos las personas que utilizan computadores portátiles para sus necesidades de movilidad, puesto que a pesar de que tienen las mismas funcionalidades de los computadores de escritorio y son fáciles de transportar, la gente cada día quiere llevar aparatos menos pesados y livianos en sus viajes; razón por la cual los computadores portátiles han dejado de ser tan atractivos en temas de movilidad y están siendo remplazados por los smartphones y las tabletas.

3.2.DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN A LA SOCIEDAD HIPERCONECTADA

En menos de cuatro décadas de evolución constante, los teléfonos celulares modificaron por completo los paradigmas de comunicación humana. Su rápido avance permite inferir que van a afectar poderosamente a muchísimas áreas, cómo se vive, cómo se consume, se da la comunicación o se hace política.

Todas estas nuevas tecnologías de la información y comunicación van a tener una repercusión significativa en la sociedad del futuro, proponiendo cambios que van desde las formas de acercamiento y generar el conocimiento, hasta el tipo de interacción que se establece entre las personas.

Para Gates (1995) uno de los “gurús” de la sociedad de la información, la influencia de estas nuevas tecnologías va tener diferentes repercusiones en la sociedad, por ejemplo: acceso ilimitado a la información por parte de todos y en cualquier momento, una individualización de la enseñanza y la investigación por parte de los docentes y los investigadores, una mayor participación-colaboración del medio escolar como una comunidad educativa, entre otras cosas.

Cuando se habla de las nuevas tecnologías se precisa que todas ellas están orientadas de una manera u otra a la comunicación y que, lejos de competir entre ellos, todos los medios llegan a ser complementarios: (...) nuestras vidas estarán cada vez más y más regidas por la pantalla, grande o pequeña, interactiva o no. Eso significa sólo que aprenderemos y nos comportaremos de acuerdo con lo que en ella veamos, sino que, desde muy jóvenes, sabremos que estamos destinados a ser vistos (...) (Cebrián, 1998).

Los teléfonos celulares de última generación a los cuales se hace referencia en este estudio no son más que un claro ejemplo donde todas estas tecnologías confluyen: la máxima expresión de la conectividad. Siguiendo esta línea de

pensamiento, no está lejos Negroponte cuando afirma que (...) la informática ya no se ocupa de los ordenadores sino de la vida misma (...) (Negroponte, 1995).

Esta interactividad, como apuntan Bettetini y Colombo (1995), viene caracterizada por tres hechos básicos significativos: la pluridireccionalidad de la información, el papel activo del usuario en la selección de información y la comunicación en tiempo real.

Ellos sostienen que se puede definir a la interactividad (...) como un diálogo hombre-máquina, que haga posible la producción de objetos textuales nuevos, no completamente previsibles a priori (...) (Bettetini, 1995).

En la actualidad poseer información simplemente no tiene valor, pues toda la información del mundo está disponible en la red. Si se tiene un smartphone incluso se puede acceder a toda esta información, la cual se lleva literalmente en un bolsillo, y además permite la comunicación en cualquier momento con los contactos mediante las innumerables aplicaciones disponibles de chat, redes sociales, etc. Se vive, como bien lo define Enrique Dans, en una sociedad hiperconectada. (...) La sociedad hiperconectada significa que miles de personas permanecen en un estado de constante conexión: no prestan atención consciente a ello ni le dedican tiempo de manera exclusiva, pero reciben una retroalimentación constante de su entorno. (...) (Dans, 2010)

Es interesante observar cómo los patrones de uso (y abuso, ¿por qué no?) de esta “hiperconexión” varían de generación en generación. Los adultos mayores son los que menos acceso tienen a estas tecnologías, probablemente por falta de necesidad o por la dificultad de aprendizaje.

De acuerdo con Pavón (2000) los mayores se motivan para estudiar cuando descubren necesidades que se puedan llegar a satisfacer mediante el aprendizaje, es decir, que se interesarán por aquellas cuestiones que le importen o motiven.

Al no tener necesidad de conexión permanente por cuestiones laborales ni una vida social dinámica como la de los jóvenes, el uso de la tecnología será meramente una elección por interés o placer.

Las generaciones más jóvenes, en cambio, recurren al uso de la tecnología como herramienta de inserción y pertenencia social.

3.3.LOS CELULARES Y LA COMUNICACIÓN FAMILIAR

Sin duda alguna, la inserción de los teléfonos inteligentes en la vida de los individuos marca un antes y un después, no solo en el mundo de las telecomunicaciones, sino también en la comunicación interpersonal y sobre todo en aquella que se da en el núcleo de las familias.

Según el VI Barómetro de la Familia de 'The Family Watch', encargada a la consultora GAD3, el 62,5% de las familias cree que la comunicación ha empeorado entre padres e hijos. (AGUILAR Ana M. 2017). (...) En todos los problemas de la adolescencia la variable es la comunicación con los padres (...), señala Siso Michavila, sociólogo y presidente de GAD3. Las nuevas tecnologías han transformado la comunicación entre las personas y, en el ámbito familiar, el cambio se percibe como negativo. A pesar de que los padres y madres se están dedicando mucho a la relación con sus hijos, según el experto, hay una sensación de que está fallando la comunicación entre padres e hijos. La encuesta se basa en 600 entrevistas a miembros de familias mayores de 18 años, de los que el 77% son padres. El resultado refleja la preocupación de las familias por los riesgos de internet. Además de un deterioro en las relaciones parentales, la falta de privacidad y el acoso en las redes sociales son los temas que generan más preocupación, en concreto, a más del 80% de los encuestados. En consecuencia, el mismo porcentaje considera que los padres deberían ser más estrictos en cuanto al uso de internet y las redes sociales. Sin embargo, el sociólogo advierte sobre confundir el control y la intromisión de la intimidad de los hijos con la necesidad de establecer una comunicación eficiente.

Sonsoles Vidal Herrero-Vior, abogada experta en menores señala que, los padres deben disponer de tiempo para poder dedicarlo a sus hijos y mejorar la comunicación con ellos desde que son pequeños. Los progenitores dicen comprar un móvil a su hijo a una edad media cercana a los 15 años. Una edad muy temprana para tener el móvil de forma autónoma, según Michavila, quien aboga por establecer unos horarios en su uso cuando se trata de menores. Más estrictos con el consumo de alcohol de los hijos Además de las tecnologías, el barómetro recoge otras preocupaciones de las familias.

3.4.LA FAMILIA SEGÚN LA TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS

La concepción de familia es tomada de la teoría General de Sistemas como fundamento teórico para este estudio, donde se toma en cuenta a este grupo o sistema como parte de un sistema mayor, por lo tanto, la familia se define como un sistema, es decir: “La familia es un conjunto organizado e interdependiente de personas en constante interacción, que se regula por unas reglas y por funciones dinámicas que existen entre sí y con el exterior”, (Minuchín, 1986, Andolfi, 1993; Musitu et al., 1994, Rodrigo y Palacios, 1998).

A partir del enfoque sistémico los estudios de familia se basan, no tanto en los rasgos de personalidad de sus miembros, como características estables temporal y situacionalmente, sino más bien en el conocimiento de la familia, como un grupo con una identidad propia y como escenario en el que tienen lugar un amplio entramado de relaciones. Esta definición de familia supone un gran avance para el estudio de la organización familiar, y de ella se extrae las características del sistema -conjunto, estructura, personas, interacción- y otras atribuibles a los sistemas, además de las características específicas del sistema familiar - intergeneracional, larga duración, facilitador del desarrollo personal y social de sus miembros-.

Esta definición puede explicarse tomando en cuenta los conceptos que aparecen en la definición la familia es:

- *Conjunto*, la familia es una totalidad, una Gestalt que aporta una realidad más allá de la suma de las individualidades, más allá de los miembros que componen la familia. Esta totalidad se construye mediante un sistema de valores y creencias compartidos, por las experiencias vividas, y por los rituales y costumbres que se transmiten generacionalmente. Esta cultura familiar fraguada con el tiempo da una identidad al grupo, fortaleciendo el sentido de pertenencia de sus miembros, dando respuesta a sus necesidades de filiación y contribuyendo a la construcción de la propia identidad personal frente al medio, respondiendo a la propiedad de homeostasis o morfostasis de la TGS según Ochoa de Alda (1995).
- *Estructurado*. Lo mismo que cualquier sistema, la familia lleva consigo una estructura, una organización de la vida cotidiana que incluye unas reglas de interacción y una jerarquización de las relaciones entre sus componentes; también incluye unas reglas que regulan las relaciones entre los familiares y las relaciones con el exterior y que indican quién pertenece y quién queda excluido del grupo familiar (Parson y Bales, 1955). Es importante el conocimiento de estas reglas, tanto explícitas como implícitas, que condicionan las propias relaciones familiares, para conocer y comprender a la familia y sentar las bases de cualquier tipo de intervención sobre ella, pues pueden incidir de forma significativa en cómo la familia hace frente a los problemas de cada uno de sus miembros y a su propia problemática como grupo. Las reglas suelen ser acordes con los valores y creencias de la familia y regulan también la detección de las necesidades de sus miembros, la comunicación y las conductas de dar y recibir ayuda, que son de suma importancia para conocer la funcionalidad del sistema. Las reglas responden a Metarreglas, que son reglas de orden superior, como por ejemplo la que regula la posibilidad de cambiar, o no, las reglas, o como la que establece reglas diferentes en función del género. En concreto, la metarregla que regula el cambio es de suma importancia, pues si se opone al cambio, bloquea el desarrollo familiar, e incluso la posibilidad de cambiar, aunque el cambio

suponga mejorar la calidad del sistema. En esta línea apuntan Watzlawick, Weakland y Fisch (1974) al hablar de la incapacidad de algunos sistemas para generar metarreglas que les lleven a reconocer las propias debilidades y cambiar sus metas, sus roles o sus patrones de interacción. Las reglas de funcionamiento rígido e incuestionable se manifiestan en el propio repliegue de la familia hacia sí misma, pues cualquier cambio se percibe como una traición, como una amenaza o intromisión, hasta el punto de rechazar cualquier intervención guiada desde el exterior, como sucede con la terapia. La estructura familiar supone que existe una o unas figuras que asumen el liderazgo, por tanto, ellas ejercen una mayor influencia en la elaboración y mantenimiento de las normas familiares, y también en las sanciones que pueden derivarse de su incumplimiento. El líder familiar ejerce también una mayor influencia en el modo de pensar, sentir y comportarse de los miembros de la familia. La estructura familiar es asimétrica y la funcionalidad del sistema requiere que así lo sea, siendo mayor la competencia en aquellas familias cuyo liderazgo recae en los adultos (Beavers y Hampson, 1990). La funcionalidad del sistema también es mayor cuando el liderazgo es democrático o existe una autoridad flexible (Minuchin, 1984), mientras las familias caóticas, en primer lugar, y las rígidamente autoritarias luego, generan modelos familiares con más carencias para el desarrollo y con menos satisfacción entre sus miembros. Personas.

Desde la perspectiva sistémica se ha olvidado a menudo al sujeto psicológico en aras de la relevancia concedida a la interacción. No obstante, la psicología familiar y la psicología del desarrollo han retomado su papel dentro de la familia como sujeto activo con capacidad de modificar el sistema y de cambiar las metas y los procedimientos internos, sin que el sujeto quede reducido a un mero producto de la globalidad. La principal crítica dirigida hacia el olvido del sujeto psicológico surge de la terapia familiar, al ver los sentimientos de culpa que se generan en la familia cuando se le asigna al sistema la responsabilidad de la patología de alguno de sus miembros: el

paciente sintomático. La familia se resiste a asumir toda la responsabilidad de tener una hija anoréxica, una madre esquizofrénica o un padre con intentos de suicidio. Sin que la crítica suponga una vuelta a la causalidad unidireccional e individual, y conscientes de que no todos los miembros de la familia tienen el mismo poder para producir o generar el cambio, los estudios de enfoque sistémico reconsideran el papel del individuo. En esta línea se mueve el constructivismo, paradigma de gran relevancia en psicología y que integran también los psicólogos sistémicos que estudian la familia. Entre ellos es Kriz (1994) quien con más precisión resalta el papel activo del sujeto, pues lo considera activo en tres dimensiones: como procesador activo de la información, como estímulo con impacto en el resto del sistema y como sujeto capaz de desarrollar una comunicación autorreferente, es decir, capaz de entablar un diálogo interior. En la misma línea de defensa del individuo, la psicología del Desarrollo reivindica el fenómeno de la resiliencia (Cyrulink, 2002) como un proceso de desarrollo, que supone una resistencia individual a los entornos adversos y devastadores, entre ellos a la familia; en los casos de resiliencia la persona se desmarca de los modelos que le ofrece la familia, buscando referentes o tutores más allá del entorno próximo, en los que se apoya para potenciar su desarrollo personal y social más allá de todo pronóstico. Propositivo. Desde esta concepción más ecológica, se puede hablar de sistema evolutivo como otra característica del sistema familiar, que en la terminología empleada en psicología es análogo a “sistema propositivo”, es decir, orientado a la consecución de determinadas metas.

Las metas del sistema familiar son en principio asignadas socialmente, y luego interiorizadas; y son básicamente la protección y educación de los hijos y su integración en la comunidad como miembros activos. Si bien esta doble meta es el denominador común de todas las culturas y momentos históricos, su concreción ha ido cambiando, y aún hoy es diferente en cada comunidad y en cada etapa de desarrollo de la familia. Además, a pesar de que siempre se ha considerado a la familia como un sistema orientado principalmente a la

protección y desarrollo de los hijos, la protección es una meta que se hace extensiva a todos los miembros de la familia, especialmente a aquellos más frágiles o vulnerables: enfermos, mujeres, ancianos..., de modo que en las sociedades occidentales se han ido creando leyes y sistemas de protección orientados a que la familia proteja y vele por los derechos de todos.

