



**Características de la incidencia familiar en la comunicación entre estudiantes de la Normal Superior de Tadó-Chocó, algunas acciones recomendables desde la mediación familiar.**

**Lonia Avellaneda Murillo**

Código: 21852028818

**Universidad Antonio Nariño**

Programa de Mediación Familiar

Facultad de Psicología

Quibdó, Colombia

2022

**Características de la incidencia familiar en la comunicación entre estudiantes de la Normal Superior de Tadó-Chocó, algunas acciones recomendables desde la mediación familiar.**

**Lonia Avellaneda Murillo**

Proyecto de grado presentado como requisito parcial para optar al título de:

**Magister en Mediación Familiar**

Director (a):

Magister Psicóloga Claudia Alejandra Parra Bustos

Línea de Investigación:

Escuela Sistema Complejo.

**Universidad Antonio Nariño**

Programa de Mediación Familiar

Facultad de Psicología

Quibdó, Colombia

2022

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

El trabajo de grado titulado: Características de la incidencia familiar en la comunicación entre estudiantes de la Normal Superior de Tadó-Chocó, algunas acciones recomendables desde la mediación familiar, cumple con los requisitos para optar al título de Magister en Mediación Familiar.

---

Firma del Tutor

---

Firma Jurado

---

Firma Jurado

Quibdó, mayo del 2022.

## Contenido.

		<b>Pág.</b>
1	Antecedentes _____	13
1.1	Problema de Investigación _____	17
1.2	Justificación _____	23
1.3	Objetivos. _____	26
1.3.1	Objetivo General _____	26
1.3.2	Objetivos Específicos _____	26
2	Marco teórico. _____	26
2.1	Comunicación e interacción. _____	26
2.2	La familia como sistema. _____	30
2.2.1	Relaciones intrafamiliares. _____	32
2.2.2	Dinámica Familiar. _____	33
2.3	La Mediación _____	35
2.4	La Mediación Familiar _____	37
2.4.1	Modelos de Mediación Familiar. _____	39
2.5	La escuela _____	46
2.6	El Proceso de Socialización. _____	47
2.7	Linea de Investigación. _____	48
2.8	Referente Contextual. _____	48
2.8.1	El Municipio de Tadó-Chocó. _____	48
2.8.2	Institución Educativa Escuela Normal Superior de Tadó. _____	51
3	Diseño Metodológico. _____	59
3.1	El Enfoque Investigativo. _____	59
3.2	Método de Investigación _____	59

3.3	Participantes.	60
3.3.1	Unidad de análisis	60
3.4	Aspectos éticos de la Investigación.	61
3.5	Técnicas y procedimientos.	63
3.5.1	Etapa 1: Descriptiva.	63
3.5.2	Etapa 2: Estructural.	65
3.5.3	Etapa 3: Análisis de los Resultados.	66
3.6	Categorías de Análisis.	66
4	Resultados y análisis resultados.	67
5	Análisis de los Resultados.	74
6	Conclusiones.	90
7	Recomendaciones.	93
8	Referencias Bibliográficas.	95
9	Anexos.	103

**Lista de Figuras.**

	<b>Pág.</b>
Figura 1: Flujograma de la Normal Superior Demetrio Salazar Castillo.....	58

**Lista de Tablas.**

	<b>Pág.</b>
Tabla 1: Clasificación de los estudiantes por sexo.....	62
Tabla 2: Distribución de estudiantes por grado y edades.....	63
Tabla 3: Operacionalización de las categorías de análisis.....	74
Tabla 4: Codificación cruzada.....	76

## **Dedicatoria**

*A Dios y al Santo Eccehomo quien han sido mi guía y mi fortaleza para culminar este proceso de obtener uno de los anhelos más deseado.*

*A mis padres Deyanira Murillo y Rolando Avellaneda, por ser mis pilares fundamentales y mi motivación constante, por los valores y principios que me han inculcado, así como por infundir en mí el ejemplo del esfuerzo, la valentía y la disciplina.*

*A mis hermanos por su apoyo incondicional en todo el proceso y por siempre creer en mí.*

*A mi compañero de vida por su apoyo y reconocimiento diario de mis capacidades.*

*Lonia Avellaneda Murillo.*

### **Agradecimientos.**

A mi Dios Bendito que no me desampara, quien con su bendición me guía en toda mi vida.

Después de Dios, agradezco a mis padres y mis hermanos por siempre confiar en mí, por apoyarme y darme fuerzas en los momentos de debilidad.

Mi profundo agradecimiento a la Universidad Antonio Nariño por haberme dado la oportunidad de hacer parte de esta comunidad educativa, a todos los docentes que me acompañaron a lo largo de este proceso transmitiéndome de manera brillante sus conocimientos, en especial a mi directora de tesis Claudia Alejandra Parra Bustos por su ayuda, paciencia y dedicación constante.

Quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento, a los que me permitieron en esta última etapa de la maestría poner en práctica parte de lo aprendido en la academia, realizando esta investigación, de manera muy especial a comunidad educativa de la Institución Normal Superior Demetrio Salazar Castillo del municipio de Tadó-Chocó, a los estudiantes y sus familias por abrirme las puertas de sus hogares para desarrollar esta investigación.

Finalmente, a todas mis compañeras de estudio por su apoyo diario y a los amigos que me animan a seguir en el logro de las metas.

### **Resumen.**

Este estudio caracteriza las formas de comunicación de los estudiantes de la Normal Superior Demetrio Salazar Castillo de Tadó-Chocó con el propósito de analizar la incidencia de la familia en ellas para luego, a partir de la mediación familiar recomendar acciones que contribuyan al desarrollo de las habilidades comunicativas, la metodología utilizada parte de un enfoque cualitativo de tipo fenomenológico, la información surge de la aplicación de una serie de entrevistas semiestructuradas con los estudiantes y sus familias, a partir de ellas se construye la descripción protocolar en una codificación cruzada. Los resultados revelan que los estudiantes tienen formas diferenciadas de comunicación analógica y digital que integran los diferentes elementos sintácticos, semánticos y pragmáticos, y se produce de forma particular respecto a sus padres y su grupo de pares, para estos últimos utilizan una jerga que podría interpretarse como groserías, con sus padres utilizan otras pautas y códigos para evitar las agresiones físicas.

**Palabras Claves:** Comunicación, Mediación Familiar, conflicto, estudiantes.

### **Abstract**

This study characterizes the forms of communication of the students of the Normal Superior Demetrio Salazar Castillo de Tadó-Chocó with the purpose of analyzing the incidence of the family in them and then, based on family mediation, recommend actions that contribute to the development of the communication skills, the methodology used is based on a qualitative approach of a phenomenological type, the information arises from the application of a series of semi-structured interviews with the students and their families, from which the protocol description is built in a cross-coding. The results reveal that students have differentiated forms of analog and digital communication that integrate the different syntactic, semantic and pragmatic elements, and it occurs in a particular way with respect to their parents and their peer group, for the latter they use a jargon that could be interpreted such as profanity, with their parents they use other guidelines and codes to avoid physical aggression.

**Keywords:** Communication, Family Mediation, conflict, students.

### **Introducción.**

La comunicación es un elemento dinamizador de las interacciones humanas, en el caso de los adolescentes, sus formas comunicacionales pueden estar asociadas a la forma como la familia las favorece o no a través de sus prácticas cotidianas como la expresión y adopción de un sistema de códigos que le permiten transmitir mensajes de manera que se puedan comprender asertivamente con el otro, cuando este proceso no se potencia desde el hogar, suele reflejarse en manifestaciones agresivas en las formas de interacción que se aprecia con mayor frecuencia en la escuela.

En el caso de la Normal Superior Demetrio Salazar Castillo se identificaron patrones comunicacionales agresivos entre los adolescentes cuyas edades oscilan entre 14 y 16 años, a partir de la identificación de esta problemática, se plantea como objetivo principal de la investigación caracterizar las formas de comunicación que se dan al interior de las familias para analizar la incidencia que estas tiene en ellas y recomendar acciones que las desarrolle desde la mediación familiar, para ello se implementó una metodología cualitativa de corte fenomenológico que, apoyada en la técnica de entrevista semiestructurada, permitió la obtención de la información primaria que posteriormente se codificó en una descripción protocolar y finalmente se analizó al triangularla con la teoría planteada en el marco teórico.

En esta medida, este trabajo presenta de forma secuencial el planteamiento del problema, el marco referencial, la metodología, los resultados, el análisis de los resultados, las conclusiones y las recomendaciones con las acciones que desde la mediación familiar se consideran pertinentes para potenciar el desarrollo de habilidades comunicativas de los estudiantes y sus familias.

## 1 Antecedentes.

En la revisión del estado del arte frente al tema que convoca esta investigación se pudieron rastrear los siguientes estudios:

En el contexto internacional, López y Ovejero (2015), realizaron un estudio en España, en el cual analizaron algunas medidas contra el acoso escolar, resaltando la importancia del desarrollo de habilidades para la comunicación al interior del núcleo familiar. El propósito fundamental era conocer la perspectiva de los miembros de la comunidad educativa, frente a la forma como se relacionan los patrones de educación familiar en donde no hay mayores expresiones afectivas, comunicación y armonía, con las manifestaciones violentas en el entorno escolar.

En términos de metodología, el estudio fue mixto dado que utilizó elementos de la investigación cuantitativa y cualitativa de naturaleza descriptiva, en donde participaron 348 personas entre estudiantes, docentes y padres de familia; las técnicas utilizadas para obtener información fueron entrevistas semiestructuradas, grupos de discusión y un cuestionario sobre el acoso escolar. Finalmente concluyeron que existe una relación directa entre las características del entorno familiar con el comportamiento de los estudiantes en el escuela, así por ejemplo aquellos que conviven en un hogar en el que los padre fomentan el dialogo, la expresión y debate de los pensamientos, la participación en diversos asuntos de la familia en la que pueden contribuir en la toma de decisiones, entre otro, se comportan de mejor manera en el colegio, tienden a ser solidarios, comprensivos, respetuosos y comunicativos.

Por el contrario, aquellos estudiantes que viven en entornos más hostiles en los que la familia no conversa, no comparte ni se propicia la expresión o la participación en los asuntos de la familia, tienden a tener relaciones más conflictivas o violentas.

Al final, como estrategia plantean la aplicación de un programa en el que los estudiantes tomen conciencia sobre las implicaciones y afectaciones del acoso escolar, se potencie la comunicación entre ellos, así como las habilidades para la negociación.

Este estudio es un referente importante para esta investigación porque aporta elementos de análisis sobre las implicaciones que los modelos de comunicación parental tienen en los procesos de interacción agresivos de los adolescentes en los espacios educativos, en su marco teórico explora algunas bases conceptuales que inherentes al objeto de este estudio y su metodología de corte cualitativo coincide con el modelo de investigación que se pretende desarrollar.

Un segundo estudio relacionado con el tema objeto de esta investigación lo realiza Linares y Salazar (2016). Su trabajo se orienta hacia el análisis de los factores de la dinámica familiar que pueden incidir en el tipo de relaciones interpersonales que los estudiantes construyen en el ámbito escolar, y las repercusiones que esto genera en el rendimiento académico; la metodología utilizada fue cualitativa de corte etnográfico, mediante el estudio de caso, usaron técnicas como la observación, las entrevistas a profundidad, abiertas e historias de vida.

En sus hallazgos reportan una multiplicidad de violencias como la cultural y la estructural, así como la poca capacidad de los adultos o padres de familia para implementar técnicas pacíficas para resolverlos; concluyen diciendo que desde el escenario educativo se puede trabajar en la construcción de una cultura de paz a partir de estrategias como la mediación, el diálogo, la reconciliación y la negociación, entre otros, es preciso que en todo el proceso se involucre a la familia para que se cree una sinergia entre estos dos ambientes en los que interactúa el estudiante.

Este estudio es pertinente como referencia para esta investigación porque, aunque incluye factores de análisis sobre el rendimiento académico, hace un especial énfasis en el análisis de las dinámicas familiares y la forma como éstas influyen en el entorno escolar, en las interacciones y los conflictos que en este espacio se generan.

Por otra parte, en una línea de trabajo centrado en la cooperación bilateral entre la escuela y la familia se encuentra el artículo realizado en Murcia-España por Moya (2018) en el cual analiza la interdependencia entre la familia y la escuela y los canales de comunicación entre estas, esta autora realiza una amplia búsqueda bibliográfica para determinar el estado en que se encuentran los estudios en esta área y presenta una estructura teórica en el que analiza a la familia desde distintos ángulos, sus funciones, tipología y la necesidad de la reciprocidad entre familia y la escuela; destacando la importancia que esto tiene para los estudiantes, y su repercusión positiva posterior.

La intencionalidad del trabajo de Moya fue plantear un proyecto con actividades complementarias entre la familia y la escuela a partir del abordaje de una serie de temas que favorecieran el desarrollo de habilidades parentales respecto al acompañamiento escolar y la formación general de los menores partiendo de la premisa que una mala actuación parental tiene grandes consecuencias en el desarrollo de la personalidad de los hijos, por eso la importancia de crear entornos en los que se fomente la armonía, la empatía y la comunicación.

Este artículo se relaciona con la investigación en la medida que analiza la vinculación y retroalimentación entre las familias y la escuela, sus niveles de interacción y las implicaciones que eso representa para los estudiantes, particularmente las habilidades parentales en el proceso de formación de sus hijos y la influencia que ejercen en el desarrollo de su personalidad ya que todo esto repercute en la forma como ellos establecen sus relaciones interpersonales. A

diferencia de López y Ovejero, Moya no realiza investigación en campo, pero sus aportes están debidamente sustentados en estudios de campo previos, por el contrario, ambos autores coinciden en el interés y análisis de los factores en los que se relacionan la familia y la escuela como espacios de socialización.

En el contexto nacional, Meza y Páez (2016), desarrollaron una macro investigación sobre la familia, la escuela y el desarrollo humano en la cual se inscribieron ocho proyectos de investigación, cada uno pretendía dar respuesta a una de las ocho de las dimensiones del desarrollo humano, sin embargo, el interés especial de este estudio se inclina hacia la que abordó la influencia que tiene la tipología familiar en la convivencia escolar como un aporte al desarrollo social, orientada al análisis de la familia y la escuela como sistemas sociales que influyen en el desarrollo y fortalecimiento de las habilidades de convivencia de los jóvenes; el método utilizado fue el estudio de caso y como instrumentos emplearon la entrevista semiestructurada y la encuesta.

En sus conclusiones manifiestan que el nivel de influencia que tiene la familia en las formas de convivencia de los jóvenes en la escuela es alto, toda vez que la casa es en donde adquieren los valores, pautas de comportamiento y actitudes que luego refleja en sus interacciones.

Dicha investigación se relaciona con el presente estudio dado que permite comprender la influencia que la familia ejerce en la convivencia escolar, más allá de su tipología, son los modos de relacionamiento interno familiar lo que permite que sus miembros desarrollen determinadas formas de comunicación e interacción social, también se reconoce ese rol fundamental que la familia tiene en el desarrollo de valores y actitudes que favorecen o desfavorecen el ambiente escolar.

Para concluir, se puede decir que todas las investigaciones relacionadas en esta parte del estudio coinciden en su propósito de revelar los elementos que desde la familia inciden en el desarrollo de habilidades comunicativas y en las interacciones de los adolescentes en el contexto escolar, y aunque utilizan métodos de estudio diferentes y orientan su construcción teórica hacia distintos temas de interés según sus categorías de análisis, al final sus conclusiones concuerdan sobre la importancia de la relación cooperativa entre la familia y la escuela como espacios de socialización que constantemente se están nutriendo.

En las investigaciones citadas también se identifica el importante rol que desempeña la comunicación parental y el uso familiar de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos como referentes que instruyen y direccionan las construcciones sociales y personales que los niños y adolescentes luego ponen de manifiesto al replicarlas para resolver los conflictos a los que se enfrentan en el ámbito escolar.