- *Autoorganizado*. La familia plantea sus metas y los medios para lograrlas, de ahí que hablemos de un sistema autoorganizado. La familia es pues agente de su propio desarrollo, de sus propios cambios a través de estrategias, normas, recursos y procedimientos aportados por todos sus miembros, que van asimilando del mismo entorno en el que la familia se desenvuelve o bien de su particular historia familiar. Además, la autoorganización se une a la capacidad de retroalimentación, es decir, de recabar información sobre el proceso de desarrollo familiar, sobre los niveles de logro de las metas y sobre la eficacia de las reglas y de las estrategias activadas a tal efecto. La retroalimentación posibilita una autoorganización más eficaz, aunque no siempre las familias dominan estas competencias, y al valorar su funcionalidad surgen distorsiones cognitivas en la valoración de resultados o de medios, y encontramos resistencia al cambio para reorganizar el sistema. Esta idea de autoorganización guarda estrecha relación con el término autopoiesis definido por Maturana y Varela, que significa también una resistencia a los cambios que provienen del exterior, para los que la familia desarrolla procesos de asimilación e integración de lo nuevo en la estructura existente y de rechazo a lo que se considera extraño al sistema. (Maturana y Varela, 1990).
- *Interacción*. Los miembros de la familia permanecen en contacto entre sí a partir de una serie continua de intercambios que suponen una mutua influencia y no una mera causalidad lineal, sino bidireccional o circular, que tiende a mantenerse estable. Este rasgo de circularidad, unido a la idea de totalidad a la que anteriormente hemos aludido, es en nuestra opinión uno de los rasgos que ha servido de apoyo a las terapias e intervenciones de origen sistémico, contribuyendo a debilitar las terapias centradas en la causalidad lineal y en la

persona. Por el contrario, las terapias sistémicas tratan de cambiar el sistema familiar, más que a los miembros designados como enfermos - pacientes sintomáticos- y a reestructurar las interacciones que implican a todos, adultos y niños, enfermos y sanos, dominantes y dominados, porque todos contribuyen a configurar el sistema.

- *Abierto*. Desde el punto de vista termodinámico y de la organización, los sistemas se clasifican en abiertos o cerrados, según se intercambie, o no, energía, materia o información con el exterior del mismo. Los sistemas vivos, como los organismos o los ecosistemas, se consideran sistemas abiertos, y también la familia se puede considerar como sistema abierto (Musitu et al., 1994), en tanto que presenta unos límites permeables a la influencia de otros sistemas, como pueden ser la escuela o el barrio. La familia, como sistema abierto, significa que está en continua interacción con otros sistemas. Existe, por lo tanto, una vinculación dialéctica respecto a las relaciones que tienen lugar en el interior de la familia y el conjunto de relaciones sociales; aquellas están condicionadas por los valores y normas de la sociedad de la cual la familia forma parte.

3.5. COMUNICACIÓN.

Es preciso abordar el tema central de este estudio para fundamentar el análisis del proceso comunicacional que se genera en el sistema familiar. En este sentido la comunicación es un fenómeno en el que se está inmersos, prácticamente, desde el inicio de la existencia, y desempeña un papel esencial para que gradualmente se dé la integración del individuo a la sociedad.

Berlo. D. (1982), sostiene que las personas emplean gran parte de su tiempo en actividades comunicativas, ya sea escuchando, hablando, escribiendo o leyendo. El lenguaje es sólo uno de los códigos que se utilizan para expresar las ideas, pero, además del lenguaje verbal se encuentra una amplia y variada gama de expresiones no verbales que también forman parte importante de la comunicación humana.

Por otra parte, Ojalvo. V. en su trabajo referido a la Ciencia de la Comunicación, presentado en el texto “La Comunicación Educativa” del Centro para el perfeccionamiento de la Educación superior, y al referirse a la naturaleza multidimensional de la comunicación humana, indica que el tema demanda de manera indispensable un análisis multidisciplinario. En este sentido, se debe indicar que al cuerpo teórico y metodológico de la comunicación han contribuido tanto físicos, teólogos, psicólogos, antropólogos, sociólogos, como matemáticos y cibernéticos, los cuales analizando desde ópticas propias sus diferentes aspectos, han enriquecido su aparato conceptual contribuyendo a dotarlo de gran complejidad y diversidad.

Berlo D. (1982) sostiene que Aristóteles, definió el estudio de la retórica como la búsqueda de todos los medios de persuasión que tenemos a nuestro alcance y dejó claramente asentado que la meta principal de la comunicación es la persuasión, es decir, el intento que hace el orador de llevar a los demás a tener sus mismos puntos de vista. Aristóteles considera tres componentes en la comunicación: el orador, el discurso y el auditorio, en otros términos, se tiene que considerar estos tres elementos como: 1) la persona que habla, 2) el discurso que pronuncia, y 3) la persona que escucha

3.5.1. LA COMUNICACIÓN HUMANA, UN CONCEPTO DE CARÁCTER RELACIONAL.

Para abordar la temática de la comunicación humana, es necesario realizar algunas reflexiones respecto a las interpretaciones que se han dado sobre su definición y sobre todo a la perspectiva desde donde se la concibe. Es en este sentido que se inicia el análisis haciendo una diferenciación muy importante, entre lo que significa "medios" y comunicación. Existen autores como Pasquali A. (1978), que al referirse a la definición del término comunicación y a sus variadas interpretaciones sostienen que la confusión que se ha generado, o que la comunicación como tal es un problema actual, que antes no se había generado la necesidad de definirla y que esta necesidad

surge a partir del desarrollo de la tecnología, de los "medios" de comunicación, y por lo tanto es inherente a esta visión tecnócrata.

Entre los que defienden ésta cuestionada posición se encuentra McLuhan, quien al referirse a la tecnología, señala que es más importante la manera cómo son usados los medios, cómo la electricidad ha permitido extender nuestra capacidad de comunicarnos y que el *médium es el mensaje*, en otras palabras, la comunicación en el mundo actual es posible gracias al desarrollo tecnológico y que no debemos restarle importancia, o cerrar los ojos ante el avance científico y tecnológico.

Sin embargo, esta concepción tecnócrata, representa una aberrante reducción del fenómeno *comunicación humana*, no podemos negar que estamos viviendo en la era tecnológica que nos ha inducido a mantener comunicaciones con muchas personas, de muchas maneras, a todo nivel y que evidentemente el aspecto tecnológico al que hace referencia McLuhan es importante y lo que permite que esa nuestra capacidad comunicativa se haya extendido gracias a los aportes científicos que continúan sorprendiéndonos cada día más y más, a pesar de este necesario reconocimiento, debemos reflexionar que siempre detrás de un micrófono, una computadora, de un teléfono o de cualquier otro "medio" se encuentra un ser humano quien está codificando un mensaje y detrás de otros medios similares, en cualquier parte del mundo, también es otro ser humano quien está recibiendo la información que es transmitida a través de éstos medios, que no pueden ser confundidos como la comunicación en sí, soslayando esta capacidad que es de carácter antropológico e inherente por lo tanto sólo al ser humano.

En este sentido Pasquali (1978), señala tres criterios esenciales que permiten visualizar de mejor manera el fenómeno comunicación:

a) *En un proceso de comunicación humana, pueden mediar varios canales artificiales, pero siempre hay un canal natural inicial generando el mensaje y otro canal natural actuando de receptor y decodificador final.*

- b) *En ausencia de canales naturales y de un proceso final de comprensión mental (por ejemplo, en el envío de mensaje e informaciones entre máquinas), no se puede hablar de proceso o de relación de comunicación propiamente dicha.*
- c) *El término COMUNICACIÓN debe reservarse a la interrelación humana, al intercambio de mensajes entre hombres, sean cuales fueren los aparatos intermediarios utilizados para facilitar la interrelación a distancia.*

Es decir que, no se puede aceptar el predominio de "medio" cuando se quiere definir la comunicación humana, porque todo medio es un simple aparato, es un "canal artificial" y en la comunicación humana no se puede prescindir de los canales naturales al comienzo y al término del proceso.

Considerar los tres criterios enunciados, significa pensar que la comunicación humana es inherente a la formación de la estructura social, es parte fundamental del proceso de socialización y no un subproducto de la sociedad, caso contrario, tratemos de imaginar en un espacio físico a un "grupo" de personas (en el sentido nominalista planteado por G. Tarde, sociólogo francés 1843 - 1904), donde solamente se encuentren reunidos y donde hipotéticamente no exista un proceso de interacción, seguramente no podríamos pensar que exista una estructura social, porque no habría la posibilidad de saber - uno - del - otro y de comunicarse.

Etimológicamente el término comunicación, según Ojalvo V. (1999), procede del latín *comunicar*, que significa establecer algo en común con alguien, compartir alguna información, ideas, etc. Por su parte Pasquali A. (1978), afirma: "El latín y los idiomas romances han conservado, afortunadamente, el especial significado de un término griego (el de *koinoonía*) que significa a la vez COMUNICACIÓN Y COMUNIDAD. También en castellano el radical COMUN es compartido por los términos COMUNicación y COMUNidad. Ello indica a nivel etimológico la estrecha inherencia siempre establecida entre 'comunicarse' y 'estar en comunidad'". Esto quiere decir que estar en comunicación tiene la connotación de poner algo en común

a todo nivel, (derechos, deberes, bienes servicios, formas de vida, etc.) acción que nos permita vivir en comunidad.

La anterior aclaración nos permite indicar entonces que, no estamos hablando de la modificación o control de la comunicación, como evidenciamos al analizar los "medios" de comunicación como son la televisión, radio, prensa y otros, que ejercen un determinado control de la información, fenómeno que se revierte en el control social. Más al contrario, se debe entender el proceso comunicativo como la capacidad básica de la relación, de estar - con - otro, o como lo plantearía Carl Rogers en su principio de la empatía, la capacidad de comprender al otro poniéndose en su lugar.

Al revisar la filosofía de Kant, cuando se refiere a los conceptos supremos del entendimiento humano expresa que el fundamento de la comunidad universal de las cosas es la "acción recíproca entre agente y paciente", esta definición también nos lleva a pensar que sólo hay verdadera comunicación en caso de auténtica acción recíproca entre agente y paciente, en que cada interlocutor habla y es escuchado, recibe y emite en condiciones de igualdad.

No se puede comprender que exista un proceso de comunicación sin diálogo, donde sólo uno de los sujetos sea el que imponga una determinada posición y emita sus mensajes en forma unidireccional, entonces se estaría hablando de un pseudo - diálogo.

Bajo estos argumentos se citará algunas definiciones de comunicación que expresan el sentido que se ha tratado de explicar en esta parte del capítulo.

Iriarte G (1992), se puede definir la comunicación como el acto esencial de los seres que les permite ser y crecer. Sólo mediante la comunicación la persona humana logra definirse como tal, ser ella misma, desarrollarse, decir su palabra: lo que piensa y siente, favoreciendo el desarrollo interpersonal y social. En este sentido se puede definir a la persona como ser en comunicación.

En este proceso - señala Iriarte - cuando nos comunicamos:

- Establecemos contacto con alguien.
- Transmitimos un mensaje o lo recibimos.
- Expresamos nuestras experiencias ideas o sentimientos.
- Percibimos los requerimientos, y necesidades, problemas de los otros.
- Nos transformamos transformando.
- Transformamos la realidad que nos rodea.

Pasquali A (1978), comunicación es la relación comunitaria humana consistente en la emisión - recepción de mensajes entre interlocutores en estado de total reciprocidad, siendo por ello un factor esencial de convivencia y un elemento determinante de las formas que asume la sociabilidad del hombre.

Ojalvo V. (1999), la comunicación es un proceso complejo, de carácter material y espiritual, social e interpersonal que posibilita el intercambio de información, la interacción y la influencia mutua en el comportamiento humano, a partir de la capacidad simbólica del hombre.

3.5.2. PRINCIPALES AXIOMAS DE LA COMUNICACIÓN HUMANA SEGÚN PAUL WATZLAWICK

Al hablar de comunicación, es necesario hacer referencia a la teoría de la comunicación humana, planteada por Watzlawick Paul (1981), para tener el conocimiento sobre los principios de la misma.

Los axiomas son cinco, mismos que a continuación se describen.

- **La imposibilidad de no comunicar**

Al hablar de comunicación, en algún caso se podría decir que no se está comunicando porque no se quiere hacerlo, y además pensar que evidentemente es así. Sin embargo, a pesar de estar completamente callados, (comunicación verbal) se está comunicando algo a través de la mímica, gestos, postura, mirada y otros detalles (comunicación no verbal).

En este sentido, hay una propiedad de la conducta que no podría ser más básica por lo cual suele pasársela por alto: no hay nada que sea contrario de conducta. En otras palabras, no hay no – conducta, o, para expresarlo de un modo aún más simple, es imposible no comportarse. Ahora bien, si se acepta que toda conducta en una situación de interacción tiene un valor de mensaje, es decir, es comunicación, se deduce que por mucho que uno lo intente, no puede dejar de comunicar. Actividad o inactividad, palabras o silencio, tienen siempre valor de mensaje: influyen sobre los demás quienes, a su vez, no pueden dejar de responder a tales comunicaciones y, por ende, también comunican.

Esto quiere decir que en ningún momento se puede dejar de no comunicar, que las 24 horas del día o toda nuestra vida nos estamos comunicando, y que, por lo tanto, no solamente se va a entender por comunicación a los mensajes de carácter digital o verbal, sino que, se toma en cuenta a la conducta como un patrón comunicacional.

Tampoco se puede decir que la comunicación sólo tiene lugar cuando es intencional, consciente o eficaz, esto es, cuando se logra un entendimiento mutuo. Que el mensaje emitido sea o no igual al mensaje recibido constituye un orden de análisis importante pero distinto, pues, en última instancia, debe basarse en evaluación de datos específicos, introspectivos y proporcionados por el sujeto.

Watzlawick (1981), continua, la imposibilidad de no comunicarse es un fenómeno de interés no sólo teórico; por ejemplo, constituye una parte integral del “dilema” esquizofrénico. Si la conducta esquizofrénica se observa dejando de lado las consideraciones etiológicas, parecería que el esquizofrénico trata de no comunicarse. Pero puesto que incluso el sinsentido, el silencio, el retraimiento, la inmovilidad, o

cualquier otra forma de negación constituye en sí misma una comunicación, el esquizofrénico enfrenta la tarea imposible de negar que se está comunicando y, al mismo tiempo, de negar que su negación es una comunicación.

Lo que quiere decir que, en ningún caso, se deja de comunicar, así se niegue que se esté comunicando como en el caso de la enfermedad mental.

- **Los niveles de contenido y relaciones de comunicación**

Una comunicación no sólo transmite información, sino al mismo tiempo, impone conductas.

Estas dos operaciones se conocen como los aspectos “referenciales” y “conativos” de toda comunicación.

El aspecto referencial de un mensaje transmite información y en la comunicación humana es sinónimo de “contenido” de mensaje. El aspecto conativo se refiere a qué tipos de mensaje debe entenderse que es y a la relación “entre los comunicantes”.

El aspecto referencial transmite los “datos” de la comunicación y el conativo cómo debe entenderse dicha comunicación. El aspecto conativo resulta idéntico al concepto de metacomunicación, (comunicación sobre la comunicación), que constituye no sólo condición esencial de la comunicación eficaz, sino que está vinculada con el complejo problema concerniente a la percepción del ser, y del otro.

Se aclara que, las relaciones rara vez se definen deliberadamente o con plena conciencia. De hecho, parecería que cuanto más espontánea y sana es una relación, más se pierde en el trasfondo el aspecto de la comunicación vinculado con la relación. Del mismo modo, las relaciones enfermas se caracterizan por una constante lucha acerca de la naturaleza de la relación, mientras que el aspecto de la comunicación vinculado con el contenido se hace cada vez menos importante.

Ahora bien, es importante señalar que la capacidad para metacomunicarse en forma adecuada constituye no sólo condición fundamental en la comunicación eficaz, sino

que también está íntimamente vinculada con el complejo problema concerniente a la percepción del self y el otro.

En síntesis, este axioma indica que toda comunicación tiene un aspecto de contenido y un aspecto relacional tales que el segundo clasifica al primero y es, por ende, una metacomunicación.

- **La puntuación de la secuencia de hechos**

Este axioma hace referencia a cómo se intercambian los mensajes, y de qué manera se responde sobre el tema que se está tratando, eso quiere decir que se está puntuando adecuadamente la secuencia comunicacional en la cual se está involucrados. En otras palabras, una buena puntuación organiza una buena comunicación.

La puntuación organiza los hechos de la conducta y resulta vital para las interacciones en marcha. Desde el punto de vista cultural se comparte muchas convenciones de puntuación que sirve para conocer secuencias de interacciones comunes e importantes.

La falta de acuerdo con respecto a la manera de puntuar la secuencia de hechos es la causa de incontables conflictos, en las relaciones; el problema radica fundamentalmente en la incapacidad de los individuos para metacomunicarse acerca de su respectiva manera de puntuar su interacción. Dicha interacción es de una naturaleza circular de tipo si – no – si – no – sí que puede continuar hasta el infinito.

Así, la naturaleza de una relación depende de la puntuación de las secuencias de comunicación entre los comunicantes.

- **Comunicación digital y analógica**

En la comunicación humana, es posible referirse a los objetos de dos maneras, distintas:

Analógica. - Mediante una semejanza autoexplicativa.

Digital. - Mediante un “nombre”, es decir la palabra.

En la comunicación analógica hay algo particularmente “similar a la cosa” en lo que se utiliza para expresarla. En la digital, la palabra utilizada para “nombrar” algo no tiene ninguna relación con la cosa que representa, está arbitrariamente establecida.

El hombre es el único organismo que utiliza tanto los modos de comunicación analógica como digitales.

La comunicación analógica tiene sus raíces en periodos mucho más arcaicos de la evolución y encierra una validez mucho más general, que el modo digital de la comunicación verbal relativamente reciente y mucho más abstracto.

Así, la comunicación analógica abarca la postura, los gestos, la expresión facial, la inflexión de la voz, y cualquier otra manifestación no verbal a que el organismo es capaz, así como los indicadores comunicacionales, inevitablemente aparecen en cualquier “contexto” en que tienen lugar una interacción.

En síntesis, toda comunicación tiene un aspecto relacional, ambos modos de comunicación no sólo existen lado a lado, sino que se complementan entre sí en cada mensaje.

Asimismo, cabe suponer que el aspecto relativo al contenido se transmite en forma digital, mientras que el aspecto relativo a la relación es de naturaleza analógica.

En su necesidad de cambiar esto dos lenguajes, el hombre, sea como receptor o emisor, debe traducir constantemente de uno al otro, y al hacerlo debe enfrentar curiosos dilemas. En la comunicación humana la dificultad no solo inherente a traducir existe en ambos sentidos. No solo sucede que la traducción del modo digital al analógico implica una gran pérdida de información, sino que lo opuesto también resulta sumamente difícil: hablar de una relación requiere una traducción adecuada del modo analógico de comunicación al modo digital.

Para resumir: los seres humanos se comunican tanto digital como analógicamente. El lenguaje digital cuenta con una sintaxis lógica sumamente compleja y poderosa, pero carece de una semántica adecuada en el campo de la relación, mientras que el lenguaje analógico posee la semántica, pero no una sintaxis adecuada para la definición inequívoca de la naturaleza de las relaciones.

- **Interacción simétrica y complementaria**

Este axioma hace referencia a que, en todo proceso comunicacional, el proceso debe caracterizarse en un intercambio entre la igualdad y la diferencia. En el caso de la simetría, los participantes tienden a igualar especialmente su conducta recíproca. En el segundo caso, la conducta de uno de los participantes complementa la del otro, constituyendo un tipo distinto de Gestalt y recibe el nombre de complementaria. Así pues, la interacción simétrica se caracteriza por la igualdad y por la diferencia mínima, mientras que la interacción complementaria está basada en un máximo de diferencia.

En una relación complementaria hay dos posiciones distintas. Un participante ocupa lo que se ha descrito de diversas maneras como la posición superior o primaria mientras el otro ocupa la posición correspondiente inferior o secundaria. Estos términos son de igual utilidad en tanto no se los identifique con bueno o malo, fuerte o débil. Una relación complementaria puede estar establecida por el contexto social o cultural como en el caso madre – hijo; médico – paciente.

3.5.3. COMUNICACIÓN PATOLÓGICA SEGÚN PAUL WATZLAWICK

Después de haber enunciado los axiomas de la comunicación humana, los mismos que deben caracterizar una buena comunicación que permita no solamente la transmisión de mensajes, sino que esencialmente defina el tipo de relación, coherencia en la comunicación digital y analógica, evitando malas interpretaciones y sosteniendo una conversación que oscile entre la igualdad y la diferencia, consideramos importante hacer mención a las probables consecuencias que se

generarían a partir de fallas en alguno de estos axiomas, a lo que Watzlawick (1981) ha denominado comunicación patológica, por las consecuencias en la conducta del ser humano.

- **La imposibilidad de no comunicarse**

El esquizofrenés es un lenguaje que obliga al interlocutor a elegir entre muchos significados posibles que no sólo son distintos, sino que incluso pueden resultar incompatibles entre sí.

Así, el dilema de los esquizofrénicos consiste en tratar de negar que se comunica y luego encuentran necesario negar también que esa negación constituye en sí misma una comunicación. Pero es igualmente posible que el paciente dé la impresión de “querer” comunicarse, aunque sin aceptar el compromiso inherente a toda comunicación.

Sin embargo, este fenómeno no se limita a los cuentos de hadas o a la esquizofrenia, sino que tiene consecuencias mucho más amplias para la interacción humana. Cabe suponer que en el intento de no comunicarse puede existir el compromiso de otro contexto en que se desea evitar el compromiso inherente a toda comunicación.

Por lo tanto, existen algunas alternativas a las que se puede apelar cuando no se quiere entablar comunicación con alguien, esto es fingir que duele la cabeza, hablar incoherencias para que el otro desista en su intento, o finalmente aceptar comunicarse. Todas estas alternativas, llevarán a una situación incómoda, provocará malestar e intranquilidad, lo que se puede considerar el efecto patológico de querer o intentar no comunicarse.

- **La estructura de niveles de la comunicación (contenido y relación)**

En este axioma se tiene las siguientes variaciones posibles:

- a) En el mejor de los casos los participantes acuerdan con respecto al contenido y a la definición de su relación.

- b) En el peor de los casos, los participantes están en desacuerdo con respecto al nivel de contenido y de la relación.
- c) Entre ambos extremos hay varias formas mixtas importantes.
 - Los participantes están en desacuerdo en el nivel del contenido, pero ello no perturba su relación.
 - Los participantes están de acuerdo en el nivel del contenido, pero no en el relacional. Ello significa que la estabilidad de su relación se verá seriamente amenazada en cuanto deje de existir la necesidad de acuerdo en el nivel del contenido.
 - Otra posibilidad son las confusiones entre el contenido y la relación, Puede consistir en un intento por resolver un problema relacional en el nivel del contenido (donde no existe) o viceversa.
 - Por último, son todas aquellas interacciones en la que una persona se ve obligada de un modo u otro a dudar de sus propias percepciones en el nivel de contenido, a fin de no poner en peligro una relación vital con otra persona.

Así pues, frente a su desacuerdo, los dos individuos deben definir su relación como complementaria o simétrica.

Definición del self y el otro

Cuando se habla de la definición del self, se hace referencia a la definición de uno mismo, entonces, es a través de la comunicación, que se va a ir construyendo el sí mismo. Si la comunicación es “sana” coadyuvará a la construcción de un sí mismo adecuado y que paulatinamente irá en proceso de maduración, en el otro caso, se puede indicar que el sí mismo de la persona se verá afectado.

Es así que, a través de la comunicación, se refleja al otro como en un espejo lo bueno o malo que se pueda considerar, y lógicamente esa percepción del otro tendrá efectos

en su sí mismo. En este proceso se pueden dar tres alternativas que son: la confirmación, el rechazo y la desconfirmación.

Confirmación

El sujeto A puede aceptar (confirmar) la definición que B da de sí mismo. Esta confirmación es el factor que más pesa en el desarrollo y la estabilidad mental; sin este efecto autoconfirmador la comunicación humana no se habría desarrollado más allá de los muy estrechos límites de los intercambios indispensables para la protección y la supervivencia.

Rechazo

El sujeto rechaza la definición que B propone de sí mismo. Pero, este rechazo presupone por lo menos un reconocimiento limitado, de lo que se realiza y no niega necesariamente la realidad de la imagen que B tiene de sí mismo.

Desconfirmación

Esta situación lleva a una “Pérdida de la mismidad”, que no es más que una traducción del término “alienación”. La descomposición niega la realidad de B como frente de la definición que da de sí mismo. En otras palabras, es como decirle al otro “tú no existes”.

Impenetrabilidad:

Lo que hace que la impenetrabilidad sea tan difícil de resolver desde el punto de vista terapéutico es el hecho de que las relaciones no son realidades concretas, sino experiencias puramente subjetivas o construcciones hipotéticas. Si los órganos de la percepción interpersonal son impenetrables, esta ceguera inevitablemente lleva a conflictos para los cuales sólo dos motivos parecen posibles: locura y maldad; estos conflictos relacionales constituyen patrones cuya comprensión permite ver bajo una nueva luz muchos de los cuadros clínicos de la psicopatología tradicional.

- ***La puntuación de la secuencia de los hechos***
Las discrepancias en cuanto a la puntuación de las secuencias de hecho tienen lugar en todos aquellos casos en que por lo menos uno de los comunicantes no cuenta con la misma cantidad de información que el otro pero no lo sabe. Lo que se puede observar en casi todos estos casos de comunicación patológica es que constituyen círculos viciosos que no se pueden romper a menos que la comunicación misma se convierta en el tema de comunicación, hasta que los comunicantes estén en condiciones de metacomunicarse.

Causa y efecto

Ninguno de estos conceptos resulta aplicable debido a la circularidad de la interacción.

Profecía autocumplidora

Se trata de una conducta que provoca en los demás la reacción frente a la cual esa conducta sería una reacción apropiada. Lo que caracteriza la secuencia y la convierte en un problema de puntuación es que el individuo considera que él sólo está reaccionando ante esas actitudes, y no que las provoca (piensa, nadie me quiere... todos terminan por no quererlo a causa de su actitud).

- ***Errores de traducción entre el material analógico y digital***
Todos los mensajes analógicos invocan significados a nivel relacional, constituyen propuestas acerca de las reglas futuras de la relación. Al traducir el material analógico al lenguaje digital, deben introducirse las funciones lógicas de verdad, pues éstas faltan en el modo analógico. Es muy difícil transmitir el no digital al lenguaje analógico. El ritual puede ser el proceso intermedio entre la comunicación analógica y la digital (delfín que muerde despacio al hombre para demostrarle que si no lo lastima él no lo va a lastimar).
- ***Patologías potenciales en la interacción simétrica y complementaria***

Escalada simétrica

Hemos sugerido ya que en una relación simétrica existe siempre el peligro de la competencia.

Complementariedad rígida

Equivale a desconfirmaciones antes que a rechazos del self del otro. Así, según el contexto, el mismo patrón puede ser acabadamente confirmador del self en un momento y desconfirmador en una etapa posterior de la historia natural de una relación.

3.6. LA PERCEPCIÓN

La percepción es un proceso que se toma en cuenta en un sentido biopsicocultural porque, por un lado, depende de los estímulos físicos y sensaciones involucrados y, por otro lado, de la selección y organización de dichos estímulos y sensaciones. Las experiencias sensoriales se interpretan y adquieren significado moldeadas por patrones de pensamiento individuales, culturales e ideológicos específicos. La selección y la organización de las sensaciones están orientadas a satisfacer las necesidades tanto individuales como colectivas de los seres humanos, mediante la búsqueda de estímulos útiles y de la exclusión de estímulos indeseables en función de la supervivencia y la convivencia social, a través de la capacidad para la producción del pensamiento simbólico, que se conforma a partir de estructuras culturales, ideológicas, sociales e históricas que orientan la manera como los grupos sociales se apropian del entorno.

La percepción depende de la ordenación, clasificación y elaboración de sistemas de categorías con los que se comparan los estímulos que el sujeto recibe, pues conforman los referentes perceptuales a través de los cuales se identifican las nuevas experiencias sensoriales transformándolas en eventos reconocibles y comprensibles dentro de la concepción colectiva de la realidad. Es decir que, mediante referentes, se conforman evidencias a partir de las cuales las sensaciones adquieren significado al ser interpretadas e identificadas como las características de las cosas, de acuerdo con las sensaciones de objetos o eventos conocidos con anterioridad. Este proceso de

formación de estructuras perceptuales se realiza a través del aprendizaje mediante la socialización del individuo en el grupo del que forma parte, de manera implícita y simbólica en donde median las pautas ideológicas y culturales de la sociedad.