### **1.1 Problema de Investigación.**

La familia y la escuela representan dos espacios de socialización fundamentales para el individuo, dadas sus funciones educadoras tienen un alto grado de complementariedad y aunque en distintos niveles, ambas aportan a la construcción del ser; la escuela por ejemplo se ocupa de fortalecer las capacidades cognitivas mediante de la transmisión de conocimientos, pero también le provee un espacio para la vinculación con su grupo de pares a través de las relaciones que se producen en la convivencia escolar.

Estas interacciones a su vez tienden a reflejar los modales que el individuo adquirió en el seno de su familia ya que esta como agente socializador primario por excelencia (Simkin y Becerra, 2013, p.125), es la responsable de instaurar en él los valores, normas, roles, creencias y actitudes que rigen su comportamiento y le permiten una adecuada integración a la sociedad.

Esta retroalimentación que se produce entre la escuela y la familia está ligada a su capacidad comunicativa, tal como lo afirma Watzlawick et al. (1991) en uno de los axiomas de la teoría sobre la comunicación humana “Es imposible no comunicarnos” dada la necesidad de transmitir ideas, pensamientos, necesidades y sentimientos de forma voluntaria y a veces hasta involuntaria; todo ello con el fin último de establecer vínculos y relaciones.

Desde esta premisa, la comunicación es fundamental en los procesos de interacción, el modo de expresarse y comportarse producen significados que determinan las relaciones, de tal forma, que el entorno escolar y familiar se vuelven escenarios potenciales no sólo para el surgimiento de los conflictos, sino para el entrenamiento en el manejo adecuado de los mismos, sin embargo, cuando no se cuenta con las herramientas o condiciones necesarias para desarrollar buenas habilidades comunicativas o cuando los patrones de interacción están marcados por conductas agresivas, de poco dialogo y concertación, entonces se reducen las posibilidades de una convivencia pacífica, especialmente en el entorno escolar.

En Colombia, el deterioro de la convivencia escolar ha sido un tema de gran preocupación para las instituciones educativas, no solo por el aumento de casos que implican agresiones o desacuerdos, sino por aquellos en los que los problemas de interacción se vuelven sistemáticos y se transforman en situaciones de acoso escolar, que aunque representa otra dimensión del problema, podría tener su origen precisamente en esas contiendas o fallas en la comunicación que inician con desacuerdos y malos entendidos que al no ser atendidos acertadamente se complejizan y transforman negativamente las relaciones; sobre este hecho, la Organización Internacional Bullying Sin Fronteras (2021), plantea que entre el 2018 y el 2020 en el país la cifra de este flagelo aumento en 6.000 casos, ubicando a Colombia como uno de los países con mayor cantidad de casos de acoso escolar en el mundo; de igual forma, en este estudio

se indica que para el departamento del Chocó, específicamente la ciudad de Quibdó el reporte fue de 23 casos.

Este panorama, pone de manifiesto que la convivencia escolar se ve afectada por diversos factores que surgen en el marco de la interacción entre los miembros de la comunidad educativa; en el caso de la Normal Superior Demetrio Salazar Castillo de la ciudad de Tadó-Chocó, particularmente, se pudo corroborar en el seguimiento que se realiza por parte del equipo de orientación escolar, que los estudiantes de los grados 7°, 8° y 9°, cuyas edades oscilan entre 14 y 20 años, constantemente presentan desacuerdos, malos entendidos y actos de intolerancia que no resuelven de forma asertiva sino que se sumergen en discusiones que imposibilitan los acuerdos.

No se refleja empatía entre compañeros, no reconocen la autoridad de los docentes, emplean tonos de voz inapropiados para comunicarse, de igual forma utilizan palabras y gestos descalificativos que se interpretan como insultos y ocasionan conflictos que suelen extenderse a través del tiempo y alteran la convivencia escolar, e incluso trascienden el espacio escolar dado que se han presentado discusiones esporádicas fuera de la institución educativa cuando los estudiantes terminan su jornada escolar o cuando se reúnen en lugares públicos como el parque, la cancha de fútbol, el río, entre otros.

Estas interacciones inadecuadas se evidencian también en el aumento de las anotaciones por faltas al manual de convivencia. Para agosto del 2019, la cifra aproximada era de 30 estudiantes por mes, pero al revisar los reportes del mes de febrero del 2020 éstas llegaban a 38 aproximadamente, situación que satura el servicio que presta el equipo de orientación escolar y la coordinación de convivencia.

Se debe señalar también, que tal y como consta en los informes que se realizan desde dichas dependencias, se han convocado a los padres de familia para firmar actas de compromiso

para la no repetición de estas situaciones, así como acuerdos de convivencia. Se ha brindado atención personalizada a través de llamadas mes a mes, espacios de reconciliación y paz, pero todo ha sido infructuoso; también se han desarrollado talleres y actividades pedagógicas orientadas al diálogo, la escucha activa, la empatía y el manejo de los conflictos, entre otros, pero el impacto no ha sido representativo.

Cabe resaltar que después de la pandemia, el retorno a las clases presenciales ha estado marcado por nuevos brotes de conflictos que se tornan incluso más complejos porque no solo ocurren al interior de la institución educativa, sino que algunos estudiantes se citan en las afueras de los colegios para agredirse de forma física y verbal, estas conductas pueden estar impulsadas según algunos expertos como Saldarriaga (2022) por el efecto postpandemia sobre la cual explica:

Los niveles de agresividad que estamos viviendo ocurren porque después de la pandemia hubo muchos procesos que los niños y adolescentes vieron truncados, sobre todo, en la interacción con los otros: cómo me relaciono con mi compañero, cómo resuelvo un conflicto, cuáles son las reglas que yo pongo en un salón de clase. Frente a un evento tan anormal como lo fue la pandemia y el encierro, volver implicaba que ellos utilizaran estrategias que no habían utilizado. No hubo límites. El ajuste en la escuela está siendo difícil porque no han podido practicar relaciones sociales que les permitan resolver conflictos y por eso llega la violencia, (Párr. 13).

Estas afirmaciones coinciden con los hechos recientes que se han podido evidenciar en las instituciones educativas en el municipio de Tadó, Jordán y Mosquera (2022), reportan que luego del regreso a la presencialidad, la convivencia escolar en esta municipalidad se ha tornado caótica por el aumento de riñas, contiendas y conflictos que han llegado hasta las agresiones y

las amenazas; describen que “a finales de marzo, un estudiante de la Escuela Normal Demetrio Salazar llevó un machete al colegio. El estudiante tenía la intención, al parecer, de agredir a un compañero con el que había tenido una discusión” (párr. 3).

Explican que situaciones similares se han presentado en las otras instituciones educativas de Tadó y que esto se presume como el resultado de las pocas habilidades socioemocionales y comunicativas que tienen los estudiantes, paralelo a ello, consideran que el manejo que se realiza de las situaciones no es proporcional a la magnitud de los hechos, pues finalmente, los estudiantes no reciben mayores sanciones.

Para el caso de la NSDSM, para atender los problemas de convivencia escolar se han generado espacios de reflexión en los que se socializaron las distintas situaciones (tipo I, II y III) contempladas en el manual de convivencia, pero dado que la mayoría de sus interacciones se enmarcan en las situaciones tipo I y las medidas pedagógicas de estas incluyen acciones como las señaladas en el apartado anterior, es posible que ellos las interpretan como leves y restan importancia a las implicaciones que tienen sus acciones, en cierto modo, esto contribuye a la escalada de los conflictos que inician por la precariedad de las habilidades comunicativas y se transforman en interacciones cada vez agresivas.

Esto conduce a pensar que toda esta situación puede estar relacionada con el contexto familiar en el que los estudiantes interaccionan, la mayoría de las familias son de tipología extensa, el 60% sus casas están ubicadas en los barrios más vulnerables de la localidad caracterizados por un alto índice de necesidades básicas insatisfechas (Plan Escolar de Gestión del Riesgo [PEGR] Institución Educativa, 2018), las actividades económicas que ejecutan se relacionan con la minería artesanal, la agricultura y las ventas informales.

En diálogos con los padres, refieren que su trabajo les implica estar la mayor parte del tiempo por fuera de la casa buscando el sustento y cuando llegan a su casa cansados no tiene tiempo ni paciencia para atender a los “muchachos” se preocupan por saber si hicieron las tareas, que se alimenten bien y listo; esto permite inferir que el tipo de comunicación que ejecutan es de carácter informativo, en donde se demanda y recibe una información específica pero no se construye un dialogo que genere un intercambio de ideas y pensamientos, que fomente el conocimiento, entendimiento y crecimiento personal de los miembros de la familia.

Otra de las características de las familias, es que ante los conflictos y desacuerdos asumen posturas de enojo que pueden ir desde la indiferencia (se quitan el habla, no se miran o actúan como desconocidos) a las confrontaciones verbales (gritos, insultos y discusiones), y si se trata de actos de indisciplina por parte de los hijos, entonces los padres emplean un modelo autoritario en el cual se imponen las sanciones o castigos con violencia física o verbal que afectan el autoestima y se convierten en patrones que los hijos tienden a repetir posteriormente como mecanismo para resolver sus desacuerdos. Todo esto, aumenta las dificultades de comunicación que los estudiantes presentan porque no se prioriza el dialogo como alternativa para la convivencia, sino que la respuesta violenta ante los conflictos es un común denominador en sus interacciones familiares y sociales.

En este sentido Rodríguez (2004) asegura que “la forma en la que se reacciona frente al conflicto es aprendida, es una construcción social y depende del contexto en el que se encuentran inmersas las personas al momento de la disputa” (p.13), y en esta misma línea de pensamiento Cortez y Cañon (2000) plantean que “el clima social de la familia en la que educan los hijos y las hijas resultan fundamental para explicar su nivel de adaptación” (p.33), por ello desde este estudio se plantea el siguiente cuestionamiento:

¿Cuáles son las características de la incidencia familiar en la comunicación entre estudiantes de la normal Superior de Tadó y qué acciones se pueden recomendar desde la mediación familiar?

## **1.2 Justificación**

Una de las características representativas del ser humano es su capacidad para comunicarse y socializar, en este proceso convergen muchos factores que influyen en la creación de relaciones positivas o en la generación de conflictos; es quizás por eso, que el estudio del comportamiento y de las interacciones humanas es de vital importancia para las ciencias sociales, en general porque permite comprender la forma como el hombre establece vínculos, se comunica y en especial sobre los significados que va otorgando en cada uno de estos procesos, ya sea de forma individual o como parte de un sistema familiar y social, del cual constantemente recibe y procesa información.

Hablar de interacción implica entonces hablar de comunicación toda vez que la segunda es un vehículo para la primera, según Watzlawick et al. (1991) desde una perspectiva pragmática, incluso la conducta comunica información y de acuerdo a la interpretación de la misma entonces la conducta a su vez se ve afectada, en este sentido resulta fundamental para el individuo desarrollar habilidades comunicativas que le permitan relacionarse asertivamente con los otros y con su entorno.

Desde esta premisa, la mediación familiar surge como una oportunidad no sólo para la resolución de los conflictos, sino que su importancia trasciende a la posibilidad de dotar a las personas con habilidades efectivas para mejorar sus interacciones, así como de reflexionar sobre la corresponsabilidad en la construcción de las relaciones interpersonales, para que se asuman

roles consientes y consecuentes con el tipo de vínculos que se cultivan en el escenario familiar y que indudablemente trasciende hacia el entorno escolar y social.

Esta característica de la mediación familiar constituye una de las razones fundamentales para el desarrollo de este estudio ya que hace un énfasis en el aporte de la mediación familiar como estrategia para transformar relaciones e interacciones basadas en el desarrollo de habilidades comunicativas que favorezcan el entendimiento, la empatía, el asertividad y principalmente la preservación de los vínculos afectivos.

En esta medida, el desarrollo de este estudio también permite reflexionar sobre el conflicto como una oportunidad para crecer, aprender, y renovarse a sí mismo y aportar al crecimiento de los demás, cambiando la connotación negativa que pudiera tener este concepto en el imaginario social como algo que se debe evitar a toda costa, y comprender que debido a las particularidades de cada persona los conflictos hacen parte natural de los procesos de convivencia o interacción personal, por eso es preciso aprender a gestionarlos sabiamente y reconocer la mediación como un mecanismo eficiente para este fin.

En este escenario, esta investigación es conveniente porque permitirá conocer las dinámicas internas de las familias de los estudiantes e identificar los elementos que participan en el desarrollo de la comunicación y la forma como la familia genera o no condiciones para adquirir estas habilidades, en esta premisa precisamente yace la utilidad de este estudio para las familias toda vez que les permitirá reflexionar sobre sus dinámicas internas, sus relaciones intrafamiliares, las formas de comunicación y resolución de los conflictos, entre otros factores que influyen en las interacciones de todos sus integrantes y podrían requerir de ciertos ajustes que desde la mediación familiar se pueden direccionar favoreciendo así la posibilidad de

establecer nuevos patrones de relacionamiento, del ejercicio de los roles y de convivencia familiar que trasciendan al entorno escolar.

Ahora bien, como mediador familiar en potencia esta investigación representa la oportunidad para profundizar, articular y situar los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación, favoreciendo el desarrollo de las habilidades inherentes a la labor del mediador familiar, y en la medida que este estudio se inscribe dentro de la línea de investigación “La escuela sistema complejo”, implicará una ventaja académica para la universidad Antonio Nariño, porque fortalecerá esta línea del saber impulsando el logro de su objetivo de comprender los diferentes fenómenos que se observan en la escuela para llegar a la formulación de propuestas que la hagan más placentera y cordial.

Paralelo a ello, permitirá la comprensión de un problema que en principio podría pensarse como exclusivo del entorno escolar pero, sus orígenes podrían estar en el ambiente familiar, y que en definitiva afecta el contexto en general considerando que la capacidad comunicativa y los modos de interacción se manifiestan en todos los ambientes en los que el individuo se relaciona, y en efecto los adolescentes que hoy son estudiantes, en un futuro mediano serán los ciudadanos que estarán realizando distintas actividades para la sociedad, por lo tanto desde ya necesitan potenciar el desarrollo de sus habilidades de comunicación, de modo que puedan incorporar nuevas formas de gestión de los conflictos a través de la mediación.

De otra parte, esta investigación es de utilidad para la comunidad educativa de la Normal Superior Demetrio Salazar y especialmente para el comité de convivencia escolar, la coordinación de convivencia y el equipo de orientación escolar en primer lugar porque el hecho de que la investigadora sea docente de orientación escolar de esta institución educativa le permite acceso a las familias, haciéndola factible, y en segundo lugar porque a partir de los resultados

del estudio se podrá estructurar una estrategia de mediación familiar que potencie el desarrollo de las habilidades comunicativas de los estudiantes y sus familias, generando una posibilidad efectiva para el mejoramiento de la convivencia escolar y el proceso de enseñanza-aprendizaje.

### **1.3 Objetivos.**

#### ***1.3.1 Objetivo General***

Caracterizar la incidencia de la familia en la comunicación entre los estudiantes de la Normal Superior de Tadó-Chocó para recomendar algunas acciones desde la mediación familiar.

#### ***1.3.2 Objetivos Específicos***

Describir la forma en que la comunicación en las relaciones intrafamiliares se toma como referencia para las relaciones interpersonales de los estudiantes de la Normal superior de Tadó-Chocó.

Describir las categorías de la comunicación asociadas en las relaciones intrafamiliares e interpersonales de los estudiantes de la Normal superior de Tadó-Chocó..

Identificar las alternativas de resolución de conflictos al interior de la familia de los estudiantes de la Normal superior de Tadó-Chocó.

Analizar las dinámicas e interacciones familiares de los estudiantes de la Normal superior de Tadó-Chocó. Normal NSDSC

## **2 Marco teórico.**

### **2.1 Comunicación e interacción.**

Para Winkin (1981) la comunicación se concibe como “un sistema de canales múltiples en el que el autor social participa en todo momento, tanto si lo desea como si no, ya sea por sus gestos, su mirada, su silencio e incluso su ausencia” (p.6). Por su parte Misitu y Buelga (2006) afirman que es “un sistema interaccional en el que dos o más comunicantes definen la naturaleza

de su relación, los objetos son aquí los individuos, los atributos sus conductas comunicacionales y las relaciones que lo mantienen unido al sistema” (p.13).

En esa misma línea de pensamiento, Águila (2018) la concibe como un proceso que dos o más personas establecen un contacto para expresar subjetividades, de esta manera intercambian los sentidos y conocimientos que tienen de su mundo, pero desde una perspectiva individual; por su parte Casales (1989), hace un énfasis en su importancia al denominarla como un elemento vital en vida humana porque permite el entendimiento y la socialización.

A partir de estos postulados se puede deducir que la comunicación es un proceso inherente a las relaciones humanas, le permite al hombre expresar sus ideas, pensamientos y sentimientos ya sea de forma voluntaria o no, a la vez que obtiene una retroalimentación que cimienta su individualidad y favorece el desarrollo de habilidades como ser social.

Dada la importancia que tiene la comunicación en el sistema de las relaciones humanas es preciso analizarla a profundidad para poder comprender la naturaleza de las interacciones, para ello se debe trascender del esquema básico de la comunicación en la que intervienen tres factores principales a saber: el emisor (quien envía el mensaje), el mensaje (la información o datos que envía el emisor) y el receptor (quién recibe el mensaje) y ampliar el horizonte incluyendo elementos como los propuestos en la teoría de la comunicación humana por Watzlawick et al., (1991)

La comunicación puede subdividirse en tres áreas: la sintáctica, la semántica y la pragmática, la primera de estas tres áreas abarca los problemas relativos a transmitir información de interés se refiere a los problemas de codificación, canales, capacidad, ruido, redundancia y otras propiedades estadísticas del lenguaje. El significado constituye la preocupación central de la semántica. Si bien es posible transmitir series de símbolos

con corrección sintáctica, carecerían de sentido a menos que el emisor y el receptor se hubieran puesto de acuerdo de antemano con respecto a su significado. En tal sentido, toda información compartida presupone una convención semántica. Por último, la comunicación afecta a la conducta y éste es un aspecto pragmático. Si bien es posible efectuar una separación conceptual clara entre estas tres áreas, ellas son, no obstante, interdependientes (p.8)

Estas subdivisiones, permiten comprender que en cada parte del proceso de la comunicación humana existen una serie de variables o factores que intervienen en su desarrollo y por lo tanto también en el resultado que es la reacción o conducta, así, desde la sintáctica se analiza el mensaje en todo lo relacionado a su sistema de códigos, el lenguaje, el orden para asegurar que este tenga una estructura que posibilite su comprensión. Desde la semántica se le otorga un significado que posibilita su interpretación, y finalmente la pragmática a partir de la interpretación del mensaje, analiza la respuesta, reacción o conducta que se produce en el receptor y la consecuencia o respuesta que produce el emisor de modo circular en el receptor.

Teniendo en cuenta la función de la pragmática en el proceso comunicativo, es necesario recurrir al análisis de los axiomas de la comunicación propuestos también por Watzlawick et al., (1991) y la escuela de palo alto; el primero de ellos es la imposibilidad de no comunicar, como particularidad inherente al ser humano siempre está comunicando ya sea a través de la palabra o de la conducta ya que al interactuar de producen acciones y reacciones que se pueden considerar como mensajes, por lo tanto es comunicación, en esta media ya sea que la persona lo desee o no siempre está enviado datos que y por eso no puede dejar de comunicar, incluso cuando guarda silencio o permanece inmóvil.

El segundo axioma es los niveles de contenido y las relaciones de la comunicación, frente a esto los autores explican que además de la información, en la interacción que surge durante la comunicación se producen conductas consecuentes con el tipo de mensaje que se interpreta, en esta circularidad se generan relaciones que determinan el vínculo entre quienes se comunican, así pues, este axioma centra su interés en la información que transmite el mensaje y la interpretación que se puede realizar de este demarcando así una respuesta que define la relación entre los comunicantes.

El tercer axioma es la puntuación de la secuencia de hechos, se refiere al orden en el que se produce el intercambio de la información y el efecto regulador sobre la evolución de la interacción, de esta manera evita el surgimiento de malos entendidos o conflictos.

El cuarto axioma, es la comunicación digital o analógica, este es consistente con los tipos de comunicación, Según Watzlawick et al., (1991), la digital define la comunicación a través de las palabras, la analógica es toda comunicación no verbal que incluye todas las manifestaciones de la corporalidad (los gestos, la postura, tono de voz, la expresión facial, entre otros), refiere además, que esta cualidad también se conoce como Kinesia y el hombre es el único capaz de emplear ambos tipos de comunicación de forma simultánea para interactuar.

El quinto y último axioma es la interacción simétrica y complementaria, este plantea que la interacción se produce de acuerdo al tipo de relación que tienen los comunicantes, ya sea de igualdad o de jerarquía-diferencia, cuando es simétrica los participantes en el acto comunicativo tienden a estar en el mismo nivel especialmente de conducta, y la complementaria se genera cuando la conducta de uno de los participantes complementa al otro porque están en diferentes posiciones, en cualquiera de los casos las conductas siempre están relacionadas y dinamizan la comunicación.

Estos axiomas de la comunicación proporcionan elementos para interpretar la comunicación como un sistema, dado que sus procesos no son independientes sino que se producen en un flujo circular interrelacionado y/o complementario en el que cada uno cumple un propósito e influye en la interacción o relación de los comunicantes; esto tiene connotaciones fundamentales en la definición de las relaciones interpersonales y por lo tanto en los problemas que se originan en la comunicación familiar; al respecto Misitu y Buelga (2006) consideran que la comunicación no sólo constituye un medio de transmisión de datos, información y sentidos entre los miembros de la familia sino que determina la naturaleza y la calidad de la vida familiar.

## **2.2 La familia como sistema.**

Tradicionalmente la familia ha sido considerada la base de la sociedad porque ella es la encargada de recibir y educar al niño desde su primer suspiro para integrarlo a medida que crece a la sociedad, sin embargo, el concepto de familia tiene una connotación mucho más amplia, si se consideran los aportes de uno de los mayores exponentes del concepto de sistema como Bertalanffy (1968) quien lo define como un cúmulo de elementos interrelacionados.

Este es un principio que aplicado a la familia sentó las bases para posteriores conceptualizaciones que intentan definirla, Minuchin y Fishman (1985), por ejemplo, describen la familia es un grupo de personas que con el paso del tiempo construyen pautas de interacción de forma natural, así constituyen la estructura familiar que de forma paralela delimita el funcionamiento cada miembro, sus conductas y reciprocidad; de acuerdo con Ares (2002, citado por Barquero 2014) la familia como un sistema de relaciones que va más allá de los vínculos de consanguinidad; se trata más de afinidad que surge entre las personas que al compartir un proyecto de vida desarrolla sentido de pertenencia, identidad y compromiso entre ellos.

Todas estas concepciones sobre la familia indican que como organismo social la familia es un sistema que tiene unas características particulares y que está en constante evolución dependiendo de la información que recibe del contexto y esto a su vez influye en sus miembros quienes retroalimentan al sistema; analizar la familia desde este enfoque es fundamental para tener un acercamiento a los procesos internos que se producen en ella a través de sus subsistemas y la forma como se vincula con los otros sistemas como la escuela y la sociedad.

Otro ejemplo de una postura sistémica es la teoría ecológica liderada por Bronfenbrenner (1987), en la cual explica que la familia es un microsistema interactivo que se encuentra en relación con otros microsistemas y la vez está inmerso en sistemas más amplios. En una primera instancia se encuentran los microsistemas referido al entorno inmediato del individuo; luego se encuentra el mesosistema que incluye las interacciones entre los distintos microsistemas, en tercera instancia está el exosistema que se ocupa de las interacciones de la familia con los sistemas sociales más amplios como la comunidad; y por último se presenta el macrosistema que se refiere a los asuntos estructurales que inciden en la familia como las ideologías y el sistema de creencias culturales, etc.

Aunque en esta pirámide de sistemas, la familia se encuentra en el campo más pequeño o microsistema, ésta a su vez tiene unos subsistemas que moderan su estructura y funcionamiento, Minuchin y Fishman (1985) aseguran que “dentro del holón de la familia, tres unidades poseen significación particular, además del individuo: los subsistemas conyugal, parental y de los hermanos” (p.30), el primer subsistema marca las pautas establecidas gobiernan el modo en que cada uno de los cónyuges se experimenta a sí mismo y experimenta al compañero dentro del contexto matrimonial. El subsistema parental se encarga de las interacciones relacionadas con la

crianza de los hijos y las funciones de socialización. El subsistema fraternal hace referencia a las interacciones que se gestan entre los hermanos.

Estas subdivisiones del sistema familiar favorecen la comprensión de las dinámicas familiares, los roles y esquemas de relacionamiento que guían el desarrollo familiar, de esa misma forma permite estudiar la forma como los factores externos que ingresan al sistema alteran el funcionamiento de cada uno de estos subsistemas y su repercusión en torno a la afectación familiar; para los profesionales de las ciencias sociales y más específicamente para los estudiosos de la mediación familiar es fundamental comprender este entramado de aspectos familiares para poder interpretar correctamente los conflictos o alteraciones de la familia y estructurar procesos de mediación familiar coherentes a las diversas situaciones.

### **2.2.1 Relaciones intrafamiliares.**

Rivera (2010) al referirse a las relaciones intrafamiliares, las describe como:

Una serie de interconexiones que se dan entre los integrantes de cada familia incluye la percepción que se tiene del grado de unión familiar, del estilo de la familia para afrontar problemas, para expresar emociones, manejar las reglas de convivencia y adaptarse a las situaciones de cambio (p.7).

En esta medida, puede inferirse que la valoración de las relaciones intrafamiliares está sujeta a lo que sus miembros perciben de ellas y en ese sentido están ligadas directamente al tipo de interacción que tienen, Pairumani (2017) siguiendo con los lineamientos de Rivera (2010) explica tres componentes o dimensiones de las relaciones intrafamiliares.

**Dimensión de Unión y Apoyo.** Permite comprender la tendencia de la familia hacia la convivencia, el apoyo mutuo y la realización de tareas o actividades de forma conjunta, se relaciona directamente con el sentido de pertenencia y la solidaridad dentro del núcleo familiar.

**Dimensión de Dificultades.** Hace referencia a aquellos elementos considerados como adversos, problemáticos o indeseables, en esta se incluyen los conflictos, por ejemplo.

**Dimensión de Expresión.** Representa la capacidad de la familia para comunicar de forma respetuosa sus sentimientos, emociones e ideas.

Bajo esta perspectiva, los componentes de las relaciones intrafamiliares permiten analizar las características del esquema de intercambios que los miembros de la familia gestan, estos a su vez demarcan la forma como la familia construye su dinámica y sus modos de actuación, ya sea de forma interna o de forma externa.

### **2.2.2 *Dinámica Familiar.***

En relación con la dinámica familiar, Gallego (2011) la interpreta como:

Los encuentros entre las subjetividades, encuentros mediados por una serie de normas, reglas, límites, jerarquías y roles, entre otros, que regulan la convivencia y permite que el funcionamiento de la vida familiar se desarrolle armónicamente. Para ello, es indispensable que cada integrante de la familia conozca e interiorice su rol dentro del núcleo familiar, lo que facilita en gran medida su adaptación a la dinámica interna de su grupo. (p.333)

La dinámica familiar entonces se convierte en el hilo conductor de las relaciones en la familia, de la forma como se estructuren las normas, se establezcan los límites y se asuman los roles entre otros, se definirá el tipo de interacción y por lo tanto el tipo de convivencia que la

familia podrá consolidar, por ello es preciso revisar algunos de los elementos que componen la dinámica familiar, para ello es preciso retomar algunas de las disertaciones que Sánchez et al., (2015) propone como fundamentales en el estudio de la dinámica interna de las familia.

**Relaciones afectivas.** Corresponde a la capacidad de la familia para crear y consolidar lazos afectivos y emocionales a través de la cercanía; la familia representa el entorno seguro y protector para que el individuo exprese y procese con naturalidad los sentimientos y emociones que surjan como resultado de sus experiencias.

**Roles y Asignación de Tareas.** Los roles corresponden a las tareas o actividades que ejecuta cada miembro de la familia, estos se internalizan de acuerdo con el contexto, la cultura e idiosincrasia que tenga el núcleo, esto define las funciones que cumple cada quien en el hogar e incide en la organización familiar.

**Autoridad, Límites y Normas.** La autoridad hace referencia al poder que es legítimo a la familia, se asocia con los estilos de crianza que pueden ser entre otros, a) autocráticos, se caracterizan por la imposición inflexible de las normas, su ruptura puede implicar castigos físicos, verbales o agresivos; b) permisivos, este se caracteriza por la ausencia de normas y reglas claras que regulen la interacción, por lo tanto tiende a estar llena de contradicciones y descalificaciones; c) democrático, es considerado uno de los mejores estilos de crianza toda vez que posibilita la reflexión y el crecimiento a partir de la reflexión sobre el sistema normativo, tiene límites y reglas claras pero flexibles, fomenta el sentido de la responsabilidad.

Las normas se refieren al sistema de códigos comportamentales que la familia asume ya sea forma implícita (no se habla, pero se sobreentienden) o de forma explícita (cuando han sido habladas o explicadas a partir de la palabra)

**Límites.** Constituyen el marco limítrofe de las acciones al interior de la familia, tienen como función favorecer la diferenciación entre los miembros de la familia para garantizar su funcionalidad, pueden ser claros cuando hay precisión respecto al desarrollo de roles, tareas y funciones, difusos cuando los miembros de la familia carecen de control y claridad frente a sus responsabilidades, desligados cuando la familia es indiferente y poco protectora entre sí, por lo tanto no hay interdependencia ni apoyo mutuo, y son aglutinados cuando los parámetros de diferenciación son confusos o inexistentes.

### **2.3 La Mediación**

Una de las herramientas más eficaces para dirimir o abordar los conflictos es la mediación, Hernández (2003) considera que la mediación es “un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren «voluntariamente» a una tercera persona «imparcial», el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio” (p.126); por otra parte, Binaburo y Muñoz (s.f) la definen como:

Un proceso de comunicación entre partes en conflicto con la ayuda de una o varias personas imparciales que procuran que las partes se escuchen en un espacio de libertad y seguridad para que comprendan el conflicto que viven y puedan llegar por ellas mismas a un acuerdo que les permita recomponer una buena relación, no necesariamente la misma relación previa al conflicto, encarar el conflicto desde actitudes constructivas y actuar preventivamente de cara a mejorar las relaciones con los demás y a la búsqueda de la gestión positiva de los conflictos que puedan surgir en el futuro. (p.139)

Se hace evidente que la mediación se destaca como una posibilidad altamente viable para gestionar de manera positiva los conflictos, que según Ezequiel Ander-Egg (1995) es un proceso social en el cual dos o más personas o grupos contienden, unos contra otros, en razón de tener

intereses, objetos y modalidades diferentes, con lo que se procura excluir al contrincante considerado como adversario. Esta definición de conflicto conduce a pensarlo como un elemento inevitable dentro de los procesos de interacción social dado que las personas por las diferencias que caracterizan las individualidades pueden generar situaciones de contienda; en este sentido Ortego et al. (s.f) destaca las características de los conflictos:

- a) Una interacción entre dos o más participantes, pudiendo ser los participantes personas, grupos pequeños o grandes.
- b) Predominio de interacciones antagónicas.
- c) Intencionalidad de perjudicar al otro, o atribución de tal intencionalidad
- d) Utilización directa o indirecta de poder.
- e) Ineficacia normativa

Partiendo de estas características es natural pensar el conflicto como un factor negativo que afecta las relaciones humanas, sin embargo, dependiendo de la manera como se aborde puede representar una oportunidad para generar cambios que implique para sus partes beneficio, crecimiento y desarrollo, al respeto (Fernández, 1999) asegura que algunos de los aspectos positivos atribuidos a los conflictos es que incrementa la motivación de los miembros de los grupos, supone un reto a las propias capacidades, aumenta la creatividad, inhibe la autocrítica, entre otros.