Pero no todos los elementos de la percepción proceden del mundo exterior donde se desenvuelve el sujeto, sino que también intervienen condiciones internas entre las que se puede mencionar las siguientes: la necesidad, como el reconocimiento de la carencia de algo, la motivación, como la búsqueda de la satisfacción de la necesidad y la experiencia como efecto acumulativo de la pragmática.

3.6.1. PROCESO DE PERCEPCIÓN

Todos los individuos reciben estímulos mediante las sensaciones, es decir, flujos de información a través de sus cinco sentidos, pero no todo lo que se siente es percibido, sino que hay un proceso mediante el cual el sujeto selecciona organiza e interpreta los estímulos con el fin de adaptarlos a sus niveles de comprensión.

Selección. Debido a que el sujeto participa directamente sobre sus experiencias, la intervención que realiza no se limita a solo la adaptación, sino que se acompaña de una selección efectuada entre los estímulos propuestos.

La atención debe ser enfocada para poder percibir de forma adecuada y se involucran algunas condiciones como *la naturaleza del estímulo*, donde se incluyen aquellos aspectos sensoriales que hacen que el estímulo se sienta de manera más intensa que otros, estos aspectos tienen que ver con: el color, el tamaño, la luz y la forma, el movimiento, la intensidad, los pequeños detalles, el contraste, el emplazamiento y lo insólito.

Así también, se involucran los *aspectos internos del individuo* entre los que se encuentra la necesidad, deseos, intereses, creencias, etc.

Organización. Una vez seleccionados, los estímulos son recogidos de forma conjunta, que en esencia son una simple colección de elementos sin sentido. Los

individuos los clasifican de modo rápido asignándoles un significado que varían según como hayan sido clasificados, obteniendo distintos resultados.

Por lo tanto, después de la selección el siguiente paso es analizar agrupadamente las características de los estímulos.

Interpretación. La interpretación es la última fase del proceso perceptual que trata de dar contenido a los estímulos previamente seleccionados y organizados. La interpretación depende de la experiencia previa del sujeto, así como de sus motivaciones, intereses personales y su interacción con otras personas. Por lo tanto, la forma de interpretación puede variar a medida que se enriquece la experiencia del individuo o varían sus intereses.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

CAPÍTULO IV

4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. TIPIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:

El abordaje de esta temática se enmarca dentro del campo de la Psicología Clínica porque pretende determinar las características de la conducta de individuos recurriendo a métodos de medición, análisis y observación.

Como menciona Witmer 1982 “...interviene necesariamente, siempre que se determina cómo funciona la mente de un individuo mediante la observación y la experimentación...”

En este sentido, el presente trabajo se consolida como un estudio de caso, con este tipo de investigación se pretende realizar un análisis profundo y particular de la temática propuesta, como señala, Diaz Daniel (1978), es un examen completo o intenso de una faceta, una cuestión o quizás los acontecimientos que tienen lugar en un marco geográfico a lo largo del tiempo. Para lo cual se establece como una investigación procesual, sistemática y profunda de un caso en concreto.

4.2. POBLACIÓN:

La población o universo de este estudio corresponde a familias que tengan con hijo (s) y que utilicen celulares como medios de comunicación, de la ciudad de Tarija.

4.3. MUESTRA La muestra seleccionada se la definió según el Muestreo “Intencional”, siguiendo criterios identificados para los fines del estudio, los cuales se los menciona a continuación:

- Consentimiento de la familia para la recolección de datos y su posterior análisis.
- Familia con hijo (s)

- Sistema en el que se dé el uso de teléfonos móviles inteligentes

4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:

Para caracterizar la comunicación en la relación al uso de celulares, en las familias se trabajó con:

- **Cuestionarios de percepción de la comunicación**, instrumento que sirve de ayuda para obtener la información deseada.

El mismo está destinado obtener respuestas a las preguntas previamente elaboradas que son significativas para la investigación que se realiza y se aplica a la muestra, utilizando para ello un formulario impreso, que los individuos responden por sí mismos.

- **Escala de percepción de la comunicación familiar**, instrumento realizado según los fines del estudio y adaptado según la población. Para los hijos de los sistemas familiares en cuestión se tiene la escala especial que tiene como objetivo manifestar la percepción de los mismos a cerca de la comunicación de los padres
- **Entrevistas semiestructuradas**, constituyen, junto al cuestionario, otra vía, a través de la cual y mediante la interrogación de los sujetos, se obtienen datos relevantes a los efectos de la investigación.

La entrevista constituye una técnica que obtiene información de una forma amplia y abierta.

- **Entrevista semiestructurada de la comunicación familiar**
- **Entrevista semiestructurada de la percepción de la comunicación en relación al uso de celulares**
- **Observación directa, (...)** La observación es la acción de observar, de mirar detenidamente, en el sentido del investigador es la experiencia, es el proceso

de mirar detenidamente, o sea, en sentido amplio, el experimento, el proceso de someter conductas de algunas cosas o condiciones manipuladas de acuerdo a ciertos principios para llevar a cabo la observación. Observación significa también el conjunto de cosas observadas, el conjunto de datos y conjunto de fenómenos. En este sentido, que pudiéramos llamar objetivo, observación equivale a dato, a fenómeno, a hechos (...) (Pardinas, 2005:89)

4.5. PROCEDIMIENTO DE LAS DIFERENTES ETAPAS:

FASES	DESARROLLO
FASE I REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	<ul style="list-style-type: none"> • Recopilación de bibliografía referente al tema
FASE II CONTACTO CON LA POBLACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Delimitación de la muestra, contacto con las familias para socializar los objetivos del estudio y de esta manera puedan expresar su consentimiento.

FASE III PRUEBA PILOTO	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio piloto que permitirá precisar y valorar los instrumentos a utilizar.
FASE IV APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de la entrevista, aplicación del cuestionario y la observación
FASE V PROCESAMIENTO DE DATOS	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de las técnicas aplicadas, tabulación y organización de datos.
FASE VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de las conclusiones y recomendaciones que se arribarán a partir del presente estudio
FASE VII PRESENTACIÓN DEL INFORME FINAL	<ul style="list-style-type: none"> • Producción y revisión del informe final.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

CAPÍTULO V

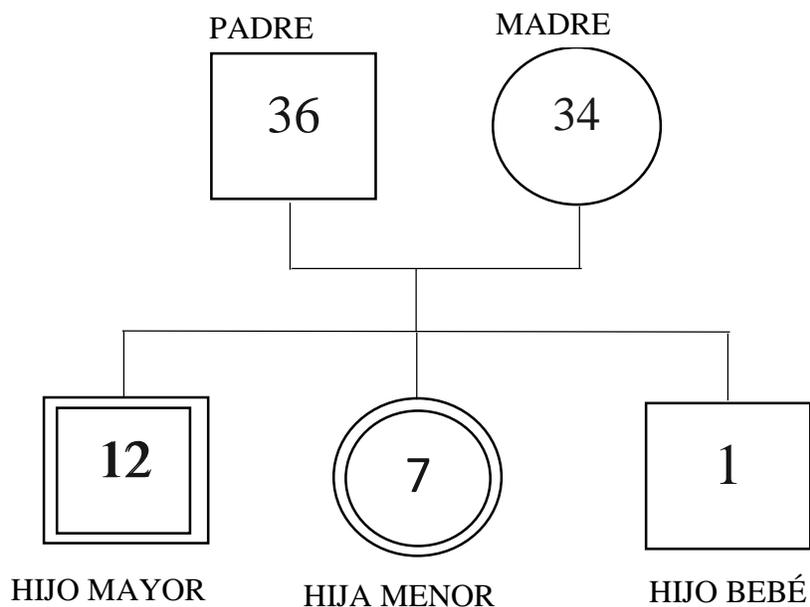
5. PRESENTACIÓN DE CASOS

El análisis que se realiza de los resultados obtenidos gira alrededor de la teoría sistémica de la comunicación con el uso de las entrevistas realizadas a las familia y una Escala de Comunicación Familiar para los padres y una Escala de Comunicación (Especial) para los hijos que aportan datos en relación al proceso comunicacional que se da en cada una de la familias con su especificidad en el uso de los celulares, así también se trabaja en sesiones distintas con entrevistas y un cuestionario para develar la percepción de los miembros de las familias acerca la comunicación familiar.

Se trabajó seis sesiones con cada familia siguiendo una planificación preestablecida, según los fines del presente trabajo, determinando objetivos específicos para cada una de ellas. La duración de cada sesión tuvo una variación entre 60 a 90 minutos, tiempo determinado por la producción del trabajo en cada encuentro.

5.1. CASO 1. FAMILIA 1

5.1.1. GENOGRAMA FAMILIAR



5.1.2. DATOS DEMOGRÁFICOS

La familia está conformada por cinco miembros, todos del departamento de Tarija, donde actualmente residen.

Nivel de Instrucción y Ocupación.

El padre es Lic. En Psicología y se dedica a realizar negocios inmobiliarios, la madre terminó los estudios secundarios y es gerente de su propio negocio de venta de materiales de construcción.

De los hijos, el mayor tiene 12 años y se encuentra cursando la secundaria, la hija menor tiene 8 años y está en tercero de primaria, el menor de 1 año todavía no tiene edad de escolarización.

5.1.3. DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA FAMILIAR

Siguiendo a Minuchin (1974), la terapia familiar estructural pone el acento en los aspectos relacionales que mantienen los síntomas de los integrantes, pensando que lo que puede cambiar son los factores contemporáneos, interpersonales que mantienen el problema, poniendo el foco en trabajar sobre las estructuras familiares disfuncionales como ejes para el cambio.

En este sentido, se analiza la estructura familiar, determinando las relaciones existentes en el sistema, se identifican las jerarquías, siendo el padre quien posee el poder y el control en el grupo, es él quien va concediendo el poder y autoridad a los demás miembros de la familia. La madre ocupa su posición ejerciendo poder en los hijos, pero se encuentra limitada de autoridad debido a la intervención del padre.

En cuanto a los roles, están establecidos; los padres son quienes asumen responsabilidades tales como proveer, proteger y contener a la familia y los hijos de escucha, aprendizaje y obediencia.

Las alianzas, parecen darse entre todos en distintos momentos, permitiendo un ambiente de tranquilidad y armonía.

5.1.4. DESCRIPCIONES DE LAS SESIONES

PRIMERA SESIÓN

Se establecen los objetivos del trabajo, explicando que responden a una investigación para obtener la titulación de grado a nivel de licenciatura.

La familia procede a dar su consentimiento al trabajo y se realiza el contacto inicial en el que se conocen los datos personales de los miembros de la familia y los aspectos generales del sistema familiar.

SEGUNDA SESIÓN

La familia se presenta a la sesión en la que se procede a realizar la entrevista semi estructurada de “Comunicación Familiar”, se sentaron todos, el hijo mayor se sentó al medio de sus padres y la niña no tardo ni un minuto que se subió a los sillones, empezó a hurgar todo y luego salieron afuera al patio a jugar con su hermanito pequeño, ante esto los padres se mostraron tranquilos y no dijeron nada a los niños.

Al iniciar la entrevista, se le pidió al padre que empezara, pero el mismo, le dijo a su esposa que sea ella quien hable primero, mostrando como primera evidencia la jerarquía establecida en la familia, el poder y autoridad del padre.

La madre se mostró nerviosa al principio de la entrevista, al contrario del padre quien se encontró tranquilo y seguro en sus respuestas.

En relación a los hijos, el mayor mostró una actitud positiva y de agrado a la entrevista, la hija menor estaba distraída con su hermano menor (bebé de 1 año), por lo que, sumado a sus características de evolución cognitiva, sus respuestas fueron más concretas.

TERCERA SESIÓN

Se continúa con la entrevista semi estructurada, estableciendo como dinámica terapéutica la simetría del discurso de los miembros en relación a la importancia de cada uno de los dichos y el respeto de todos hacia la posición, tiempos y modos de intervención generados en la sesión.

En este sentido, cada integrante de la familia responde según el ordenamiento que surge en la sesión, el orden de intervención varía de la segunda sesión donde es la

madre quien responde primero, bajo la orden del padre. En esta sesión es el padre quien inicia con las respuestas, luego le sigue la madre, el hijo mayor y la hija menor.

CUARTA SESIÓN

El objetivo de esta sesión sigue siendo el de determinar el tipo de comunicación familiar que caracteriza al sistema, por lo que se hace uso de una escala de comunicación familiar que es respondida por cada uno de los miembros de la familia.

QUINTA SESIÓN

Se introduce la percepción como variable de trabajo mediante un cuestionario de percepción de la comunicación familiar en relación al uso de celulares aplicado a los hijos.

SEXTA SESIÓN

Nuevamente se reúne toda la familia y se trabaja en torno a una entrevista de percepción de la comunicación en relación al uso de celulares, se presentan preguntas a los padres y se prosigue a investigar cómo perciben los hijos aquello que los padres mencionan.

5.1.5. COMUNICACIÓN FAMILIAR (ESCALA DE COMUNICACIÓN FAMILIAR)

Esta escala de comunicación fue diseñada, siguiendo los cinco axiomas enunciados por Watzlawick Paul (1981), para determinar el tipo de comunicación familiar que caracteriza a los sistemas en estudio.