En este escenario, la mediación encuentra la esencia para su razón de ser, al permitir que las personas puedan contar con un espacio idóneo para transformar una experiencia conflictiva negativa en una oportunidad de crecimiento, así la misión de la mediación es ayudar a las partes a dirimir sus diferencias a partir de la comunicación. Para lograr este propósito, la mediación

debe regirse por tres principios básicos según lo que plantea el Instituto Complutense de Mediación y Gestión del Conflicto de Madrid (2010),

El principio es la voluntariedad, este implica que las partes participan libre y espontáneamente en el proceso, por lo tanto, pueden desistir de él en el momento que lo deseen, no existe ninguna presión o acción coercitiva sobre ellos que someta su voluntad. El segundo es la confidencialidad, involucra el compromiso y responsabilidad del mediador para resguardar la información que surja como parte del proceso, por tal motivo no podría posteriormente ser testigo o perito de hechos relacionados con el proceso de mediación, y finalmente la neutralidad o imparcialidad del mediador, este explica que el mediador no debe tomar parte en el conflicto, ni mostrar preferencia hacia ninguna de las partes implicadas.

Estos principios de actuación en la mediación no solo orientan la intervención del mediador, sino que además permiten la vigencia del propósito comunicacional y dialógico del proceso, en donde prevalece la interacción desde el respeto con una clara intención de comprensión que puede derivar en una resignificación de las relaciones, especialmente cuando se trata de relaciones familiares, en la cual opera la mediación familiar.

## **2.4 La Mediación Familiar**

Cuando las partes en conflicto integran un grupo familiar suele hablarse de mediación familiar, sobre este particular, Cobas (2013) dice que la mediación familiar es un proceso liderado por un tercero imparcial y cualificado, a través del cual se procura la construcción o reconstrucción de los vínculos familiares, basado en la autonomía y responsabilidad de los miembros de la familia que están siendo afectados por un problema.

El énfasis que realiza la mediación familiar en los conflictos y situaciones problemáticas que afectan a la familia le permite contar con un espacio para la gestión de las emociones, la

comunicación asertiva y la negociación, entre otros, que favorecerá el ambiente familiar para evitar que el conflicto pueda trascender a situaciones graves o delictivas, sobre esto, Herrera (2010) afirma que

La mediación promueve la búsqueda de soluciones basadas en el consenso y la corresponsabilidad de las partes, es decir, se propone como una estrategia preventiva al promover espacios de encuentro entre las partes, reduciendo la posibilidad de que los conflictos se escalen o no se resuelvan adecuadamente” (p.11).

Desde una visión un poco más amplia, García (2007) define la mediación familiar como “un sistema cooperativo de gestión y resolución de conflictos entre los miembros de una familia, entendida ésta en sentido extenso”, (p.10). Esta autora hace un especial énfasis no solo en el sentido amplio de la familia sino en la importancia de la mediación para reflejar los intereses comunes como punto de convergencia para procurar el bienestar de la familia, toda vez que atiende sus necesidades, particularmente las de los menores y las personas en situaciones de discapacidad.

Todas estas precisiones conceptuales permiten comprender que la mediación familiar es una estrategia de resolución de los conflictos que se gestiona desde la vía no adversarial, en ella las partes tiene la posibilidad de equilibrar sus poderes como corresponsables de la solución a sus diferencias, de ello depende que se logren acuerdos que preserven el vínculo relacional familiar, sin embargo, todo ello requiere de la intervención de un tercero que debe estar calificado para lograr este cometido, en este sentido, Gorvein (2004) menciona en sus reflexiones sobre mediación familiar que:

Se trata de un conjunto de estrategias llevadas a cabo por profesionales capacitados en la materia, llamados mediadores familiares, que pueden conducir a la pareja o a la familia,

hacia una solución pacífica de los conflictos que la afectan, tomando como punto de partida la devolución de la autodeterminación a las partes involucradas, a fin de que tomen sus propias decisiones respecto del conflicto que las trae a la consulta. (p.11)

Como bien lo menciona esta autora, el mediador familiar es el encargado de direccionar el proceso para ello tiene disponible una serie modelos, métodos, herramientas y técnicas que según sea el caso emplea a discrecionalidad, en este punto es preciso revisar algunos de los más conocidos.

#### ***2.4.1 Modelos de Mediación Familiar.***

La mediación familiar en su desarrollo teórico ha integrado con el paso del tiempo una serie de modelos o métodos que se aplican dependiendo de la particularidad del caso que se vaya a intervenir, sin embargo, indistintamente del modelo que el profesional elija, todos coinciden que su intencionalidad de resignificar el conflicto permitiendo que las partes involucradas asuman el liderazgo en la toma de las decisiones que conduzcan a la revalorización de la relación y el restablecimiento de los vínculos afectivos que pudieron verse afectados por el conflicto familiar, a continuación se analizan las características de los modelos más representativos.

##### **2.4.1.1 Modelo Tradicional Lineal o Método de Harvard.**

Hernández (2014) presenta este modelo como “una escuela de negociación asistida para la resolución de conflictos” (p.68), explica que este modelo publicado por Harvard en 1981 se ha destacado por su capacidad para desarrollar habilidades de negociación en distintos escenarios y niveles a través de una propuesta de los elementos esenciales para obtener un buen acuerdo en una negociación, su mayor cualidad está en la tendencia hacia la protección de los intereses propios pero sin dejar de lado los intereses de la otra parte, esto promueve la cooperación y el

entendimiento de los involucrados. Este modelo reconoce cuatro factores fundamentales en el proceso.

**Los Negociadores.** A quienes distingue como las personas que realizan el proceso y dada su naturaleza humana considera la posibilidad de que se entremezclen las relaciones interpersonales con el problema que motiva la negociación, por eso su interés principal respecto a este factor es que los negociadores se concentren en el problema y no se ataque a las personas. (Hernández, 2014)

**Los Intereses.** Son los que determinan la entidad del problema, es decir que quiere o pretende cada uno de los negociadores, en esa medida, el mediador debe identificar e impulsar aquellos en los que convergen las partes. (Hernández, 2014)

**Las Opciones.** Hace referencia a las posibilidades de solución creativa que genera el mediador, es importante que las alternativas sean variadas y provean beneficios para ambas partes, también deben ser de fácil y pronta aplicación. (Hernández, 2014)

**Los Criterios.** En este factor, el modelo sugiere la objetividad como criterio único que debe transversalizar toda la intervención del mediador, de esta manera podrá atender las necesidades de las partes y no sus voluntades, provisionando beneficios duales y eficaces que generen un consenso. (Hernández, 2014)

A partir de estos cuatro factores este modelo se centra en la gestión del conflicto desde una comunicación lineal que se dinamiza con preguntas abiertas para prospectar el futuro, Hernández (2014) refiere que en la implementación de este modelo el mediador debe buscar principalmente el equilibrio relacional entre las partes para lo cual debe trabajar las emociones adversas o negativas, animar la participación y expresión clara de los intereses y de encuentro en la diferencia para producir un acuerdo final satisfactorio.

Este modelo se perfila como una estrategia práctica para atender situaciones específicas que requieren soluciones prácticas y rápidas porque no admite un proceso prolongado en el tiempo.

#### **2.4.1.2 Modelo Circular Narrativo.**

Mientras el modelo lineal centra su atención en las causas del problema y busca los puntos de encuentro para dirimir el conflicto, el modelo circular narrativo según Muñoz (2004) propone un esquema de intervención en el que se reconoce la multicausalidad de los conflictos, pero en especial refiere que las causas de estos se influyen mutuamente y generan un efecto circular, por eso su foco de atención principal está en la potenciación de la relación entre las partes.

La mayor exponente o representante de este modelo es Sara Cobb, el paradigma que lo fundamenta es el sistémico y su acervo teórico se sustenta en la comunicación humana, la cibernética, los tipos lógicos, el construccionismo social, entre otros; toda vez que deposita en el lenguaje la responsabilidad de construcción y deconstrucción de la realidad, por lo tanto al modificar la narrativa se transforma la percepción de esa realidad, su objetivo entonces es cambiar el discurso para dar paso al surgimiento de una nueva mirada de la situación, así pues la comunicación se convierte en el eje central de este modelo.

Muñoz (2004), avanza explicando que una de las ventajas de este modelo es que se enfoca en el mejoramiento de las relaciones sin descuidar el acuerdo, para ello el mediador desarrolla el proceso en varias etapas a saber:

**Pre-reunión.** Es una etapa protocolar que no ejecuta directamente el mediador y a la que asiste cada una de las partes por separado, tiene la finalidad de explicar las condiciones y

características del proceso, la explicación y firma del acuerdo de confidencialidad, los horarios y el tiempo aproximado para desarrollar las sesiones.

**Primera Etapa (Reunión Conjunta).** Tiene como propósito encuadrar el proceso, se establecen las reglas generales y una vez se acepta el proceso se inicia con las reuniones individuales.

**Segunda Etapa (Reunión Individual).** En esta etapa se pretende conocer bien el problema, identificar los intereses, necesidades y pretensiones de las partes; conocer las soluciones que se han intentado previamente y en especial promover la circularidad.

**Tercera Etapa (Reunión Interna o de Equipo).** Se produce la reflexión del caso, se genera una historia alternativa que incluya: la contextualización de conflicto, la legitimación de las personas involucradas, el establecimiento de una versión positiva para las partes y la predicción de las dificultades)

**Cuarta Etapa (Reunión Conjunta).** En este encuentro se produce la narrativa de la historia alternativa, se construye el acuerdo para lo cual se plantean las opciones de solución con sus ventajas y desventajas hasta encontrar la que sea más viable, se redacta un acuerdo preliminar expresado de manera positiva, clara y con especificaciones en los criterios de tiempo y de evaluación.

En conclusión, este modelo está diseñado para permitir que la partes en conflicto puedan analizar la situación desde una perspectiva diferente a través de modificación de las narrativas, el rol fundamental del mediador es movilizar la deconstrucción del discurso inicial y poner en escena uno nuevo, incluyente, positivo que abra las puertas al acuerdo, esto le exige el dominio de varias teorías relacionadas con la comunicación humana, de sistemas y el construccionismo social como pilares para transformar la percepción de la realidad.

### **2.4.1.3 Modelo Transformativo.**

Este modelo según Folger (2008) surge como respuesta a diversas situaciones que se presentaban en el campo de la mediación, particularmente para establecer la concordancia, la dirección y evolución en la práctica de la mediación en EE. UU., de manera que ingresa como ente esclarecedor del objetivo de la mediación.

Para lograr este cometido, define la contribución propia que tiene la mediación en el área de la intervención de los conflictos diferenciándola de los otros procesos adjudicadores, como característica particular destaca la visión positiva que deposita la mediación en la capacidad que tienen la partes para resolver sus diferencias y comprender sus perspectivas, de este modo transfiere el protagonismo de la gestión del conflicto en los involucrados y no en el mediador. (Folger, 2008).

Desde esta visión, el modelo transformativo no pretende conciliar a las partes conflictuadas sino producir una visión transformativa del conflicto, en este sentido su meta primordial no es alcanzar un acuerdo, sino generar el ambiente propicio para que el conflicto genere un aprendizaje sobre sí mismo y sobre el otro, que transforme la relación y que como resultado de esta comprensión y transformación de la interacción se logre a final de cuentas el acuerdo, Folger (2008) explica que este modelo se estructura a partir de las siguientes premisas:

**Transformación de la calidad de las interacciones.** Define el conflicto como crisis en las relaciones humanas que suscitan emociones que las dificulta, eso causa que las personas ingresen a un estado de “debilidad y ensimismamiento” que los conduce hacia una interacción destructiva que bloquea o disminuye las posibilidades de entendimiento por lo tanto no se produce la toma de decisiones, desde esta premisa lo que pretende este modelo es transformar las interacciones negativas o destructivas de las partes al permitir que salgan del ensimismamiento,

en esta medida, el rol del mediador es ayudar a las partes a comprenderse mejor mediante el reconocimiento intrapersonal.

**Apoyo a los Cambios en las Interacciones.** Para lograr la transformación efectiva de las interacciones entre las partes involucradas en el conflicto, el mediador desarrolla varias acciones, la primera es discutir con las partes las reglas que guiarán el proceso, esta representa una estrategia de comunicación que posibilita la expresión de las partes pero que a su vez se convierte en un laboratorio de comunicación que abre las puertas al entendimiento durante el proceso, la segunda es que no cuenta con un esquema delimitado por fases porque no es de naturaleza directiva, por lo tanto el mediador se centra en la calidad de las interacciones y les permite evolucionar espontáneamente según como fluya su propio proceso porque cada problema es diferente.

En tercer lugar, reconoce que las interacciones pueden producirse en espiral, por lo que un tema puede aparecer en distintos momentos de la interacción y cada vez con distintos matices, eso permite que las partes reflexionen sobre sus visiones y decisiones. Esto conduce a la cuarta premisa que es no interrumpir a las partes cuando están interactuando, a medida que avanza el proceso les ayuda a clarificar lo que pretenden expresar para viabilizar la comprensión.

La quinta premisa es que reconoce el contenido emocional de los conflictos y como tal no limita ni coarta la presencia de estas, sino que les permite procesarlas y gestionarlas. Como sexta premisa, el modelo transformativo demanda por parte del mediador el dominio de una serie de habilidades comunicativas para que pueda identificar las expresiones de debilidad y ensimismamiento para estimular la revalorización y el reconocimiento.

**Habilidades de los Mediadores.** En este modelo la formación del mediador es fundamental, especialmente para evitar que caiga en una tarea directiva del proceso de

mediación, por tal razón requiere que en primer lugar interiorice la ideología que promueve este modelo, y en segundo lugar que domine las habilidades y metodologías específicas que le permitan producir los cambios cualitativos en la interacción de las partes.

Desde esta óptica, debe desarrollar aprendizajes entorno a las relaciones humanas, la revalorización y el reconocimiento, los cambios en las interacciones, la paciencia en la espera, manejo del conflicto difícil y de las características del debilitamiento y el ensimismamiento, entre otros.

En definitiva, este modelo transformativo se ocupa de las interacciones de las partes en conflicto, pretende revalorizar las interacciones a partir de la comprensión y la empatía, con esto deposita el liderazgo del proceso en las partes sin encasillarlas en pasos secuenciales porque comprende que puede producirse una espiral que necesita ser procesada para viabilizar el cambio en la situación conflictiva.

Se concluye finalmente que cada modelo de intervención en los procesos de mediación proporciona una opción para gestionar el conflicto, por lo tanto, desde sus particularidades se cuenta con una carta de opciones para hacer frente de forma técnica y profesional a los desafíos y complejidad de las relaciones humanas, especialmente cuando dichas relaciones contienen un alto de emociones, como en el caso de las familias que por su naturaleza de vínculos afectivos suele generar una connotación especial en los conflictos.

Considerando todo lo anterior, se evidencia la importancia de atender adecuadamente los conflictos familiares ya que puede fomentar en sus integrantes el desarrollo de habilidades y destrezas para enfrentar otras situaciones conflictivas en los otros microsistemas en los que participa como la escuela, por ejemplo.

## 2.5 La escuela

Dentro del proceso de socialización del individuo se encuentra la escuela como esfera complementaria a la familia para educarlo o formarlo, según Cortés:

La escuela concebida como el espacio donde se construyen ambientes estructurales y globales para la transformación del sujeto, mediante los cuales se propicia el desarrollo del talento como la herramienta más elaborada del hombre para fabricar un conjunto de abstracciones sobre el mundo real y sobre sus propias idealidades, y al mismo tiempo, reconocer en las habilidades y destrezas diversas formas de racionalización que recrean y crean situaciones más propicias para el desarrollo humano de los sujetos comprometidos en un proceso de formación. De esta forma la escuela es un espacio de interacción, construcción y desarrollo de potencialidades necesarias para la comprensión del mundo, sus relaciones y sus posibles transformaciones (Cortés, 1999, p. 40)

Por su parte, Durkheim (1976, citado por Echavarría 2003) dice que la escuela es no solo un lugar en el que se aprende sobre la cultura de la sociedad en la que se está inmerso, sino que al asistir a ella el individuo asume la responsabilidad de conservarla y transformarla, lo cual implica la adopción de nuevas prácticas que valoren la diferencia y la inclusión de colectivos que procuren la equidad, en resumen, la educación se trata de depositar en las nuevas generaciones los elementos de la cultura que se quiere conservar y aquellos que se deben cambiar.

Claramente se concibe a la escuela como un espacio educador con miras a la transformación del individuo, o mejor a la adopción y aprendizaje no solo de conocimientos técnicos o científicos sino sociales que le permitan integrarse a la sociedad, asumir sus valores, patrones de comportamiento, o cualquier otro conocimiento socialmente aceptado. Esto marca la complementariedad o corresponsabilidad que tienen la familia y la escuela en la estructuración

de la personalidad del individuo, sobre esta diada, el Ministerio de Educación Nacional de Colombia (2018) expresa lo siguiente:

La familia y la escuela son dos instituciones que se complementan y que están al servicio del desarrollo integral de niñas, niños y adolescentes. Con funciones, dinámicas, estructuras y actores diferenciados. La relación que se establece entre ambas instituciones esta mediada por momentos en los que se engranan las expectativas y propósitos de cada una, pero también por algunas tensiones y disonancias sobre las formas como cada una concibe y dispone sus recursos para aportar al proceso educativo de las personas. En este sentido, la alianza se basa en la comprensión sistémica en el sentido en que la relación entre familia y escuela se configura entre los dos principales microsistemas en que interactúan niños, niñas y adolescentes. (MEN, 2008, p.8)

Así como estos dos microsistemas se complementan en su propósito formativo y de desarrollo de las personas, también suelen retroalimentarse en lo relacionado a la socialización, de allí que los conflictos de la familia en ocasiones suelen reflejarse en la escuela y viceversa.

## **2.6 El Proceso de Socialización.**

Simkin y Becerra (2013) manifiestan que la socialización es el proceso por cual las personas adoptan las normas, roles, valores, actitudes y creencias, del contexto en el que se encuentran, a través de los distintos agentes socializadores como la familia, grupo de pares, la escuela, los medios masivos de comunicación, etc.

Lahire (2007) en una visión más moderna afirma que las socializaciones son múltiples y complejas, en las cuales se visualizan las influencias de diversos agentes que suelen ser interdependientes y por lo tanto determinan algunos factores mentales y comportamentales de los individuos; desde un enfoque psicológico Arnett (1995) propone que la socialización tiene tres

tipos de objetivos de alcance general a distintas sociedades y culturas: 1) el control de impulsos, 2) la preparación para ocupar roles sociales y 3) la internalización de sentido.

Se puede concluir que la socialización es un proceso fundamental en el individuo como ser social, toda vez que le permite la incorporación y desarrollo de las habilidades para las interacciones con su contexto y su adaptación al mismo.

## **2.7 Línea de Investigación.**

Este estudio se inscribe dentro de la línea de investigación “La escuela sistema complejo”, orientada a la comprensión de los distintos fenómenos que se presentan en la escuela con el propósito de formular propuestas o estrategias que permitan el fortalecimiento de la convivencia y que la hagan más placentera y cordial, de esta manera, la Universidad Antonio Nariño contribuye en su interés de aportar en

## **2.8 Referente Contextual.**

### ***2.8.1 El Municipio de Tadó-Chocó.***

El contexto en el que se desarrolla esta investigación es el municipio de Tadó ubicado en la parte oriental del departamento del Chocó, dentro de la zona del Alto San Juan, con un área aproximada de 878 Km<sup>2</sup>, su cabecera municipal está ubicada a los 76°73'10" de longitud occidental, al margen izquierdo del río San Juan y a la derecha del río Mungarrá. Limita al Norte con el municipio de Cértegui y Bagadó, por el sur con Rio Iró, por el occidente con el municipio de Unión Panamericana y por el oriente con el departamento de Risaralda. (Alcaldía de Tadó, 23 de junio del 2020).

El municipio de Tadó tiene 17.000 habitantes, la mayoría pertenecientes a la etnia afrodescendiente (91.5%), y la minoría está representada en indígenas y gitanos. (DANE, 2018). Esta población está asentada en los 13 barrios de la cabecera municipal (Reinaldo Perea, Escolar,

Popular, Esfuerzo, Caldas, San Pedro, San José, Reyes, López, Carmelita, Apolo, Modelo y San Francisco), y en el sector rural conformado por 11 corregimientos y 12 veredas en territorios colectivo de comunidad negra representados en consejos comunitarios, administrado por el consejo mayor ASOCASAN. (Plan Municipal de Gestión del Riesgo, 2012)

Los servicios públicos que provee el municipio incluyen el acueducto con un suministro de agua (no potable) gracias a que posee una fuente de captación con capacidad de cobertura para el abastecimiento del 37% en el área urbana. La red de alcantarillado tiene una cobertura del 32%; el servicio de energía eléctrica es brindado por la empresa Distribuidora del Pacífico (DISPAC), y el servicio de aseo es realizado sólo en la zona central de la cabera municipal por un vehículo de 3 toneladas que la deposita luego en lugar dispuesto a cielo abierto. (Plan Municipal de Gestión del Riesgo, 2012).

En cuanto al servicio de salud, está a cargo de 4 Instituciones Prestadoras de las cuales 3 son de naturaleza privada y 1 pública, adicional a éstas hay un Laboratorio Clínico, la Empresa Social del Estado Hospital San José de Tadó presta los servicios de primer nivel de atención. En la zona rural existen 12 puestos de salud que cuentan con auxiliares de enfermería encargados de atender y reportar oportunamente todos los eventos de interés en salud pública que se presenten (Plan Municipal de Gestión del Riesgo, 2012).

La dinámica económica se basa en la minería y la agricultura, predominando el cultivo del plátano, chontaduro, borojó, piña, yuca, banano, caña, marañón, lulo, anón, cacao, papaya, mil pesos y de maderables como guasca, carbonero, caucho, chano, laurel, trúntago y guayacán, entre otros, el sector comercio también representan una fuente de ingreso local dado que la mayoría de los habitantes del casco urbano se dedican a la comercialización de productos y servicios que son de gran importancia para el municipio, pues representan los ingresos por

concepto de industria y comercio, base de su funcionamiento, y que en orden de importancia se encuentran abastos al por mayor, que surten gran número de tiendas de servicio minoritario, restaurantes y hoteles que cubren la demanda de los visitantes y gentes de paso, loncherías, droguerías, comidas rápidas y fritangas, ferreterías, misceláneas papelerías, almacenes de ropa y calzado. (Plan Municipal de Gestión del Riesgo, 2012)

Finalmente, en el sistema educativo se encuentran 4 instituciones educativas y dos centros educativos, arrojando un resultado de 52 sedes que prestan este servicio a toda la población en edad escolar. Existe el nivel preescolar que operan en la cabecera municipal con tres establecimientos: Institución Educativa Escuela Normal Superior Demetrio Salazar, Hogar Infantil Tadó y Hogar Infantil García Gómez.

La educación en el nivel de básica primaria es atendida en el área urbana por 4 instituciones a partir de la fusión de las sedes en el proceso de implementación de la jornada única, y en la zona rural existen 36 instituciones.

En la educación básica secundaria Tadó tiene 4 instituciones educativas, tres de las cuales se encuentran en el área urbana, y la otra ubicada en la zona rural, (playa de oro), tales instituciones son:

Normal Superior Demetrio Salazar Castillo.

Instituto Técnico Agroambiental (ITA) de Tadó.

Bachillerato Comercial Nuestra Señora de la Pobreza

Colegio Agropecuario Nuestra Señora de Fátima de Playa de Oro.

Respecto a la educación superior, en Tadó se encuentra una sede extramural de la Universidad Tecnológica del Chocó “Diego Luís Córdoba”, la cual ofrece diferentes carreras en modalidad semipresencial: Trabajo Social, español y Literatura, Educación Física, Ciencias

Sociales y Contaduría. También existe oferta educativa en la modalidad a distancia de otras universidades como la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), la Universidad Cooperativa de Colombia, la Fundación Universitaria del Área Andina y una serie de cursos extensivos ofrecidos por el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) regional Quibdó.

### **2.8.2 Institución Educativa Escuela Normal Superior Demetrio Salazar Castillo de Tadó.**

El Proyecto Educativo Institucional (PEI) de la Normal Superior Demetrio Salazar Castillo (2019) reporta que esta institución se encuentra ubicada en el casco urbano del municipio de Tadó y se focaliza su infraestructura en cuatro (4) edificaciones localizadas en el siguiente orden:

La nueva Sede principal en la zona Nororiental de la cabecera Municipal, en el Barrio Escolar, sector Guayacán, área de influencia del Terminal de Transporte; en la carretera que de Tadó conduce a Santa Cecilia (Risaralda).

La antigua Sede Principal que se encuentra Ubicada en la Carrera 6ª, en el Barrio Escolar.

Los Bloques 1 y 2 de la Sede de Básica Primaria Francisco Miranda, también ubicada en la carrera 6ª, vía a Pereira Risaralda – Barrio Escolar.

El programa de Formación Complementaria se encuentra ubicado en la zona escolar de la cabecera municipal de Tadó, en el barrio Escolar, sobre la carrera 6ª, entre las calles 12 y 13.



educación incluyente e integral, liberadora, dignificadora de los DD.HH, reivindicadora, investigadora, intercultural, participativa e innovadora. Concibe la formación del maestro superior desde una visión integral de la persona maximizando el desarrollo de sus capacidades para que participe en el manejo sostenible y transformación de su entorno biodiverso; además, encamina la formación del maestro superior desde un pensamiento problémico para que elabore conocimientos a partir de la investigación, que sea capaz de producir innovaciones en el campo pedagógico, ambiental y etnocultural con responsabilidad y sentido ético, crítico, analítico y participativo que atienda a las necesidades y expectativas en su zona de influencia.

### **2.8.2.3 Propósitos.**

Teniendo en cuenta la naturaleza de la ENS y el contexto intercultural se trazan los siguientes propósitos estratégicos:

- a) Formar normalistas superiores etnoeducadores con pertinencia de la infancia, manejo de contextos y fundamentados en modalidad de atención educativa en la diversidad y la interculturalidad.
- b) Formar al estudiante (egresado) en el contexto de la investigación educativa, los núcleos del saber y desarrollar las competencias en las distintas áreas del conocimiento.
- c) Promover la formación humanista desde lo socio pedagógico y ambiental que contribuya a cultivar la democracia, la convivencia social, el emprendimiento y ejercicio de los derechos humanos.
- d) Contribuir con el desarrollo de los procesos sociales, étnicos, culturales, productivos y educativos
- e) Servir como unidad de apoyo académico a los entes territoriales, e instituciones educativas.

#### 2.8.2.4 Misión.

“Formar Normalistas Superiores para desempeñarse como maestras y maestros en preescolar y básica primaria con fundamentación en pedagogía, investigación educativa, nuevas tecnologías, ética y etnocultura en el marco de la diversidad educativa e incluyente orientada a propiciar escenarios de paz”.

#### 2.8.2.5 Visión.

“La ENS D.S.C hacia el año 2020 será una institución educativa eje de desarrollo en saberes pedagógicos, investigativos, tecnológicos, éticos y etnoculturales; que formará Normalistas Superiores para desempeñarse competentemente como Maestras y Maestros en preescolar, básica primaria, programas de inclusión, en atención a poblaciones especiales y en formación para la paz”

#### 2.8.2.6 Principios y valores

La ENS Tadó, establece los siguientes principios pedagógicos:

**La educabilidad.** El programa de formación complementaria debe estar fundamentado en la concepción integral de la persona humana, sus derechos, deberes y posibilidades de formación y aprendizaje.

**La enseñabilidad.** La formación complementaria debe garantizar que el docente sea capaz de diseñar y desarrollar propuestas curriculares pertinentes para la educación preescolar y básica primaria.

**La pedagogía.** Entendida como la reflexión del quehacer diario del maestro a partir de acciones pedagógicas que favorezcan el desarrollo equilibrado y armónico de las habilidades de los educandos.

**Los contextos.** Entendidos como un tejido de relaciones sociales, económicas, culturales, que se producen en espacios y tiempos determinados.

Igualmente, los Valores Generales, acorde a los procesos educativos son:

**Integralidad.** La Institución orientará este principio hacia los conocimientos y desarrollo de la realidad social y la relación recíproca del hombre con la naturaleza.

**Autonomía.** Que permita generar aquella capacidad para la creación e investigación pedagógica y desarrollo de los procesos endógenos institucionales y comunitarios.

**Participación Comunitaria.** Garantizar la capacidad para que la comunidad educativa asista, dinamice y se apropie de sus procesos como ejercicio de la autonomía y auto gestión para fortalecer la capacidad de decisión social como mecanismo de control del patrimonio regional y nacional.

**Interculturalidad.** La institución orientará su filosofía para permitir que el educando conozca su cultura y las otras con las cuales interactúa para que tenga la capacidad de coexistir en igualdad de condiciones en los diferentes escenarios sociales.

**Flexibilidad y Progresividad.** La institución trabaja por la construcción permanente, dinámica y coherente sobre la base de modelos flexibles y currículo integral.

**Solidaridad.** El plantel fundamenta sus procesos en pro de la unidad y la correlación de los pueblos, manteniendo este valor de la ayuda, la cooperación y asistencia social humanitaria con la extensión comunitaria.

**Sustentabilidad ambiental.** La institución considera el ambientalismo y la biodiversidad como factor del etnodesarrollo y consolidación del territorio, las diferentes formas de producción tradicional desarrollada por las comunidades étnicas y sus recursos se constituyen en un modelo de sustentabilidad socioeconómico

### 2.8.2.7 El equipo de Docentes y los estudiantes.

El equipo de docentes de la institución educativa está liderado por una (1) Rectora, un (1) coordinador académico, un (1) coordinador de convivencia, dos (2) docentes de orientación escolar, y 71 docentes de aula.

Los estudiantes ascienden a un total de 1.345, distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 1**

*Clasificación de los estudiantes por sexo*

<b>Clasificación de Estudiantes</b>	<b>Femenino</b>	<b>Masculino</b>	<b>Total</b>
Del grado cero al ciclo complementario (Grado 13)	648	696	1.345
Del grado cero al grado 11	607	670	1.277
Secundaria	357	332	689
Primaria	250	338	588

Nota: Elaboración propia basado en el registro de matrícula de la I.E 2021

Considerando la población participante en este estudio, se pertinente realizar un esquema con la distribución de aquellos estudiantes que se encuentran en el rango etario de la adolescencia media:

**Tabla 2**

*Distribución de estudiantes por grado y edades*

<b>Grado</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Edades</b>	<b>Cantidad</b>
<b>7°</b>	7A	12-17	27
	7B	12-14	29
	7C	12-18	29
	7D	12-18	25
<b>8°</b>	8A	12-14	36
	8B	12-15	33
	8C	13-17	37

	8D	13-18	33
	9A	14-17	34
<b>9°</b>	9B	13-17	29
	9C	14-17	31
	9D	14-20	24
	Total		367

Nota: Elaboración propia basado en el registro de matrícula de la I.E 2020

### **2.8.2.8 Relaciones con el Entorno: Los Padres de Familia.**

La Normal Superior realiza un intercambio muy ágil y fluido de información con los padres de familia, lo que facilita la solución oportuna de los problemas. El proyecto “Escuela de familia” se constituye como un escenario de encuentro, participación y de reflexión que permitirá integrar ideales para el mejoramiento institucional.