En cuanto a los datos, se trabaja como lo establece la escala:

1	Siempre
2	Casi Siempre
3	A veces
4	Casi Nunca
5	Nunca

CUADRO 1

ESCALA DE COMUNICACIÓN FAMILIAR

MIEMBRO FAMILIAR	AXIOMA 1	AXIOMA 2	AXIOMA 3	AXIOMA 4	AXIOMA 5
PADRE	3	3	4	5	4
MADRE	3	3	3	3	3
HIJO MAYOR	3	3	5	5	3
HIJA MENOR	4	3	5	5	3

GRÁFICO 1



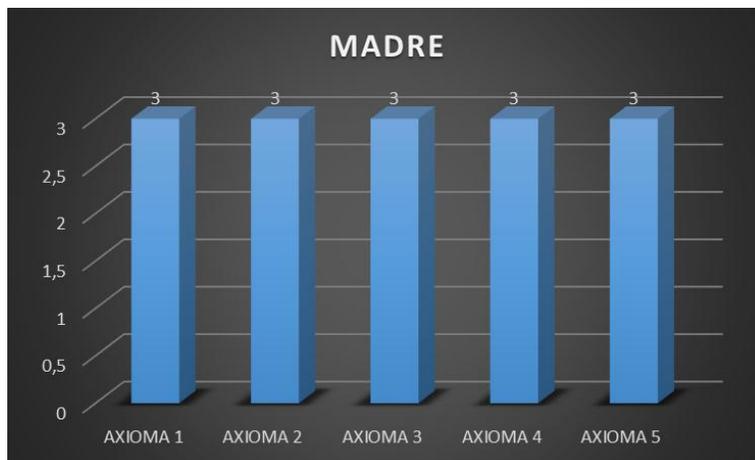
Los datos muestran que “A veces”, el Axioma 1 “La imposibilidad de no comunicar” y el Axioma 2 “La estructura de niveles de la comunicación” son infringidos con alguna de sus variantes, en el axioma 3 “La secuencia de la puntuación de hechos” y el Axioma 5 “Comunicación simétrica y Complementaria”, “Casi Nunca” y en el Axioma 4 “Comunicación digital y analógica”, “Nunca” se presentan conflictos.

En este sentido, el padre, define su proceso comunicacional con ciertos aspectos patológicos, el primer axioma, que implica la imposibilidad de no comunicar, se encuentra como respuesta que “A veces” se intenta evadir la comunicación o negarla con distintas variaciones, al respecto Watzlawick Paul (1981) señala que toda conducta tiene valor de mensaje, por lo que es imposible negar la comunicación y en

el intento de hacerlo, se limita en la pragmática, el principio básico de la comunicación humana pudiendo provocar diversas interpretaciones fallidas en los demás miembros de la familia que se ubicarían del lado relacional, perjudicando los lazos de interacción e interrelación de la familia.

En la misma escala se encuentra el segundo axioma referido a la estructura de los niveles de la comunicación (contenido y relación), donde el padre indica que “a veces” existen desacuerdos en la familia que se traducen en una mala relación familiar, a la vez señala que en cuanto a sus opiniones casi siempre son aceptadas por los miembros del sistema familiar, se marca que la posición del desacuerdo está del lado de él mismo en relación a los otros, debido a que recibe aceptaciones cuando se tratan de sus opiniones.

GRÁFICO 2



Los datos de la escala de comunicación de la madre indican que todos los axiomas se ubican en la categoría de “A Veces”, señal de la presencia de patologías comunicacionales en este miembro familiar.

En el primer axioma indica la madre hacer uso de diferentes respuestas cuando no desea comunicarse, las mismas que intentan eludir el proceso comunicacional,

obstaculizándolo y generando conflictos en cuanto la relación en el sistema familiar.

En el segundo axioma La estructura de los niveles de la comunicación (contenido y relación), señala que existen variaciones en relación a los acuerdos-desacuerdos que en algunas ocasiones afectan la relación en la familia, además marca la situación que “A veces” su familia rechaza sus opiniones siendo un factor que afecta la definición del self de este miembro del sistema familiar.

La presencia de conflictos en el tercer axioma, la puntuación de la secuencia de los hechos, indica que no todos los miembros de la familia cuentan con la misma cantidad de información, provocando círculos viciosos que no encuentran acuerdos como modo de solución.

En cuanto al cuarto axioma, existen errores de traducción entre el material analógico y digital provocando malentendidos en la familia.

En el quinto axioma, que se refiere a la simetría y complementariedad en la comunicación, manifiesta situaciones en las que no cede su postura en una discusión, produciéndose escaladas simétricas, y a su vez que en otras circunstancias en una discusión está de acuerdo con todos como señal de complementariedad rígida, conductas que indican cómo el proceso comunicacional de la familia, desde la posición de la madre enuncia patologías en todos sus niveles.

GRÁFICO 3



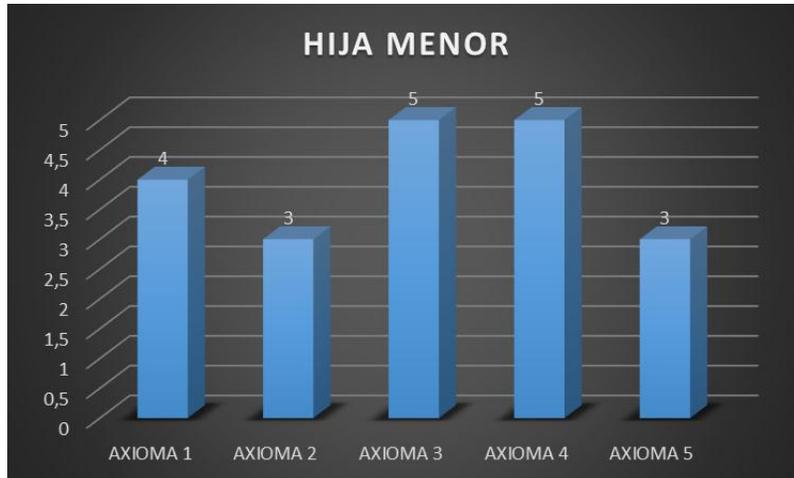
En el axioma uno referido a la imposibilidad de no comunicar, en el dos, la estructura de los niveles de contenido y relación y cinco, simetría y complementariedad en la comunicación, la escala se ubica en “A veces”.

En este caso, la escala procura determinar la percepción de la comunicación familiar, por lo que, el hermano mayor percibe que en el proceso de comunicación de la familia existen situaciones en las que se intenta negar la comunicación con reacciones o respuestas evasivas que abren brechas en las que se sitúan desacuerdos o malas interpretaciones.

Además, considera que en ocasiones los desacuerdos pueden afectar la relación entre los miembros de su familia, o caso contrario que la relación inadecuada produce desacuerdos a nivel de contenido.

Señala también conflictos relacionados a la simetría y complementariedad, indicando posibles situaciones en las que las discusiones se centran en posturas cerradas de alguno de los miembros de la familia o en constantes cesaciones para evitar el conflicto.

GRÁFICO 4



El axioma dos, la estructura de los niveles de contenido y relación y cinco, simetría y complementariedad en la comunicación, la escala se ubica en “A veces”.

Según la hija menor indica que está en desacuerdo con la opinión de su familia, pero eso no afecta la relación con los mismos, así también indica que su familia a veces acepta sus opiniones, creando el margen, en el cual se sitúan los rechazos hacia la opinión de la niña.

5.1.6. PERCEPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN RELACIÓN AL USO DE CELULARES (CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN PARA HIJOS)

Este instrumento tiene como objetivo identificar los modos de uso del celular en los miembros de los grupos familiares y las percepciones de los infantes en relación a la comunicación familiar.

En este grupo familiar el cuestionario fue aplicado a dos miembros de la familia, el hijo mayor y la paciente identificada, los resultados son reflejados con la barra de color celeste para la hija menor y anaranjada para el hermano mayor

GRÁFICO 5

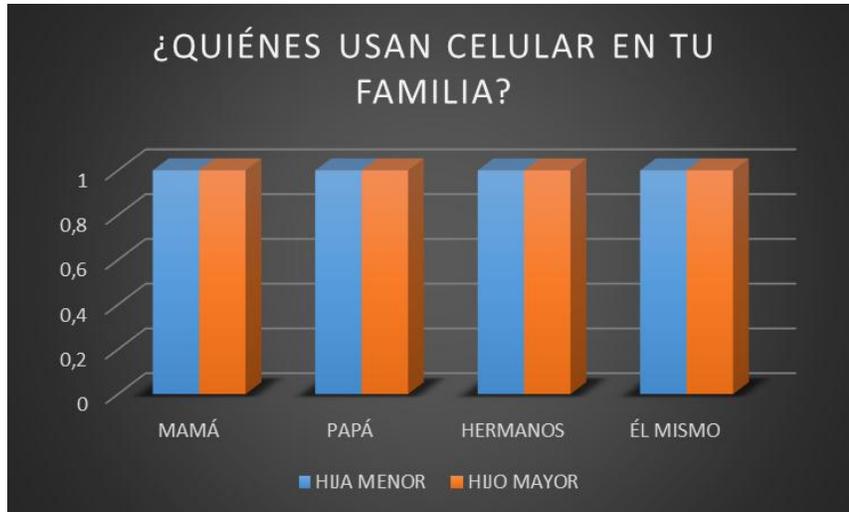


Según la hija menor la comunicación en su familia es “Buena”, respuesta que manifiesta una percepción general del proceso comunicacional del grupo familia, por lo que, mediante el proceso de percepción, seleccionó los estímulos, los organizó y les dotó del significado “Bueno”, que implica experiencias comunicacionales satisfactorias para la niña en las que encuentra un lugar y cede otro a cada uno de los miembros de su familia.

En el caso del hermano mayor, su percepción es diferente, indica que la comunicación en su familia es “Regular” término que implica la presencia ocasional o limitada de aspectos positivos y negativos, siendo los últimos los que son motivo de análisis en la estructura familiar y su proceso comunicacional.

Es también necesario señalar, que la interpretación de la percepción de los dos sujetos se encuentra determinada también por las propias experiencias, motivaciones y necesidades, la hija menor, cuenta con 7 años de edad y el hermano mayor tiene 12 años, aspecto que de inicio plantea distintas formas de adaptación al medio familiar en particular.

GRÁFICO 6



Los datos indican que quienes hacen uso de celular en la familia son: la madre, el padre, el hijo mayor y la hija menor, por lo que, a excepción del hijo menor de un año de edad, todos los miembros de la familia cuentan con un equipo celular.

GRÁFICO 7



Los resultados obtenidos señalan a la “Madre” como el miembro del sistema familiar que más hace uso del celular. (Dato que será analizado en el análisis general)

GRÁFICO 8



Tanto la hija menor, como el hijo mayor coinciden al indicar que los que más hacen sus familiares en el celular es el uso del WhatsApp, del Facebook y la realización de llamadas.

Esta situación refleja que el grupo familiar hace uso del celular siguiendo las tendencias tecnológicas de la comunicación, en las que se evidencia el impacto de las redes sociales como mecanismos que usa el médium, en este caso “el celular” para desarrollar las comunicaciones.

GRÁFICO 9

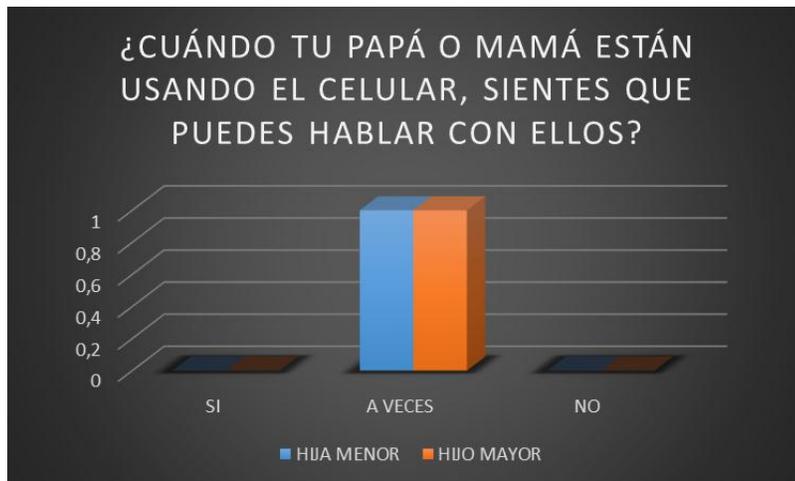


La hija menor señala que sus padres “Sí” hacen uso del celular en el tiempo que se encuentran con ella.

El hijo mayor indica que es “A veces” que usan el celular en el tiempo que están con él.

Este ítem permite identificar los patrones conductuales en relación al uso de los celulares de los padres en el ambiente familiar, siendo por el momento solo un indicador de dicho aspecto.

GRÁFICO 10



Ambos hermanos responden que “A veces” sienten que pueden hablar con sus padres mientras ellos están haciendo uso de los celulares.

Realizando un cruce de datos con el ítem anterior, se manifiesta que en el caso de la hija menor que señaló que sus padres usan el celular en el tiempo en el que están con ella, son medidas las situaciones en las que la misma tiene la sensación de un espacio en el que pueda comunicarse con sus padres, situación que se puede plantear como una limitante en el proceso comunicacional entre padres e hijos y, por ende, en el desarrollo psicosocial de los descendientes.

GRÁFICO 11



La hija menor indica que cuando habla a sus padres mientras hacen uso del celular “dejan el celular y me contestan atentamente”.

El hijo mayor señala que en esas situaciones “siguen con el celular y tardan en contestarme” y/o “Siguen con el celular y es como si no me escuchara”

Este dato es relevante en el sentido que la hija menor, menciona en los anteriores ítems que sus padres usan el celular mientras están con ella y que siente que a veces puede hablar con ellos mientras se encuentran con el celular, por lo tanto, a pesar de la sensación mencionada, las veces en las que habló con ellos encontró una recepción analógica de su mensaje que conlleva a la consolidación de relaciones positivas en el grupo familiar y en el fortalecimiento de la seguridad personal de la paciente identificada, debido a que encuentra un sitio real en la configuración familiar.

En el caso del hijo mayor, la situación es un tanto variada, debido a que los mensajes analógicos o no verbales que recibe ante su intervención con los padres cuando éstos hacen uso del celular, son de desconfirmación como señala Watzlawick, estos mensajes ocasionan la “Pérdida de la mismidad” debido a la

negación de la realidad del sujeto, interpretándose el mensaje como “tu no existes”.

GRÁFICO 12



La hija menor manifiesta en la opción “Otros” que el momento en el que más usan el celular en su familia es cuando “están viendo tele”.

El hijo mayor refiere que “Todo el tiempo” usan el celular.

Este dato aporta al análisis general del proceso comunicación en relación al uso de los celulares, siendo una pauta del cómo “ven” los hijos a sus padres y sus celulares.

GRÁFICO 13



Ambos hijos indican sentirse “Tristes” cuando ven a su familia usando el celular.