### **2.8.2.9 Escuela de Familia.**

La Escuela de familia es un espacio de información, formación y reflexión dirigida a padres, madres, familiares o acudientes que convivan con el estudiante, sobre aspectos relacionados con las funciones familiares. Para la identificación de los padres o acudientes que conformarán la escuela de familia, se realizara una reunión con la comunidad educativa, donde en consenso se escogerán a los padres y docentes que harán parte de la mesa de trabajo.

### **2.8.2.10 Clima Escolar.**

La Normal Superior proyectara una política y una programación completa de actividades extracurriculares, que se orientan a complementar la formación de los estudiantes en los aspectos sociales, artísticos, deportivos, emocionales, éticos, etc. El proyecto de recreación y aprovechamiento del tiempo libre se asumen como un instrumento de operatividad para el desarrollo de ciertas actividades extracurriculares.

### **2.8.2.11 Manejo de conflictos.**

La comunidad educativa reconoce y utiliza el comité de convivencia escolar para identificar y mediar los conflictos. Este comité aplica las normas para formar, no para castigar. Las actividades programadas para fortalecer la convivencia cuentan con amplia participación de los distintos estamentos de la comunidad educativa. La Normal Superior evalúa y ajusta el funcionamiento del comité de convivencia, recupera la información relativa a las estrategias exitosas en el manejo de conflictos y el desarrollo de competencias para la convivencia, además, propicia su transferencia y apropiación.

### **2.8.2.12 Orientación Escolar.**

Para la orientación escolar la normal superior Demetrio Salazar castillo ha definido los siguientes criterios:

Que el estudiante se autoestime, reconociéndose y valorándose como persona íntegra, participando en la comunidad donde se desempeñe.

Propone metodologías que ayudan al estudiante a enfrentar y a entender todo lo relacionado sobre el conocimiento teórico para llevarlo a la práctica

Desarrolla en el estudiante la capacidad investigativa, analítica y crítica que esté acorde a los avances científicos y tecnológicos.

Incentiva en el estudiante un espíritu de entrega con los ojos puestos en las presentes y futuras generaciones con sentimiento de maestro

Una orientación prioritaria dirigida a la formación de un estudiante que valore, respete, proteja y eduque a la comunidad en la conservación del medio ambiente

Una formación integral con un enfoque humanístico, responsable narre las necesidades y oportunidades de desarrollo de su entorno

Orienta al reconocimiento pleno de su identidad, su cultura y la de los demás con gran sentido de pertenencia

### **3 Diseño Metodológico.**

#### **3.1 El Enfoque Investigativo.**

El enfoque elegido para realizar esta investigación fue el cualitativo porque permitió obtener las percepciones los participantes sobre el fenómeno (sus experiencias y significados). Debido a ello, el interés de la investigadora se focalizó en las vivencias de los participantes tal como fueron sentidas y experimentadas (Sherman y Webb, 1988, citados por Hernández et al., 2014. P.9).

La importancia del uso de este enfoque radica en la intención de la investigadora de conocer las formas de comunicación entre los estudiantes y la incidencia que la familia tiene sobre ellas, en este sentido requirió adentrarse en las relaciones intrafamiliares, las dinámicas, los conflictos y los mecanismos que emplearon para resolverlos, pero enfocándose en el punto de vista de los participantes, como las perciben y experimentan ellos, su cosmovisión y los significados que tiene para ellos esas interacciones, por eso la afinidad de las características de este enfoque con la intencionalidad de la investigación.

#### **3.2 Método de Investigación**

Luego de analizar las particularidades del problema objeto de estudio, se determinó realizar una investigación fenomenológica, que diera cuenta de los elementos de la comunicación tanto a nivel de cada familia como de las familias en general y también de la relación entre estudiantes, partiendo de la premisa de que en esta “se explora, describe y comprende lo que los individuos tienen en común de acuerdo con sus experiencias con un determinado fenómeno”

(Hernández et al., 2014, p.48), de esta manera, en la fenomenología los investigadores trabajan directamente las unidades o declaraciones de los participantes y sus vivencias.

Desde esta perspectiva, el método fenomenológico se ajusta a las intencionalidades investigativas porque permite la exploración de las formas de comunicación que tienen los estudiantes entre ellos, con sus familias, y la incidencia o elementos de referencia que utilizan para interactuar, así, a partir de los relatos de los participantes se pueden identificar las experiencias individuales que contienen elementos comunes, como parte del fenómeno estudiado.

La vertiente de la fenomenología que se utilizó fue la interpretativa o hermenéutica dado que esta se concentra en la interpretación de la experiencia humana; resulta oportuno este método de investigación particularmente porque permitió analizar las dinámicas de las familias de los estudiantes de la Normal Superior de Tadó-Chocó, sus estructuras comunicativas, sus procesos de interacción, tal cual como ellos los vivencian para identificar los aspectos en común frente a la percepción del fenómeno.

### **3.3 Participantes.**

La población participante de esta investigación fueron los estudiantes entre 14 y 16 años de la Escuela Normal Superior de Tadó-Chocó y sus padres de familia y/o cuidadores.

#### **3.3.1 *Unidad de análisis***

Para este estudio se contó con la participación de tres estudiantes y sus padres de familia, acudientes y/o cuidadores, la selección se realizó a conveniencia dado que el interés del investigador fue optimizar el tiempo de desarrollo del estudio y aprovechar la facilidad de acceso a los participantes a medida que poco a poco se iba retornando a la presencialidad en la institución educativa, pero que considerando el hecho de que la pandemia del covid-19 seguía vigente, era

impreciso el rumbo o las medidas que se pudieran asumir en un futuro mediato las directivas escolares ante la posibilidad de retorno al confinamiento.

El listado de las personas que se incluyeron en la investigación se obtuvo de los registros en el libro de seguimiento de orientación escolar o la coordinación de convivencia escolar, esto con el propósito de incluir a aquellos estudiantes que además de cumplir con las características de edad, entre 14 -16 años, tenían antecedentes de conductas conflictivas o interacciones inadecuadas dentro de la institución educativa, en este sentido, y considerando que en ese rango de edad, la institución educativa hay estudiantes de los grados 7°, 8° y 9°, entonces se seleccionó un (1) estudiante de cada grado.

Respecto a las familias, se incluyeron aquellas a las que pertenecían los estudiantes focalizados, es decir sus padres o adultos que al momento de realizar el estudio tenían su custodia y cuidado, con quienes convivía y que por lo tanto se encargaban de su educación y proceso de socialización.

### **3.4 Aspectos éticos de la Investigación.**

La consolidación de los aspectos éticos de esta investigación se realizó tomando como referencia los planteamientos de Hall (2008) sobre la ética en la investigación social, este autor propone algunos principios orientadores de la acción investigativa en lo social:

**Respeto para la dignidad de los participantes:** este principio se basa en el Código de Núremberg, el cual afirmaba que: “El consentimiento voluntario del sujeto humano es absolutamente esencial” (Hall, 2008, p.12), esto implica que los participantes en las investigaciones debían tener la potestad legal para consentir o aprobar su participación en el estudio, haciendo uso de su libertad, voluntariedad para escoger y decidir, para ello debía tener información suficiente y veraz relacionada con la investigación.

Para responder a este principio, a los participantes de este estudio se les brindó toda la información relacionada con el proceso investigativo, haciendo énfasis en su carácter académico, posterior a ello se les compartieron los formatos de asentimiento y de consentimiento informado los cuales firmaron una vez fueron aclaradas todas las dudas e inquietudes, en el caso de los menores de edad, el proceso se realizó con sus padres o tutores quienes firmaron y autorizaron su participación en el estudio.

**Evitar daño a individuos:** “se deberían reducir al máximo los posibles efectos nocivos para dichas personas” (Hall, 2008, p.13), este principio es un compromiso a la acción sin daño, en esta investigación se asumió el compromiso ético de proteger a los participantes asegurando que las actuaciones del investigador fueran sobre la base de la buena fe y la procura del bienestar físico y mental de los participantes, en este sentido también se aplicaron los protocolos de bioseguridad contra el Covid-19 al momento de interactuar con ellos.

**Justicia:** la justicia es un principio clave de la ética de investigación que se refiere: ...a la obligación de tratar a las personas de manera justa con igualdad, la igualdad implica el tratamiento de todas las personas con igual respeto y preocupación. La igualdad requiere la distribución de los beneficios y cargas de la participación en la investigación de tal manera que ningún segmento de la población está cargado indebidamente por los daños de la investigación o negar los beneficios de los conocimientos generados de ella. (Hall, 2008, p.13). Este principio se cumplió en la investigación brindando la misma posibilidad de participación a los individuos en cada etapa del proceso según se estipula en el diseño metodológico; de otra parte, los resultados del estudio serán retornados a la comunidad a través de una pieza comunicativa que permitirá divulgar los resultados para el beneficio de la comunidad educativa y comunidad en general.

**Privacidad y confidencialidad.** Este principio hace se refiere a la obligatoriedad que tiene el equipo investigador para proteger la información de los participantes con la intención de salvaguardar su dignidad humana. En este estudio la identidad de los participantes fue protegida mediante un sistema de códigos que sustituyen sus nombres reales, también se estableció un protocolo para la administración y protección de los documentos sensibles por contener datos confidenciales.

Paralelo a estos principios el profesional investigador se compromete a cumplir con los lineamientos de la ley 53 de 1977 por la cual se establece el código de ética del Trabajador Social, y los postulados deontológicos del mediador familiar.

### **3.5 Técnicas y procedimientos.**

Siguiendo los lineamientos de Trejo (2012) quien plantea 3 grandes etapas para el desarrollo de una investigación Fenomenológica: descriptiva, estructural y de discusión, se realizó la investigación en las tres etapas descritas de la siguiente manera:

#### **3.5.1 Etapa 1: Descriptiva.**

El objetivo de esta etapa fue lograr una descripción del fenómeno de estudio, para ello se utilizaron distintas técnicas para lograr el acercamiento del investigador al contexto y a los participantes para poder conocer sus experiencias y percepciones.

**La Observación:** esta técnica se utilizó durante todo el proceso de recolección de la información, en él se observaron los comportamientos de los participantes, de manera particular las interacciones de los estudiantes y sus familias durante el desarrollo de las entrevistas, de este modo, se observó también la forma como se dirigen los unos a los otros y sus formas de comunicación no verbal, el instrumento utilizado fue el diario de observación en el cual se registraron los datos sobre las posturas, ademanes, pautas de interacción, entre otros.

**La entrevista Semiestructurada.** Díaz et al., (2002), definen la entrevista como una conversación en la que el investigador a partir de una serie de preguntas recolecta información verbal sobre un problema estudiado, en el caso de la entrevista semiestructurada, se caracteriza por el nivel de flexibilidad que favorece la interlocución dado que contempla una serie de preguntas planeadas con anticipación pero permite estas sean ajustadas por el entrevistador según evolucione el diálogo con el entrevistado; de esta manera, se puede dinamizar el encuentro motivando a interlocutor a la expresión, énfasis, ampliación de la información, entre otros factores que considere necesario para obtener los datos.

En esta investigación se desarrollaron dos bloques de entrevistas semiestructuradas basadas en preguntas exploradoras; en el primero participaron los 3 estudiantes adolescentes que habían sido seleccionados, y se desarrolló en las instalaciones de la Normal Superior Demetrio Salazar Castillo, previa aprobación de la autoridad institucional competente y la firma de los consentimientos informados por parte de los padres de familia y/o acudientes ante manifestación expresa y voluntaria de los menores para participar en la investigación.

Una vez se realizó el encuadre (acuerdos de tiempos, horarios y protocolos de bioseguridad) se procedió a su ejecución, se inició con la ambientación del espacio para generar una sensación de calidez que favoreciera la conversación entre ellos, durante el proceso se utilizó una grabadora periodística, de esta forma se luego se pudo describir y analizar la información obtenida.

Se decidió realizar esta entrevista en un espacio fuera del hogar para proporcionar a los menores comodidad, libertad y confianza para responder las preguntas con tranquilidad sin la presencia de sus padres, de modo que no hubiera interferencia ni sugestión alguna.

En el segundo ciclo de entrevistas participaron los padres de familia y/o cuidadores de los estudiantes, el propósito fue recolectar la mayor cantidad de información posible relacionada con la percepción de los padres de familia y/o cuidadores sobre las interacciones de los estudiantes al interior de su núcleo familiar, sus dinámicas y los procesos de comunicación. Esta técnica se desarrolló en sus respectivas viviendas, para comenzar, se realizó un proceso de ambientación para favorecer la conversación entre ellos, durante el desarrollo del encuentro se utilizó una grabadora periódica para luego realizar descripción y análisis de la información.

**Elaboración de la descripción Protocolar.** En esta parte de la etapa descriptiva, se procedió a describir la información recolectada durante las entrevistas, de forma tal que se pudiera reflejar el fenómeno desde la visión de los participantes, para ello se emplearon las grabaciones, transcripciones, anotaciones y registros de los instrumentos empleados durante la recolección de la información.

Una vez se organizó toda la información se procedió a codificarla asignando a cada participante un código como se describe a continuación: Estudiante 1 (E1), Estudiante 2 (E2), Estudiante 3 (E3); y para el caso de las familias la codificación asignada es la siguiente: Familia del estudiante 1 (FE1), Familia del estudiante 2 (FE2), Familia del estudiante 3 (FE3).

### **3.5.2 Etapa 2: Estructural.**

Trejo (2012) plantea que en esta etapa, el trabajo central es el estudio de las descripciones contenidas en la descripción protocolar; éstos están constituidos de varios pasos enlazados, en esta etapa se desarrollaron los pasos propuestos por el autor para analizar las descripciones elaboradas en la etapa anterior, de manera que se extrajeron fragmentos de los relatos de las entrevistas y se organizaron a través de una codificación cruzada es decir, se registraron los relatos en una matriz atendiendo a la definición de las categorías y subcategorías de análisis, se

tuvo especial cuidado de ubicar en la descripción protocolar cada relato en coherencia a los ejes o temas centrales, entre otros elementos de análisis e interpretación de la información como los datos recolectados en el diario de observación durante el desarrollo de las entrevistas, el cual da cuenta de los elementos no verbales que hacían parte de la interacción de los participantes durante el proceso.

### 3.5.3 *Etapas 3: Análisis de los Resultados.*

En esta etapa se relacionaron los resultados obtenidos con las teorías que sustentan la investigación según el marco teórico propuesto, así como también con las conclusiones o hallazgos de otros investigadores para compararlos y entender las posibles diferencias o similitudes.

En esta etapa se realizó una triangulación de datos, la cual consistió en la contrastación de la información obtenida de las entrevistas con los padres y con los estudiantes, estos hallazgos se analizaron tomando como referencia los planteamientos conceptuales del marco teórico, y finalmente se construyeron las conclusiones a partir de las cuales se proyectaron una serie de recomendaciones que en el marco de la medicación familiar potencie la comunicación entre los estudiantes y entre los estudiantes con sus familias.