En el proceso de percepción los estímulos son seleccionados, organizados e interpretados según condiciones externas e internas de los sujetos, quienes dotan de significados o decodifican los mensajes atribuyéndoles una interpretación que influye psicológicamente en los receptores, en este caso, deviniendo como consecuencia un estado de tristeza entendido como una falta o vacío dada por la “ausencia” subjetiva de sus padres, que si bien tienen presencia física, pero se sumergen en el uso de los celulares.

GRÁFICO 14



Los dos hermanos indican que a la hora del almuerzo comúnmente “comen y charlan entre todos”

GRÁFICO 15



La hija menor refiere que la principal causa que perjudica la comunicación en su familia es el uso de celulares, el hijo mayor dice que es la “falta de tiempo”.

Se evidencia en la paciente identificada, que el uso de celulares como rutina diaria en la familia marca una limitante comunicacional entre los miembros.

5.1.7. ANÁLISIS GENERAL

- **TIPO DE COMUNICACIÓN FAMILIAR**

La familia conformada por cinco miembros, dos de los cuales son los progenitores y tres los descendientes, con un nivel de instrucción de licenciatura en el caso del padre y de bachillerato en la madre, responde a la petición de trabajo para fines de la investigación de manera positiva.

La estructura familiar muestra las posiciones de sus miembros, siendo el padre quien desempeña el rol de poder y autoridad en la familia, la madre asume poder mediante su trabajo e independencia económica, en cuanto a la autoridad, le es concedida por el padre según el criterio del mismo, “(madre) ...los problemas de los niños que siempre están inquietos y no hacen caso yo no puedo decirles casi nada porque su padre los defiende si les digo algo él se enoja conmigo...y bueno ya me acostumbré a vivir así...” (Entrevista semiestructurada de la comunicación en la familia)

El proceso de comunicación en el sistema se ve ampliamente influenciado por la posición y rol del padre, siendo su dicho el que marca una directriz en la comunicación familiar, la formación académica del mismo hace eco en su discurso, constantemente refiere lo que “debería” hacerse (racionalización) como mecanismo de defensa, eludiendo por momentos de la responsabilidad que le corresponde por sus actos reales-

“T. ¿Cómo solucionan los problemas que se genera en la familia?”

P. Lo mejor para solucionar un problema en la familia sería la comunicación, charlando con la esposa o con el hijo dependiendo el problema que sea...” (Entrevista semiestructurada de la comunicación en la familia)

Se manifiestan conflictos comunicacionales en la pareja de progenitores que van transgrediendo los axiomas de comunicación (Watzlawick 1981), existe el intento de negar la comunicación, evitando afrontarla por los gastos emocionales elevados, “(madre)...hay días que si me hace renegar por que se sale a tomar pero yo le riño y me enojo con él y nos discutimos pero no así fuerte porque están los chicos escuchando pero yo le reclamo con justa razón porque se sale a tomar con sus amigos y no dice donde esta o donde está yendo, parece que de eso él se enoja conmigo, y no nos hablamos días pero después nuevamente estamos bien.” “(padre) ...cuando uno sale y no digo donde estoy yendo...” (Entrevista semiestructurada de la comunicación en la familia)

Estos conflictos se corroboran con los datos obtenidos de la escala de comunicación donde tanto el padre como la madre aceptan que “A veces” optan por alguno de los caminos de la negación de la comunicación.

En cuanto a la relación de la pareja, existen conflictos que trascienden el contenido de los mensajes, de hecho, la posición superior que asume el esposo en relación a su pareja genera una ruptura de la simetría y reciprocidad necesarios en todo proceso comunicacional, caracterizando de entrada a la comunicación como autoritaria, este hecho se refleja en varios momentos de la entrevista y genera en la esposa

inestabilidades emocionales y conductas de sumisión ante su pareja, “(padre) Yo personalmente trato de ayudar a mi esposa en lo que pueda en la casa con mis hijos” dicho que al decodificarse manifiesta la idea del esposo que el cuidado de los hijos son responsabilidad de la madre por lo que él asume como un “favor” o una “ayuda” el cumplir su responsabilidad paterna, por su lado la madre adopta la postura del padre como propia normalizando la conducta “(madre) mi esposo también me ayuda con los chicos...”

La ideología claramente pragmatizada del padre en la comunicación de la familia puede observarse en su discurso “(padre)...hay comunicación al tratarse más que todo de mis hijos, algo que yo quiero hacer o realizar un negocio yo siempre converso con mi esposa.” El mensaje metacomunicacional, recae nuevamente en la idea del padre, considerando a la comunicación como un instrumento de salida de sus ideas, emociones, sentimientos, etc. Y soslaya la entrada, la empatía y complementariedad al excluir en su mensaje a los otros como sujetos con propias ideas, emociones y sentimientos.

A su vez, se capturan las quejas de la madre, como una demanda de posición en la pareja, es decir, la necesidad que manifiesta de tener un lugar propio en la relación de pareja que le permita sentirse segura y retroalimentada, “(esposa) él no tiene un trabajo fijo así que eso también preocupa a uno como esposa... los problemas de los niños que siempre están inquietos y no hacen caso yo no puedo decirles casi nada porque su padre los defiende si les digo algo él se enoja conmigo... y uno emocionalmente no está bien, con su familia, uno tiene que callar por no discutir con mi esposo, y hace que a uno le afecte emocionalmente... para fortalecer la comunicación tenemos que estar más unidos como familia y no jalar uno para cada lado eso no es bueno...” (Entrevista semiestructurada de la comunicación en la familia). Se sustenta también, con los resultados de Escala de comunicación, donde la madre tiene un nivel de “A veces” en todos los axiomas, indicando la presencia de patologías comunicacionales generales.

Por otra parte, es necesario rescatar que el padre incluye en su dicho a su pareja como dotada de cualidades, siendo este un mensaje digital que retroalimenta la configuración del sí mismo de la esposa “(padre) estoy orgulloso de tener una esposa y madre muy buena y trabajadora es un ejemplo para mis hijos... ayudo a mi esposa a ver a los niños en las mañanas, los alisto para que se vayan al colegio, no siempre mayormente lo hace ella”

El hijo mayor percibe los problemas de los padres como angustiantes, y les asigna un significado relacionado a sí mismo, sintiendo que los conflictos entre los padres generan el desamor hacia él, lo verbaliza, además presenta dificultades del habla (Disfemia) que puede estar asociada a un cuadro de ansiedad y angustia. “(hijo mayor) me preocupa porque mi papi se sale y no llega a la casa temprano, porque se va con sus amigos, también hay días que mis papis discuten y se enojan los dos... porque cuando discuten siento que ya no nos quieren, porque se los ve con cara de malos y a veces yo me voy a mi cama a echar porque me asustan... si tengo algún problema que no me golpeen, que me pregunten antes que es lo que he hecho o que es lo que ha pasado, para mí la comunicación es la mejor manera de solucionar los problemas de la familia.”

La hija menor tiene una concepción diferente, no percibe los conflictos de los padres por lo que se encuentra en un estado emocional apropiado “(hija menor) a mí no me pasa nada yo estoy bien con mis papis y mi estudio... no los veo pelear.”

Por otra parte, ambos perciben la intención de los padres de darles afecto y buena educación “(hijo mayor) mis papis siempre me dan consejos que me porte bien y no este asiendo travesuras en el colegio que estudie haga mis tareas, cuando estamos almorzando estamos todos juntos igual charlamos todos, mi mami mi papi todos hablamos. –(hija menor) charlo con mis papis, con mis hermanos jugamos, todos estamos felices, todos con mi hermanito chiquito lo quiero mucho porque jugamos con él, también con el hermano mayor”.

- **MODOS DE USO DE CELULARES EN LOS MIEMBROS DEL SISTEMA FAMILIAR**

En este proceso comunicacional se añade el uso de los celulares, la familia indica que a excepción del niño de un año todos cuentan con su propio aparato celular inteligente y hacen uso de distintas aplicaciones como el WhatsApp, Facebook, Instagram, Twitter, Netflix, YouTube y Google.

Mencionan que en su rutina diaria el celular es indispensable “(padre) levantarse en la mañana y ver la hora en el celular, revisar mensajes, llamadas, notificaciones todo el tiempo que uno dispone lo usamos para ver el celular.” (Entrevista sobre la percepción de la comunicación familiar en relación al uso de celulares). En el caso de la madre indica que por motivos de su trabajo usa el celular cuando no tiene clientes y en su casa está pendiente del celular sobre todo por motivos de su trabajo.

El hijo mayor usa el celular para jugar, ver videos en YouTube, para realizar sus tareas o algún práctico que le dan en el colegio.

La hija menor cuenta con un celular J2 Samsung y lo usa para realizar sus tareas, ver videos y para jugar.

- **PERCEPCIÓN DE LOS HIJOS DE LA COMUNICACIÓN FAMILIAR**

La percepción que los hijos tienen sobre la comunicación en su familia y el uso de celulares puntualiza que los momentos del día en los que tienen mayor relacionamiento personal es el almuerzo y en la cena y que es la madre quien usa más el celular en la casa, el hermano mayor indica “mi papa no lo usa mucho su celular, pero cuando lo usa le hago preguntas y tarda mucho en responderme porque está distraído con su celular. Mi mama usa más su celular en la casa a veces esta distraída mirando su celular y cuando yo le pregunto algo le hablo ella no me responde nada o como también tarda en responderme”

Sobre las respuestas que dan los padres a los hijos cuando están usando el celular, se cuestiona a ambos subsistemas (padres e hijos) sobre su percepción, el padre indica que a veces tardan en reaccionar o contestar a sus hijos porque está distraído, pero mayormente intenta prestar toda su atención a sus hijos “una vez que deja el celular”, por su parte la madre refiere que les dice que esperen o que no molesten una o dos veces porque está viendo su celular, justificando que “a veces cansan los chicos tanto que molestan”.

Por su parte, la hija menor señala que a su mamá tiene que hablarle dos veces porque no le hace caso por lo que está usando el celular y a su papá tiene que repetirle la pregunta, “le hablo y no responde y no me escucha o me dice que espere”.

El hijo mayor indica que la madre le responde bien, “no se enoja conmigo, aunque a veces tarda en responderme, me dice espera o ya voy”

Se aprecia que la autopercepción de los padres coincide con la percepción de los hijos, ambos identifican que mientras están haciendo uso del celular su atención está concentrada en dicho dispositivo, las respuestas que dicen “espera” se pueden interpretar como un mecanismo para organizar la secuencia de hechos de la comunicación, es decir, para concluir el uso del celular e iniciar la conversación con los hijos, quienes a su vez, deben respetar ese ordenamiento, tomando en cuenta que en cuestiones cotidianas, no es una puesta en segundo plano, sino solo una cuestión de orden secuencial de la comunicación.

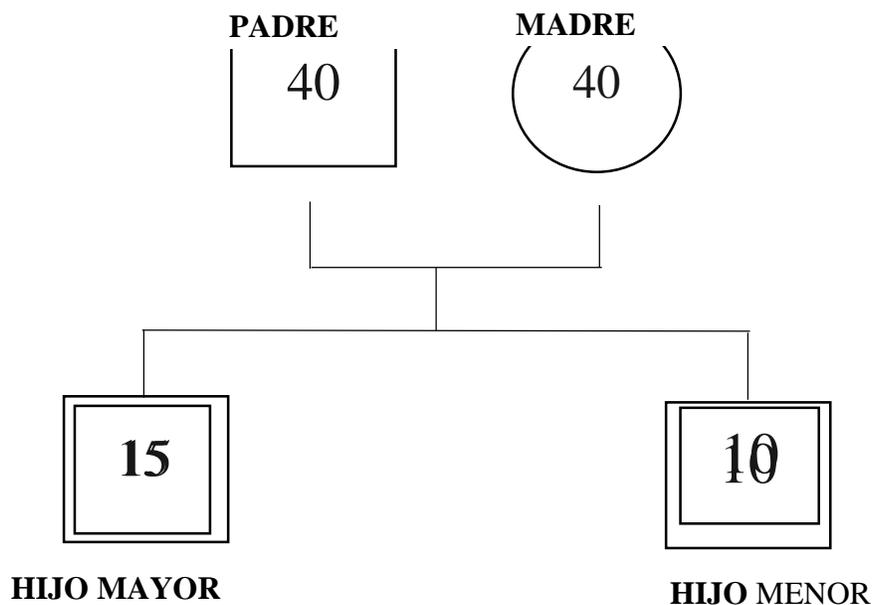
Sobre la existencia de alguna regla en la familia relacionada al uso de celulares, el padre indica que fueron los hijos quienes pusieron el reglamento de no usar el celular en el almuerzo y la cena, los hijos coinciden al decir que esta regla es transgredida por lo padres, porque reciben llamadas o revisan sus mensajes “(hijo mayor) A veces suena el celular de alguno de ellos, contestan o revisan sus mensajes y nos dicen que es urgente por el tema del trabajo”.

Los límites en el sistema familiar, deben ser consensuados por todos los miembros para generar una responsabilidad personal y por ende de todo el sistema, teniendo en cuenta que estas normas no son rígidas, que pueden ser sujetas a excepciones circunstanciales que requieran su flexibilización, justificando y explicando el porqué de dicha excepción.

En cuanto al sentimiento que genera en los hijos el ver a los padres con el celular, los hijos refieren sentirse tristes (Cuestionario de percepción) respuesta que debe ser tomada en cuenta por el sistema familiar para subsanar este malestar en los hijos y evitar así conductas inadecuadas como una forma de llamar la atención.

5.2. CASO 2. FAMILIA 2

5.2.1. GENOGRAMA FAMILIAR



5.2.2. DATOS DEMOGRÁFICOS

La familia está conformada por cuatro miembros, todos del departamento de Tarija, donde actualmente residen.

Nivel de Instrucción y Ocupación.

El padre es técnico electricista y tiene como ocupación actual “Jefe de bodegas de una empresa vitivinícola”, la madre es egresada de enfermería y actualmente trabaja como secretaria en una clínica de salud.

De los hijos, el mayor tiene 15 años y se encuentra cursando la secundaria y el hijo menor tiene 10 años y está en quinto de primaria.

5.2.3. DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA FAMILIAR

Se analiza la estructura familiar, determinando las relaciones existentes en el sistema, se identifican las jerarquías, siendo ambos progenitores portadores de poder y autoridad en la familia.

En cuanto a los roles, están establecidos; los padres son quienes asumen responsabilidades tales como proveer, proteger y contener a la familia y los hijos de escucha, aprendizaje y obediencia.

Las alianzas, parecen darse entre todos en distintos momentos, permitiendo un ambiente de tranquilidad y armonía.

5.2.4. DESCRIPCIONES DE LAS SESIONES

PRIMERA SESIÓN

Se establecen los objetivos del trabajo, explicando que responden a una investigación para obtener la titulación de grado a nivel de licenciatura.

La familia procede a dar su consentimiento al trabajo y se realiza el contacto inicial en el que se conocen los datos personales de los miembros de la familia y los aspectos generales del sistema familiar.

SEGUNDA SESIÓN

La familia se presenta a la sesión en la que se procede a realizar la entrevista semi estructurada de “Comunicación Familiar”, se presentan todos a la entrevista y se acomodan sin ningún conflicto.

Quien inicia respondiendo es la madre, luego continúa el padre y los hijos, el lenguaje de la familia es claro y complementario.

El hijo menor al hablar de los sentimientos que tiene hacia su padre rompe en llanto y corre hacia él a abrazarlo, al preguntarle el porqué de su llanto responde que no sabe y se ríe, la madre acota diciendo que es sensible como ella.

TERCERA SESIÓN

Se continúa con la entrevista semi estructurada, estableciendo como dinámica terapéutica la simetría del discurso de los miembros en relación a la importancia de cada uno de los dichos y el respeto de todos hacia la posición, tiempos y modos de intervención generados en la sesión.

En este sentido, cada integrante de la familia responde según el ordenamiento que surge en la sesión, el orden de intervención varía de la segunda sesión donde es la madre quien responde primero, bajo la orden del padre. En esta sesión es el padre quien inicia con las respuestas, luego le sigue la madre, el hijo mayor y la hija menor.

CUARTA SESIÓN

El objetivo de esta sesión sigue siendo el de determinar el tipo de comunicación familiar que caracteriza al sistema, por lo que se hace uso de una escala de comunicación familiar que es respondida por cada uno de los miembros de la familia.

QUINTA SESIÓN

Se introduce la percepción como variable de trabajo mediante un cuestionario de percepción de la comunicación familiar en relación al uso de celulares aplicado a los hijos.

SEXTA SESIÓN

Nuevamente se reúne toda la familia y se trabaja en torno a una entrevista de percepción de la comunicación en relación al uso de celulares, se presentan preguntas a los padres y se prosigue a investigar cómo perciben los hijos aquello que los padres mencionan.

5.2.5. COMUNICACIÓN FAMILIAR (ESCALA DE COMUNICACIÓN FAMILIAR)

Esta escala de comunicación fue diseñada, siguiendo los cinco axiomas enunciados por Watzlawick Paul (1981), para determinar el tipo de comunicación familiar que caracteriza a los sistemas en estudio.

En cuanto a los datos, se trabaja como lo establece la escala:

1	Siempre
2	Casi Siempre
3	A veces
4	Casi Nunca
5	Nunca

CUADRO 2

MIEMBRO FAMILIAR	AXIOMA 1	AXIOMA 2	AXIOMA 3	AXIOMA 4	AXIOMA 5
PADRE	3	5	5	5	5
MADRE	3	5	5	5	5
HIJO MAYOR	4	4	5	5	3
HIJO MENOR	5	5	5	5	5

GRÁFICO 16



Los datos muestran que “A veces”, el Axioma 1 “La imposibilidad de no comunicar” es infringido por el padre con alguna de sus variantes, en los restantes axiomas, “Nunca” se presentan conflictos.

El padre indica al respecto, que en algunas oportunidades cuando no quiere entablar un proceso comunicacional con alguien de su familia manifiesta de manera más o menos descortés que no le interesa conversar, en otras oportunidades termina cediendo y entablando la conversación o caso contrario cambia constantemente de tema o realiza oraciones incompletas.

La negación de la comunicación plantea como conflicto lo imposible de negarla, debido a que toda conducta tiene valor de mensaje, es imposible dejar de comunicar por lo tanto esta intención del padre tiene connotaciones en la práctica de su comunicación porque de todas formas envía mensajes comunicaciones que son interpretados por los demás miembros de la familia.

GRÁFICO 17



Los datos de la escala de comunicación de la madre indican que el axioma 1 “La imposibilidad de no comunicar” se ubica en el nivel 3 “A Veces”, el resto de los axiomas parecen no tener conflictos debido que se ubican en el nivel 5 “Nunca”.

Al igual que el padre, la madre indica hacer uso de diferentes respuestas cuando no desea comunicarse, las mismas que intentan eludir el proceso comunicacional, obstaculizándolo y generando conflictos en cuanto a la interpretación de sus mensajes y, por lo tanto, en la relación en el sistema familiar.

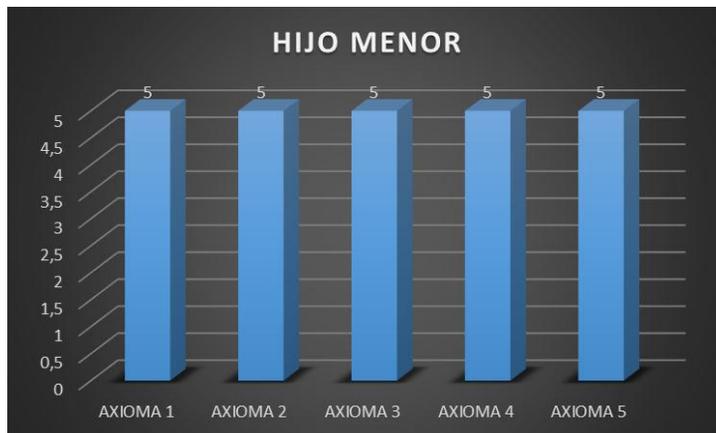
GRÁFICO 18



En los axiomas 1, 2 y 5 el nivel es “Casi Nunca”, en los niveles 3 y 4 el nivel es “Nunca”.

Por lo tanto, la percepción de la comunicación del hijo mayor es positiva, no evidenciándose niveles patológicos de comunicación familiar.

GRÁFICO 19



Todos los axiomas se ubican en el nivel de “Nunca”.

El hijo menor, percibe el proceso comunicacional en la familia como positivo.

5.2.6. PERCEPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN RELACIÓN AL USO DE CELULARES (CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN PARA HIJOS)

Este instrumento tiene como objetivo identificar los modos de uso del celular en los miembros de los grupos familiares y las percepciones de los infantes en relación a la comunicación familiar.

En este grupo familiar el cuestionario fue aplicado a dos miembros de la familia, a los hijos, los resultados son reflejados con la barra de color celeste para el hijo menor y anaranjada para el hijo mayor.

GRÁFICO 20



Los resultados reflejan que ambos hijos perciben la comunicación familiar como “Buena” situación que es positiva para el sistema debido que abre posibilidades de fortalecimiento de interrelaciones familiares.

GRÁFICO 21



Los datos indican que quienes hacen uso de celular en la familia son: la madre, el padre, el hijo mayor y el hijo menor, por lo que, el padre, la madre y el hijo mayor cuentan con un equipo celular, el hijo menor hace uso de los celulares de sus familiares.

El hecho que todo el grupo familiar use celular, indica que la familia no se encuentra exenta del avance tecnológico de la comunicación que hoy por hoy crea como necesidad el uso de celulares.

GRÁFICO 22



Los hijos consideran que son los padres (padre y madre) quienes usan más el celular. Dato que será profundizado en el análisis general

GRÁFICO 23



Ambos hijos señalan que lo que sus padres más hacen en el celular, según su percepción es “Entrar a WhatsApp”, una de las aplicaciones con más usuarios a nivel mundial.

GRÁFICO 24



Los hijos indican que cuando sus padres están pasando tiempo con ellos “No” hacen uso de celular

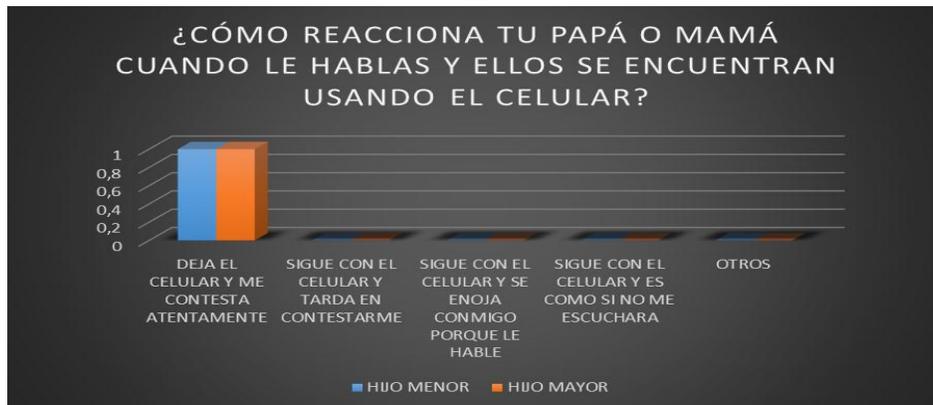
GRÁFICO 25



El hijo menor indica que “Si” siente que puede hablar con sus padres cuando ellos están usando el celular.

El hijo mayor señala que “A Veces” puede hablar con sus padres cuando están usando el celular, situación que se relaciona con la negación de la comunicación en algunas oportunidades por parte de los padres, que puede estar siendo decodificada por el hijo como una barrera comunicacional.

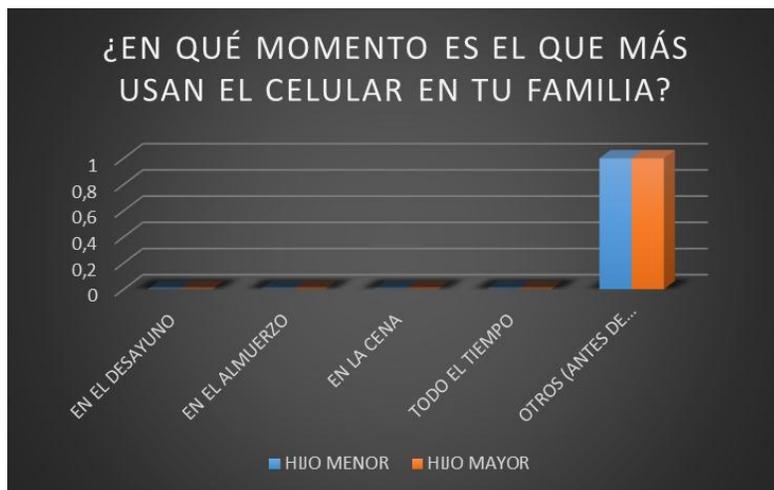
GRÁFICO 26



Los hijos indican que sus padres “Dejan el celular y escuchan atentamente” si les hablan cuando están usando el celular.

Este hecho se posiciona del lado de la comunicación analógica o no verbal, desde la cual surgen las relaciones, por lo que la conducta menciona reafirma las relaciones afectivas y de respeto entre los miembros del sistema familiar.

GRÁFICO 27



Los hijos coinciden en señalar que los momentos en los que su familia usa más el celular es “Antes del desayuno y después de la cena”, demostrando haber una organización en el sistema familiar que limita algunas conductas como el uso de celulares en todo momento, y fortalece otras, como la confraternización e interrelación de la familia en los momentos de reunión.

GRÁFICO 28



El hijo menor dice “No sentir nada raro” y el hijo mayor dice “Sentirse Bien” cuando su familia está haciendo uso del celular.

Las sensaciones seleccionadas por los hijos no manifiestan ningún malestar en relación del uso de los celulares en su familia.

GRÁFICO 29



Los dos hermanos indican que a la hora del almuerzo comúnmente “comen y charlan entre todos”. Siendo esta un aspecto beneficioso para la comunicación familiar, tomando en cuenta que es un espacio de acercamiento entre miembros de la familia.

Estos momentos de reunión familiar permiten prestar atención a la comunicación integral, es decir, no solo al habla, sino también a los gestos, posturas, tonos, etc. permiten profundizar el proceso comunicativo en lo saludable y establecer vínculos afectivos más fuertes.

GRÁFICO 30



El hijo menor indica que la principal causa que perjudica la comunicación en su familia es el “Mal humor” y, para el hijo mayor es la “Falta de Tiempo”.

Para el hijo menor, el mal humor en la familia obstaculiza el proceso comunicacional, y se lo puede entender como la intención de negar la comunicación, por carencia de herramientas que les permitan manifestar apropiadamente las emociones que los embarga.

Por su parte, el hijo mayor, considera que la falta de tiempo limita la comunicación familiar, reflejando una necesidad de mayor comunicación.

5.2.7. ANÁLISIS GENERAL

- **TIPO DE COMUNICACIÓN FAMILIAR**

El grupo familiar se encuentra conformado por cuatro miembros de los cuales dos son los progenitores y dos los hijos.

La estructura familiar permite determinar que tanto el padre como la madre ejercen poder y autoridad en el sistema y que los hijos cumplen sus roles en una posición de obediencia, respeto y escucha.

Las coaliciones se dan entre todos los miembros en distintos momentos, sirviendo como herramienta de mantención del equilibrio y tranquilidad de la familia.

En cuanto a la comunicación familiar, se evidencia que el sistema se dinamiza en un proceso adecuado de comunicación que le permite sobrellevar, dar solución o llegar a acuerdos en las situaciones difíciles.

La pareja de esposos, como subsistema familiar muestra la presencia de herramientas y elementos de comunicación que permiten que su relación sea más espontánea, por lo tanto, más “sana”.

Entre los conflictos que hacen eco en la convivencia diaria se encuentra la intención de los progenitores de negar la comunicación, manejando distintas formas de comunicación patológica para conseguirlo, tales como el rechazo de la comunicación, aceptar la comunicación a pesar de no estar en condiciones de hacerlo, descalificar la comunicación deformando oraciones, hablando incoherencias y cambiando de tema constantemente.

Como indica Watzlawick, este tipo de lenguaje obliga al interlocutor a elegir entre muchos significados posibles que no solo son distintos, sino que incluso pueden resultar incompatibles entre sí, creando una atmósfera de confusión y desacuerdos constantes.