## 3.6 **Categorías de Análisis.**

**Tabla 3**

*Operacionalización de las categorías de Análisis.*

<b>Categorías</b>	<b>Subcategorías</b>	<b>Definición.</b>
<b>La comunicación:</b>	Elementos de la Sintáctica	Watzlawick, Beavin y Jackson (1991), abarca los problemas relativos a transmitir información de interés, se refiere a los problemas de codificación, canales, capacidad, ruido, redundancia y otras propiedades del lenguaje.
	Para Winkin (1981) la comunicación se concibe como un sistema de canales múltiples en el que el autor social participa en todo	Watzlawick, Beavin y Jackson (1991), el significado constituye la preocupación central de la semántica. Si bien es posible transmitir series de símbolos con corrección sintáctica, carecerían de sentido a menos que el emisor y el receptor se hubieran puesto de acuerdo de antemano con respecto a su

momento, tanto si lo desea como si no, ya sea por sus gestos, su mirada, su silencio e incluso su ausencia” (p.6)	Elementos de las Semántica	significado. En tal sentido, toda información compartida presupone una convención semántica.
	Elementos de la Pragmática	Watzlawick, Beavin y Jackson (1991), la comunicación afecta a la conducta y éste es un aspecto pragmático. Si bien es posible efectuar una separación conceptual clara entre estas tres áreas, ellas son, no obstante, interdependientes. A partir de la interpretación del mensaje se analiza la respuesta, reacción o conducta que éste produce en el receptor, y la consecuencia o respuesta que produce el emisor de modo circular en el emisor. En los elementos de la pragmática se incluyen los axiomas de la comunicación: la imposibilidad de no comunicar, los niveles de contenido y las relaciones de la comunicación, la puntuación de la secuencia de hechos, la comunicación digital o analógica, interacción simétrica y complementaria.
<b>La familia:</b> Andolfi (1984), la familia es un sistema organizado de personas que están unidas por el cumplimiento de una serie de funciones que están interrelacionadas y que gestan un intercambio entre ellas y con el exterior.	Relaciones intrafamiliares	Rivera (2010), hace referencia a las interconexiones que se dan entre los integrantes de cada familia, incluye la percepción que se tiene del grado de unión familiar, del estilo de la familia para afrontar problemas, para expresar emociones, manejar las reglas de convivencia y adaptarse a las situaciones de cambio (p.7)
	Dinámica Familiar	Gallego (2011) la interpreta como los encuentros entre las subjetividades, encuentros mediados por una serie de normas, reglas, límites, jerarquías y roles, entre otros, que regulan la convivencia y permite que el funcionamiento de la vida familiar se desarrolle armónicamente. Para ello, es indispensable que cada integrante de la familia conozca e interiorice su rol dentro del núcleo familiar, lo que facilita en gran medida su adaptación a la dinámica interna de su grupo (p.333)
<b>Mediación Familiar.</b> Cobas (2013), es un proceso liderado por un tercero imparcial y cualificado, a través del cual se procura la construcción o reconstrucción de los vínculos familiares, basado en la autonomía y responsabilidad de los miembros de la familia que están siendo afectados por un problema.	Conflicto	Ander-Egg (1995), es un proceso social en el cual dos o más personas o grupos contienden, unos contra otros, debido a tener intereses, objetos y modalidades diferentes, con lo que se procura excluir al contrincante considerado como adversario.
	Alternativas de resolución de conflictos.	Universidad Cooperativa d Colombia (2014), Son diferentes posibilidades que tienen las envueltas en un conflicto para solucionarlo sin la intervención de un juez ni de un proceso judicial, es decir, son una opción para resolver conflictos de una manera amistosa, expedita, sencilla, ágil, eficiente, eficaz y con plenos efectos legales, ¡los protagonistas son las partes! El conciliador se encuentra para facilitar el diálogo, no para decidir.

#### 4 Resultados y análisis resultados.

El sistema empleado para exponer los resultados obtenidos es una codificación cruzada en la cual se integran las descripciones protocolares que surgieron en los relatos proporcionados por los participantes, con las categorías que constituyen la unidad de análisis de la investigación,

se presentan entonces aquellos fragmentos de los relatos que se ubican o contienen elementos relacionados con las definiciones categoriales de comunicación, la familia y la mediación familiar, para proceder luego a la triangulación en el análisis de la información.

**Tabla 4**

*Codificación Cruzada.*

Categoría	Subcategoría	Descripción Protocolar
La comunicación	Elementos de la sintáctica	<p>“Cuando yo estoy enojado, le digo a mi compañero, si estamos recochando, no voy a recochar más. O, por ejemplo, no me hable y me retiro inmediatamente” (E1)</p> <p>“De forma tranquila, en el sentido que...o sea sin nada de groserías, se le habla suave al otro” (FE1)</p> <p>“Porque comienza como... ¿Cómo le dijera?, como a desvariar, dice, o sea, se dice y se contradice, entonces uno de una sabe que no es así” (FE1)</p> <p>“Eh, en el caso de él, algunas veces si por lo que hay veces a él le dan una información y él la transfiere de otra manera, entonces uno queda como bloqueado” (FE1)</p>
		<p>“Con mis compañeros no soy tan sociable, en el momento en que estoy feliz pues como que a veces, como soy el tipo de personas que no sé cómo interactuar con ciertas personas que no tengo confianza, entonces suelo hacer cosas que como que no, no, no concuerdan con el trato, cuando estoy enojada, pues me alejo de ellos, porque yo sé que yo soy muy explosiva y puede pasar cualquier cosa, y ellos también entienden cuando yo estoy enojada entonces, con mis amigos, pues, soy más libre, soy más alegre, soy más divertida, soy como que una loquita, digámoslo así.” (E2)</p> <p>“Y en, ya el tema como que cuando me enoja, ellos saben, cuando yo me voy a enojar, entonces la parte” (E2)</p> <p>“Porque ya le tengo más respeto a mi mamá y ya como con mis compañeros, tenemos más confianza, ya como que nos hablamos de otra manera” (E2)</p> <p>“No se concuerda mucho hablar y el decir entre nosotros, no sé, a veces hacemos cosas que no, no concuerdan mucho con lo que decimos” (E2)</p> <p>“Yo con las personas, me comunico oralmente. Obvio. También los comunicamos por medio de los celulares, con mis amigas más cercanas a nos comunicados por medio de la mirada. No, ya sabemos lo que nos estamos diciendo por medio la mirada, si las expresiones, las señales, sí, solamente esas” (E3)</p> <p>“Cuando estoy alegre, pues ya recocho más con ellos y eso” (E3)</p> <p>“Pues yo con mis compañeros en el momento en el que estoy pues feliz, tengo más interacción con ellos, porque cuando estoy enojada sé la forma en la que me puedo poner, porque yo soy una persona que cuando está enojada se altera mucho, no sabe controlar la emoción de ira y pues puedo tratarlo mal, como sucedió en estos días” (E3)</p>
		<p>“El año pasado, estaba con un compañero y él iba con un profesor, estaba en las cosas como de recuperaciones, y yo desde el alto, yo le grité “¿Va con el profe, cierto?” Y entonces él se me enoja y entre todas las cosas que yo quise decir que él iba a ser algo malo con el profe” (E1)</p> <p>“Nos tratamos bien, diciéndonos, por ejemplo, tenemos costumbres de decirnos, por ejemplo, manin u otra frase cuando estamos contentos” (E1)</p> <p>“Lo mismo, enojado también, yo no soy hijo tuyo para que me estés hablando así, Si quiere hablar, sí, pare’ tene’ tu hijo, a veces les digo así” (E1)</p>

Elementos de  
la semántica

---

*“No sé, haga el favor, las cosas no son así, o si algo gracia, y así” (FE1)*

*“A través de palabras sí, hay yo le digo: hay velo ve, vos estas como buenito, estás como papi, vení. Allí si le gusta, porque me dice “claro, para las pieles” (FE1)*

*“Porque si yo le hablo despacio y él me contesta duro yo ya lo voy a tomar como si fuera una grosería” (FE1)*

*“Uno ya sabe que el otro va y se acuesta frío, entonces ya uno sabe que por X o Y motivo está enojado, entonces lo deja quietecito, no lo toco” (FE1)*

*Entonces ¿por qué lo decís? “Pero igual mis amigos dicen que chimba tal cosa”, pero si no sabes no tenés porque referirte así o ¿por qué te demoraste así? “No es que te estaba hablando con una piel” hijo ¿y qué es la piel? “una mujer mamá, la piel”. Entonces de verdad hay cosas que uno, a uno le dice la piel y uno queda lelo. Porque en realidad uno no una piel, uno va a decir ¿cuál piel? Entonces son cosas que si tiende a pasar con él a veces” (FE1)*

*“Es algo que nosotras, cuando, nosotras las amigas hacemos, cuando estamos como que feliz vemos algo como que ¡ay!, O algo así o cuando vemos algo que nos enoja también nos referimos como que ¡ay mira!, como que tipo, así como que estar pendiente” (E2)*

*“En todos los temas porque, o sea, la familia de ella y la mía, ya hablan dentro entre los familiares tienen como digamos, pasan cosas similares, entonces, como cuando a mí me pasa una cosa, ella ya le pasó, o a mí ya me pasó y entonces como que nos damos el tipo de consejo que nosotras queremos escuchar, o, entendemos fácilmente” (E2)*

*“Bueno, en mi círculo familiar, con la única persona con la que más me comunico mejor es con mi madrina tía que ella, ella es como más comprensiva, ¿ya me entiende?, Entonces ya, ya como le tengo tanta confianza yo le digo como que, vos, a mira, sí, ajá, ome, eso, como que esa cosita, ay, esa vaina así, entonces, ese tipo de relaciones que también la uso con compañeros es como que, ay, mira esa vaina, ay esa monda, o cosas así, hablamos así. Ya como con mi mamá y mi papá, así ya como que les digo más clara las cosas que le voy a decir ya como que les planteo la idea central de lo que tengo que decirle” (E2)*

*“No sé, hace, hacen gestualidades que no son las adecuadas, hablan de manera como vulgar, también dicen vulgaridades cosas así” (E2)*

*“por la falta de ese mismo entendimiento, ¿ya? quizá no utilizamos las palabras adecuadas para dirigirnos a nuestros hijos o nuestros hijos. No utilizan las palabras adecuadas para dirigirse a sus padres. Entonces ahí entra la contradicción” (FE2)*

*“Me pasa mucho, porque yo soy muy gestosa, entonces, a la hora de que yo hablo, yo hago gestos, y a veces hago los gestos incorrectos al mensaje que estoy transmitiendo” (E3)*

*“Yo también me fijo mucho en que gesto sea, está haciendo la persona, incluso he tenido muchas peleas por eso, por los gestos que hace la gente” (E3)*

*“Con ella, si ya utilizó como que, el, es que hay muchas palabras que a veces ni recuerdo. Sí, así o ajá, o vos ya sabe, o esto, lo que ya te había dicho, todo eso, que nosotras ya nos entendemos, con mi mamá, me toca cómo decirle las cosas detalladamente, lo que yo quiero, es decir” (E3)*

*“yo soy muy corta de palabras, yo no sé cómo decirle a una persona lo que siento realmente, si no que yo sé cuándo, cuándo ella hace algo gratis o por mí, yo le doy las gracias, y le digo que la quiero mucho” (E3)*

*“Mi hija, dice lo que tiene que decir, aunque lo diga con rabia a veces, pero no utiliza así palabras que no podamos entender” (FE3)*

*“El poder saber que a uno lo están entendiendo, si está realmente siendo escuchado” (FE3)*

---

*“Me quedo callado” (E1).*

*“Cuando vemos algún compañero tiene algo, O por un ejemplo, si uno viene, por ejemplo, calvo, va y hace la seña y le señala la cabeza y todos comenzamos a*

---

Elementos de la pragmática	<p><i>reírnos o si alguien se equivoca, la mayoría de las veces, todo el salón tenemos la costumbre de burlarse de los defectos de los demás” (E1)</i></p> <p><i>“Una parte es respeto y otra parte es que sepan que uno está prestando atención a lo que se está diciendo” (FE1)</i></p> <p><i>“Eh lo regaño inmediatamente o si hay alguna actividad que le guste como un muñequito, la Tablet, en ese preciso momento no me la toca o no se ve el programa” (FE1)</i></p> <p><i>“Me quedo quieta, tranquila, no hablo, voy, me meto a mi cuarto, y así” (FE1)</i></p> <p><i>“Normal, hago lo mismo, más bien ignoro, hasta que se le pase a uno” (FE1)</i></p> <p><i>“No sé, o sea, yo me retiro a veces u otras veces cuando se meten como en mis temas personales, entonces por ahí sí puede ser que levantó la voz, o sea, digo muchas cosas pues” (E2)</i></p> <p><i>“Yo no hago nada. Me encierro en mi cuarto y ya, y yo como soy tan sensible” (E2)</i></p> <p><i>“En el momento en que yo alzo la voz, a veces me están regañando y como no estoy de acuerdo en lo que están diciendo yo alzo la voz entonces” (E2)</i></p> <p><i>“O sea, yo lo hago por la cuestión de mirar. Precisamente ese gesto que la persona puede hacer en el momento de hablar. Porque los gestos también dicen mucho” (FE2)</i></p> <p><i>“Dejo la conversación allí, la dejo y me voy, o me acuesto, para en algún momento que las dos podamos estar más tranquila, retomar la conversación” (FE2)</i></p> <p><i>“pues realmente se busca hacer lo pertinente de tener una buena comunicación, pero en ocasiones una o la otra parte se ¿qué? Si se ofusca y ahí podemos entrar a discusiones y malentendidos y no terminamos realmente de una forma asertiva de tomar decisiones que debemos de tomar en el momento” (FE2)</i></p> <p><i>“Varias veces yo les pego, en ocasiones yo les pego un poquito. Pues yo insisto, hombre no me hables así. Seguimos con la conversación, hombre, no hables y no levantes la voz, no hables levantes la voz. Y ahora si continúa ya trato de pegarle, o si trato de pegarle o si no me quito” (FE2)</i></p> <p><i>“yo estaba hablando con una compañera, Y yo le hablé gritado, pero en una forma de que, ya de comunicación, como nosotras nos hablamos a veces, eso nos hablamos así y eso, Ella ya lo interpretó de una manera diferente y por eso fue, se, Se creó la discusión entre nosotras” (E3)</i></p> <p><i>“De pronto, si sus, sus silencios” (FE3)</i></p> <p><i>“No, la verdad es que nosotros no manejamos un vocabulario soez para referirnos a los hijos, no con palabras groseras, no, de pronto, con, con tonos de voz más elevados, sí, pero no con palabras groseras” (FE3)</i></p> <p><i>“Yo, particularmente cuando no esté como de acuerdo, más bien opto por quedarme callada. Como que esperar el momento indicado, pues como para para no llegar a una situación de enojo o de una mala respuesta, o más bien me quedo callado y más bien lo busco como el espacio cuando ya está más tranquila, o en otros casos que me ha tocado pedir ayuda profesional para tratar de entenderla la situación que ella esté acorde a lo que le pasa a las niñas de su edad” (FE3)</i></p>
La familia	<p><i>“Voy para un lado, no salir, Se digamos vamos a ver televisión, entonces no vamos a ver televisión, si por ejemplo tenemos entrenamiento, no nos deja ir, Y así, ah o si tenemos el teléfono, no, no nos los deja coger y así” (E1)</i></p> <p><i>“Me abrazó, me decía que me quería mucho y que yo era muy importante para ella” (E1)</i></p> <p><i>“Pues aquí lo que más realizamos así para compartir en familia cuando estamos bueno, en los tiempos libre jugamos dominó que nos ayuda a ver como la destreza en cuanto a la matemática y todo eso con él, el dominó o ya los domingos que decimos bueno, vamos al parque, nos comemos un helado y luego regresamos a la casa” (FE1)</i></p> <p><i>“Hablando, lo dialogamos y miramos a ver, cada uno da como su opinión a ver de cómo hacemos para salir de él o qué solución le damos a ese problema” (FE1)</i></p>