Se detecta también por los dichos de los miembros del sistema, que uno de los principales conflictos es el “mal humor” del padre, al que se considera como una carencia de herramientas comunicativas que permitan expresar sus emociones, generando conflictos en el grupo familiar, y en el sujeto mismo. El mecanismo que utiliza la familia en este sentido, es el “No hacer caso” a la conducta del padre “(madre) Mayormente si discutimos es por el mal humor de él, tiene un carácter muy fuerte y sulfúrico que no aguanta que le digan nada y como ya lo conozco no le doy mucha bola porque si le sigo la corriente el más habla es mejor que yo me calle”, “(hijo mayor) cuando vuelve mi padre del trabajo y busca sus cosas y no las encuentra empieza a renegar, y mi madre como ya le conoce casi que no le hace caso y yo me rio y le digo a mi padre que no sea así y luego me responde pidiendo perdón y todo pasa y yo les digo parecen locos ustedes dos y nos reímos”.

En este sentido el conflicto se ubica del lado del contenido del mensaje, pero se aprecia que la relación no se ve dañada ni afectada por el mal entendido que encuentra como final, el reconocimiento por parte del padre de su falta con lo que se reestablece la simetría y complementariedad en el proceso comunicacional.

Por otra parte, coinciden todos los miembros del grupo al señalar que pasan pocos momentos juntos debido a los horarios de trabajo de los padres, esta situación es

sobrellevada por la familia con recursos alternos en los que participan todos, creando una rutina saludable bajo el entendimiento de la situación laboral, normalizando los tiempos de convivencia familiar, además de hacer uso del celular como medio de comunicación que propicia el fortalecimiento de los lazos relacionales.

En cuanto a los hijos, no se manifiesta ningún conflicto comunicacional o consecuencia por dicho proceso de los padres, se muestran estables y libres de expresar sus ideas, sentimientos y emociones.

- **MODOS DE USO DE CELULARES EN LOS MIEMBROS DEL SISTEMA FAMILIAR**

La familia indica que todos hacen uso del celular, pero solo es el padre, la madre y el hijo mayor quienes cuenta con un aparato celular, indican que las aplicaciones que más usan son WhatsApp, Facebook y Google para sacar información para la tarea de los hijos.

En cuanto a su rutina diaria, la madre señala que en la mañana lo usa para ver algunas notificaciones o mensajes pendientes, por las tardes para comunicarse con sus hijos y hablar de sus tareas y luego para saber sobre el hijo mayor que saliendo del colegio (tarde-noche) se va a pasar clases de natación, en el caso del padre lo usa de 10 a 15 minutos en su trabajo debido a que su ocupación no le permite estar distraído con el celular, el hijo mayor lo usa para mensajear con sus padres, para realizar llamadas y bajar información para sus tareas y en algunos momentos para jugar, el hijo menor no cuenta con celular porque los padres consideran que es muy pequeño para tener uno, pero hace uso de los celulares de la madre, el padre y el hermano en ciertos momentos para jugar o bajar información.

- **PERCEPCIÓN DE LOS HIJOS DE LA COMUNICACIÓN FAMILIAR**

Los hijos perciben que es la madre quien más usa el celular indicando que en caso de emergencias se comunican con ella, reconocen que el padre no lo usa mucho debido a su trabajo que no le permite estar pendiente del dispositivo, además de que al ser su

trabajo de horas corridas desde la mañana hasta la tarde no ven todo el día y cuando llega en la noche lo ven usar poco.

Ambos señalan que no les causa ningún problema el ver a sus padres usando el celular porque sienten que pueden contar con ellos cuando así lo requieran “(hijo menor) no me molesta que use su celular porque siempre nos da tiempo para cuidarnos a nosotros a veces nos saca a pasear y la pasamos bien” “(hijo mayor) ...para mí es normal, no me molesta, pero tampoco está todo el tiempo con su celular”

Tanto la madre como el padre, señalan que intentan no utilizar el celular cuando están con sus hijos brindándoles su atención “(madre) yo generalmente dejo mi celular y los atiendo porque me siento muy incómoda por lo que dirán mis hijos de mí” “(padre) evito usar mi celular delante de ellos y nos ponemos a charlar o hacer algo en mi tiempo libre, también me siento incómodo usando delante de ellos”. Respecto al mismo punto los hijos indican que generalmente reciben la atención de los padres aun cuando se encuentran usando el celular “(hijo mayor) mayormente me atiende, deja el celular para escucharme. Bueno me responde bien” “(hijo menor) muchas veces deja el celular para tomarnos atención y nos responde bien”.

Los padres refieren que la regla más importante es no usar el celular cuando están desayunando o almorzando, salvo casos especiales, porque es el tiempo de la familia a pesar que no se cuenta con la presencia del padre en esos momentos por su trabajo. La percepción de los hijos es que sus padres cumplen esa regla a excepción de algunas veces que contestan el celular en casos de emergencia.

Se evidencia que el grupo familiar posee un orden de roles y de la información que les permite crear límites conductuales que favorecen el proceso comunicacional familiar y las relaciones afectivas, creando espacios de interacción recíproca, donde todos los miembros tienen un lugar de habla y escucha. Así también, se observan los mecanismos comunicacionales apropiados, tales como la meta comunicación, como forma de hablar sobre su comunicación y llegar a reconocimientos y acuerdos

saludables, la simetría y complementariedad como factores intervinientes que favorecen el desarrollo de la comunicación y por ende el sí mismo de los miembros de la familia y los lazos de pertenencia familiar.

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

Después de haber realizado el análisis sistémico de la comunicación de dos grupos familiares y valorado la percepción de los hijos en relación a la comunicación familiar y el uso de los celulares, las conclusiones son dadas según los casos expuestos:

FAMILIA 1

- Determinar el tipo de comunicación familiar que caracteriza a los sistemas en estudio.
- Identificar los modos de uso del celular en los miembros de los grupos familiares
- Valorar las percepciones de los hijos en relación a la comunicación familiar.

Tipo de comunicación que caracteriza al sistema

- La comunicación del sistema está fuertemente influenciada por el poder y autoridad ejercidos por el padre, siendo él quien organiza, según su criterio, el proceso comunicacional de la familia, en este sentido, la madre y los hijos asumen pasivamente este ejercicio del padre.

El proceso comunicacional presenta patologías, en el subsistema de los progenitores, en algunos axiomas de la comunicación tales como: Es imposible no comunicarse, esta incapacidad provoca una serie de problemas en la decodificación de estos mensajes en quienes los reciben, siendo los hijos y los mismos padres los afectados, debido al abanico de interpretaciones que se abre cuando no desean entablar una comunicación, siguiendo algunas estrategias para evitarla, como: rechazar la comunicación de manera directa y descortés, aceptar la comunicación a pesar de no querer hacerlo y descalificar la comunicación deformando los mensajes con incoherencias del lenguaje o cambiando constantemente de tema.

En el axioma referido a que toda comunicación tiene un aspecto de contenido y un aspecto relacional desde la posición del padre los desacuerdos se dan en el contenido del mensaje sin percibir cambios en la relación, este hecho es contrario en la madre quien asume los desacuerdos no solo desde el lado del contenido, sino también desde la relación que es sustentada con su sí mismo.

Así también se presentan patologías en la simetría y complementariedad de la comunicación, existe una carencia de reciprocidad real, debido a que la misma es “impuesta” por el padre, desencadenando episodios donde se llegan a escaladas simétricas y, por otro lado, una complementariedad rígida de la madre al padre que es claramente evidenciable, situación que afecta el sí mismo de la esposa provocando conductas de sumisión.

Modos de uso de celulares inteligentes en el sistema familiar

- El padre, la madre, el hijo mayor y la hija menor hacen uso de celulares inteligentes, a excepción del hijo de un año. Utilizan aplicaciones tales como: WhatsApp, Facebook, Instagram, Twitter, Netflix, YouTube y Google.
- El uso del celular es parte de su rutina diaria como elemento necesario de comunicación y distracción por los miembros de la familia.

Percepción de los hijos en relación a la comunicación familiar.

- La percepción de los hijos sobre la comunicación familiar en relación al uso de celulares, marca a la madre como quien más hace uso del dispositivo, ambos hijos tienen la sensación que sus padres están atraídos por el celular por lo que cuando se encuentran utilizándolo tienen que hablarles varias veces para ser escuchados, mensaje que al ser decodificado muestra la incoherencia entre el lenguaje digital o verbal que indica que como padres tienen la intención de atender a sus hijos, con el lenguaje analógico o no verbal que señala lo contrario, provocando malos entendidos y sensaciones negativas en los hijos en relación a su posición en la escala de preferencias y afectividad de los padres, además de tener consecuencias en la seguridad de los mismos. Es el hijo mayor el más afectado por los conflictos de los padres y percibe los problemas de la familia como provenientes de la conducta del padre. La hija menor percibe al proceso comunicacional de su familia sin conflictos, “normalizando” la dinámica familiar.

FAMILIA 2

Tipo de comunicación que caracteriza al sistema

- La comunicación en el sistema familiar sigue principalmente una dinámica saludable y enriquecedora para sus miembros a pesar de los conflictos que puedan suceder, los comunicantes cuentan con herramientas comunicacionales efectivas para solucionarlos o llegar a acuerdos.

El principal problema detectado en el proceso comunicacional de la familia se encuentra en el subsistema conyugal y es la transgresión al primer axioma de Watzlawick “La imposibilidad de no comunicarse”, donde los progenitores en el afán de evitar la comunicación recurren a estrategias como la negación directa y descortés de la comunicación, la aceptación para entablar dicha comunicación a pesar de su postura y la deformación de los mensajes a través de cambiar el tema a cada momento o hablar incoherencias, ocasionando que el resto de los miembros del sistema opten por las variadas y contradictorias interpretaciones. Este conflicto en el proceso comunicacional del sistema es en la mayoría de los casos solucionado con la “Meta comunicación” con la que los elementos del sistema, desde cada una de sus posiciones, generan una apertura y escucha al otro, permitiendo hablar del conflicto, reconocer las fallas y llegar a acuerdos.

Es un sistema en el que se comunican simétrica y complementariamente, generando una dinámica desarrolladora que aporta en beneficio general y por ende personal a cada uno de sus integrantes, siendo esta una de sus principales fortalezas que se generaliza en otras áreas de la comunicación y permite que los lazos relacionales sean más sólidos.

Modos de uso de celulares inteligentes en el sistema familiar

- De la familia, tres de sus miembros: el padre, la madre y el hijo mayor poseen un celular inteligente, a excepción del hijo menor, pero son todos los que hacen uso de los dispositivos desde diversas aplicaciones como. WhatsApp, Facebook y Google, además los hijos los utilizan en algunos momentos para jugar.
- El uso del celular es parte de la rutina diaria de los miembros de la familia, siendo el medio por el cual se conectan y organizan.

Percepción de los hijos en relación a la comunicación familiar

- Los hijos perciben la comunicación de la familia en relación al uso de celulares como positiva, reconocen que quien hace más uso del celular es la madre, siendo este el medio por el que se comunica con sus hijos mientras se encuentra en su fuente laboral. En relación al padre la percepción es que utiliza poco el dispositivo debido a sus horarios de trabajo y en casa consideran que lo usa prudentemente.

Los hijos reconocen como principales problemas de la comunicación en su familia, el mal humor relacionado a la transgresión del primer axioma de la comunicación, como un intento de negar a la misma y por otra parte la falta de tiempo para estar reunidos en familia, siendo estos conflictos sobrellevados efectivamente por los miembros del sistema.

- Por lo tanto, la hipótesis planteada “La percepción de los hijos en relación al uso de celulares manifiesta patologías comunicacionales en los niveles de; la imposibilidad de no comunicarse, comunicación digital y analógica, la puntuación de la secuencia de hechos, la estructura de niveles de comunicación (contenido y relación) y la interacción simétrica y complementaria provocando que la percepción de los hijos manifieste interpretaciones de una comunicación carente de afectividad y seguridad.” Se confirma parcialmente, debido que una familia presenta patologías comunicacionales relacionadas al uso de los celulares y la segunda familia no.

6.2. RECOMENDACIONES

Los resultados obtenidos permiten localizar necesidades en los sistemas analizados, en base a las cuales se plantea las siguientes recomendaciones.

FAMILIA 1

- Realizar terapia familiar para profundizar el análisis de las características familiares, permitiendo develar los conflictos existentes sobre los cuales se puede intervenir en busca de un funcionamiento más espontáneo y saludable.

Esta guía les permitirá reconocer las posiciones y roles que están asumiendo (autoritarismo y sumisión de los cónyuges) a partir del cual se puede generar un restablecimiento de la estructura familiar con claros beneficios para cada uno de los miembros de la familia.

- Acompañar la terapia familiar con terapias individuales para el padre, la madre y el hijo mayor, en las que se intervenga en los conflictos personales que están haciendo eco en la relación familiar.
- Establecer momentos de verdadera discusión familiar en los cuales los miembros del sistema puedan expresar sus ideas, sentimientos y emociones, sin presiones ni agresiones, a través de un proceso comunicacional recíproco, simétrico y complementario en el que todos tengan la misma posibilidad de enviar sus mensajes y ser escuchados en un ambiente de respeto para llegar a acuerdos que mejoren la dinámica familiar y el bienestar personal de todos los integrantes.
- Prestar atención en las consecuencias de los conflictos comunicacionales y relacionales de los cónyuges en el hijo mayor quien los asume como propios, dándoles significaciones personales que se alejan de las reales, provocándole inestabilidad emocional y desvalorización de su valía personal.

FAMILIA 2

- Abrir más espacios de escucha y diálogo en los que se pueda hablar de las situaciones que aparecen como conflictivas: “Mal Humor y Falta de Tiempo”, recibiendo los mensajes de cada uno de los miembros y manifestando los propios como un mecanismo de retroalimentación familiar que permita aclarar ciertas dudas y desarrollar nuevas y mejores alternativas de comunicación.
- Incluir nuevas actividades para romper la rutina diaria y fortalecer el dinamismo y desarrollo familiar y personal.
- Se recomienda la terapia familiar como mecanismo de solución de conflictos e inclusión de herramientas subjetivas para enfrentarlos, trabajando en principio

los conflictos que atañen a cada integrante del sistema que tienen su reflejo en la dinámica familiar.