Relaciones  
intrafamiliares

*“No, porque yo no le tengo mucha confianza a ellos (el papá y la mamá) y, o sea, yo me siento mejor hablando con mi mejor amiga o con una de mis compañeras, aunque ya casi no, le tengo confianza, Mhm, pero pues no, o sea, yo siento más confianza con mi mejor amiga, o sea, yo siento que me comunico mejor con ella y ella me entiende mejor y ya” (E2)*

*“Cuando hay problemas en la casa y mamá habla muy feo, yo le digo que no me habla así, Porque, o sea, cuando a una persona le hablan feo, ella sabe que eso no le va a gustar, ¿ya me entiendes? porque si yo le hablo feo a usted no le va a gustar que yo le hable feo, entonces pues yo le digo a ella que no me habla así porque no me gusta” (E2)*

*“Después nos reconciliamos, y hablamos normal, como si no hubiera pasado nada” (E2)*

*“Porque no tenemos una buena comunicación, porque cuando yo estoy hablando, ella se mete, o dice cosas que no son, entonces eso da rabia y a ella también, entonces pues ajá, no tenemos que como esa comunicación que debe haber entre madre e hija” (E2)*

*Y también, una vez que..., ah, otra vez que también estuve como en un retiro que me mandaron unas cartas Y fue tan lindo como, o sea, sentí algo que yo nunca había sentido, como que, o sea, mi Familia me está demostrando el afecto que nunca me mostró entonces como que fue algo muy lindo” (E2)*

*“O sea, a mí me abrazaban mucho, me decían “no lo hagas” como que “ay, ¡pensá en tu mamá!, así, o sea, me abrazaba, me decían. “Te amo mucho, Cuidate, te quiero”, así, o sea, “te quiero ver” “cumplamos nuestras metas” o cosas así, ya me entiendes. Entonces esas vainas como que conllevan a que uno se sienta bien con la familia” (E2)*

*“A veces ellos, cuando hay tipos así, A veces como que no concuerdan lo que van a decir, ¿ya me entiende?, como que a veces mi mamá, me dice, “Vos haces esto y te pego” y mi papá dice “ombe no le hagas así”, o tipo así, o sea, tienen una inconformidad a la, al hablar ellos dos y uno a veces no sabe a quién hacerle caso sí que le dijo que no o al otro” (E2)*

*“Yo diálogo, a veces con ella, y otras veces como que no me meto a sus asuntos, porque a veces es maluco, porque a veces, a veces se presentan casos como el de mi mamá y mi papá, que a veces como que discuten en frente de nosotros, entonces nosotros nos damos cuenta de eso y como que a mí me da miedo que mi hermanito pase por muchas cosas y muchos problemas que yo he tenido, entonces como que les digo, como que “ay, no lo discutan aquí, si van a discutir, se van a otro lado, si quieren discutir, váyanse de aquí porque a veces como que no me gusta que mi hermanito pase por ciertas cosas yo he pasado” (E2)*

*“En Unión siempre tratamos, como de estar unidos, de prestar esa ayuda que la persona necesita” (FE2)*

*“Apoyo cómo decir amor, decirles palabras bonitas en ocasiones y también, considero, que es eso más que todo” (FE2)*

*“yo todos los días tengo afecto con mi mamá, así estemos peleadas, porque siempre que nos levantamos nos decimos Buenos días, nos damos un abrazo, siempre que ella se va o que yo me voy, nos echamos la bendición, lo mismo pasa con las personas que...” (E3)*

*“Yo siempre le llamó la atención que no se le olvide pues que yo soy la mamá. Eh, pero si ella está, pues, como en el plan agresivo, más bien trata como de como de bajar la Guardia y esperar el momento oportuno para hacer los llamados” (FE3)*

---

*“Con mi compañero, no tratamos de una forma muy diferente a la como yo me trato con mi mamá, Con mi mamá, por ende, me toca que decirle “Hazme el favor o por favor”, Con mi compañero, no nos pedimos el favor. Ahí, a mi mamá le digo, por ejemplo, mamá, haga el favor, a mi compañero, le digo ey vos, vení, o hazcele rápido” (E1)*

---

Dinámica  
familiar

“Sí estamos ya pasados, por un ejemplo tratándonos mal, como por ejemplo “sapa, boba” así, mi mamá hace lo respectivo y no castiga” (E1)

“También señora, cada quien tiene su función, Pero un ejemplo, a mí sí me toca, me toca, por ejemplo, hoy lavar lo plato por un ejemplo pues, organizar la cocina bien, Organizar mi cuarto, entro a lava el baño, también ayudar a recoger el patio y otro día le toca y mamá, aunque mi mamá más se ocupa en lo de la atención de la comida y pendiente de lo que uno necesita, y ya” (E1).

“Y mi padrastro se ocupa más en como en lo de la casa, lo que es el trabajo y lo que necesitamos, porque él en realidad no le queda tiempo como decir, ya los, el domingo, porque él trabaja hasta el sábado, o sea que a él no le queda tiempo por decir, “voy a coger esta escoba” El fin de semana, “voy a barrer” o “lavar plato” porque solamente sale de las 12, le dan una hora para comer, en la hora tiene que llegar antes de las una” (E1)

“Una de las reglas que hay en la casa es que, así como estamos nosotros ahorita aquí, él no debe de estar en un tema que él sabe que es para para adultos. La otra es que a las ocho ya debe estar acostado, tenga por hacer, lo que tenga que hacer, a esa hora debe de acostarse. Y a las 12 se almuerza, a esa hora debe de almorzar. “Que no, que no tengo hambre”. Viene a almorzar, porque entonces después es el problema” (FE1)

“cuando él incumple esas reglas simplemente no va al deporte porque como a él, lo que más lo llama es el fútbol, es decir, si no hace la tarea o incumple una de las otras, no va a entrenar, entonces como es lo que más le gusta le duele bastante” (FE1)

“Una de mis funciones es madrugar al camello y saber que uno debe sacar adelante la familia” (FE1)

“La mía levantarme a organizar la casa, preparar los alimentos, despachar a mi hijo para la escuela y ahora sí irme al trabajo” (FE1)

“Sí, como, por ejemplo, o sea, de por sí a mí, todos los días me toca lavar los platos y organizar mi cuarto, los sábados a mí me toca el aseo general, ya me entiendes, como por ejemplo el baño, las ventanas, las puertas, el patio ya, como eso, como tal, y ya como los días de semana como que me toca barrer, trapear y ya, no hago más nada, ya lo demás, cuando ya y como dos días a la semana me toca cocinar, ya pasé esos dos días ayer y antier” (E2)

“Cuando se presta, tratamos de jugar dominó, o parqué, o una película, en ocasiones a ella le gusta mucho una película y la vemos también” (FE2)

“se habla, se dice, pero igual no se lleva a cabo porque llega, “no mamá yo estoy cansada, mire que estoy cansada, voy a echarme un sueño o voy a salir” y ahí se queda. Ya cuando ya llega quizá pueda hacer otra cosa, no llega a lavar los platos sino que repente hace otra cosa. Entonces, por lo tanto, como para no insistir en lo mismo y no tener un percance, entonces yo prefiero la lavar los platos o ella o dejo que ella lave sus platos tarde” (FE2)

“Lo castigo, no lo dejo salir o le coloco tareas más de lo que tenía previsto” (FE2)

“Ehh, programamos partido familiares también, vamos al mar, vamos a comfachoco, Ya va, vamos de compras Medellín. Nosotros pues sacamos tiempo para para viajar con sus hijos por lo menos una vez al año” (FE3)

“nosotros somos una familia muy unida y la necesidad de ser como de uno las entendemos todo, en la medida que uno tenga y el otro no tenga pues nosotros nos tenemos la ayuda, mi mamá, por ejemplo, es una gran ayuda para nosotras porque mi mamá que está en la casa está pendiente de los niños, Yo a veces le dedico tiempo de más al Colegio, particularmente por mí, Mi vida se debate entre el Colegio San Antonio pues, el negocio familiar y la casa” (FE3)

“Abrazos, besos, de esos compartimos todos, Nos cuidamos uno al otro” (FE3)

La mediación  
familiar

“Por ejemplo, cuando yo quiero, o yo estoy quieto y ella me comienza a recochar, y cuando yo me enojo y cuando ella está quieta yo la recocho y ahí comenzamos” (E1)

Conflicto	<p><i>“Ejemplo fea por un ejemplo y así, ella me responde feo o más vos y ahí nos vamos yendo” (E1)</i></p> <p><i>“Por lo general siempre se presenta, como yo lo estoy diciendo, eh, hay veces por las mentiras de mi hijo o por no hacerme caso a algo que yo le diga. Entonces cuando le voy a llamar la atención, él se enoja y comienza a responderme de mala forma, entonces yo también me enoja por lo que está haciendo” (FE1)</i></p> <p><i>“Pues en el caso de aquí, cuando yo le digo a... le doy una orden a mi hijo y Machado no la sabe y él le dice por ejemplo yo le digo: Hijo no vas a salir. Y él va y le pide permiso. Entonces yo vengo y le digo: usted ¿por qué le dio permiso al hijo si yo ya le había dado la orden que no iba a salir?, entonces él me dice “yo no sabía que usted le había dicho que no iba a salir”, entonces ya comenzamos a hablarnos entre los dos, que cuando sea así el uno le pregunta el otro a ver. Y lo llamamos a él y vuelvo y lo reprendo porque no tiene por qué hacerlo” (FE1)</i></p> <p><i>Ya en el tema familiar, pues soy el tipo de persona que, o sea, hablando ya con concludidamente a mí casi no me gusta que me regañen, si ¿Verdad? Entonces en ese tema, cuando a mí me regaña mucho, yo suelo alzar la voz cuando el mayor me habla, voy a hacer, ya, he ido controlándolo, cuando un mayor me habla yo solo, a alzar también la voz y pues eso genera conflicto ya, o sea, eso genera más discusiones y eso” (E2)</i></p> <p><i>“Si se provocan discusiones por ese tema, ¿por qué conmigo? Yo soy muy explosiva y cuando a mí me hablan feo, yo también tiendo a responder feo. O sea, con compañeros de salón hemos tenido muchas discusiones por eso, porque ellos me responden muy feo, entonces pues yo también, y eso se genera conflicto” (E2)</i></p> <p><i>“En mi caso, pues en el momento, en que suenan, como que es de ese calor de esa, ya se llega como una discusión, y si se ven palabras como hirientes, o sea, de parte de mi mamá hacia mí, a veces mía, porque pues a veces yo le digo como que “Ay, no, para que me tuvo” o cosas así. Entonces a ella, como que eso le da rabia y a veces llora por eso” (E2)</i></p> <p><i>“La frecuencia es bastante, es bastante porque ¿cómo le digo? eh una de las cosas que más y enoja trae, es como que el incumplimiento del quehacer sí, esa es la frecuencia más grande que hay en este momento aquí” (FE2)</i></p> <p><i>“volvemos a la misma discusión, entonces, porque cada quien tiene su postura y la sostiene, entonces simplemente lo dejamos pasar” (E3)</i></p> <p><i>“Pues ha llegado al que ella me tiré la mano, Y yo por el impulso de rabia, a veces le intentó cómo devolver” (E3)</i></p> <p><i>“Pues entendimiento, porque no nos entendemos muy bien y por eso es que se generan los conflictos en mi casa” (E3)</i></p> <p><i>“Tiene que ser pues como que pasó un caso y uno pues como que se enoje., pero no es constante, ni por cosas pues como del diario vivir” (FE3)</i></p>
Alternativas de resolución de conflictos	<p><i>“Depende, mamá, se nos hace pedir perdón, dice que si no pide perdón si nos castigan” (E1)</i></p> <p><i>“Hablando, Se queda por el momento así y después, cuando estemos nosotros dos, nos llaman, que nos sentamos a hablar” (E1)</i></p> <p><i>“la mediación, yo no sé si con ella les tocó el caso que estábamos como en octavo Y fueron unos allá y estaba como que algún problema y hubo como 3 peleas en la misma semana y esta fue por causa de palabras primero, agresión” (E1)</i></p> <p><i>“Pues en mi caso, cuando yo estoy disgustada con mis hijos, entiendo a que, por ejemplo, si ellos quieren algo, no se los doy en el instante o en esa semana, así lo compre, lo guardo hasta que pase como ese enojo y ya después cuando me pasa como esa, como la raya. Ahora si los siento y les digo: usted esto, esto, esto y esto; más, sin embargo, aquí está. Vamos a hacer un compromiso que en el preciso momento que vuelva y fálle, yo se lo retiro” (FE1)</i></p> <p><i>“Pues entre las alternativas de resolver un conflicto, yo creo que como primero está el diálogo, segundo es llegar a un acuerdo” (FE1)</i></p>

---

*“Esa la está prácticamente la misma que lo practicó con mi hijo, pero cuando no me da cierto, yo me voy al padrino o madrina que me ayuden” (FE1)*

*“En los intrafamiliares, o sea, ya le dije que como no se ve mucho el diálogo, pero cuando hay problemas que ya están de tus amigas, o sea, si ya, como que a veces pasa algo como de dialogo, pero, es previamente, o sea, casi no se ve, esporádicamente pasa el diálogo entre la familia, pero ya como tipo así ya siempre, pasan las cosas y como que ya bueno, ajá, pasó y ya. Y después nos hablamos normal, como si hubiera pasado nada” (E2)*

*“No porque como le digo, o sea, cuando uno Trata de hablar eso ya se genera ya un conflicto, una discusión. O sea, hablamos un momentico como el que, calmada, si, ajá y de un momento a otro ya cuando venimos a ver, ya estamos gritando ya prácticamente toda esa cuadra escuchando lo que nos decimos entonces, o sea, no” (E2)*

*“Dialogando, dialogando, en un diálogo” (FE2)*

*“júu, la verdad muy poco pasamos palabras, muy poco pasamos palabras. Solo eso. Las cosas normales se le hacen, se les compra sus cosas a los niños, les compra, en fin, solamente no pasamos palabra y ya” (FE2)*

*“Alternativa hay muchas, por ejemplo, más escucha, puede ser una, una conversación más asertiva, más positiva, más positivismo, más comprensión puede ser también.” (FE2)*

*“De actitudes, más que todo, cuando digamos no, no sé si sea acertado, cuando yo le digo algo y ella se me encierra, se encierra, no come, no me dice las cosas como es debido, varias veces le digo que decime las cosas, contesta “ay no” y se queda callada y no dice nada y se encierra” (FE2)*

*“en mi casa dialogamos, en mi casa, llegamos al punto de que nos ponemos bravos, podemos estar sin hablarnos una semana, Y ya después del tiempo, de que ya todo el mundo se calma ya las cosas son como más entendible, dialogamos, nos sentamos todos en la mesa y decimos los que nos gusta y los que nos joden el mismo momento de que nos ponemos bravos lo hacemos” (E3)*

*“Del dialogo, escuchan las dos versiones que hay” (E3)*

*“Pues nada, cuánto no nos decimos las cosas como en el momento Y ya avanzamos con eso” (FE3)*

*“yo siempre trato como buscarle de manejar la situación por la vía del diálogo. Muy pocas veces me tocó, pues acudir a tener que hacer agresión física, que se me salió como de control, y a veces no está como demás hacerse sentir con la correa, pero pues lo que pasa es que ella siempre ha sido una niña muy dócil todo el tiempo” (FE3)*

*“Nos ponemos serio, no, como queriendo que ella se note a que eso a nosotros nos dolió o que no sé, más bien como indiferente hasta cuando ya ella note que eso nos chocó, y cuando ella quiera hablar” (FE3)*

*“solamente por el diálogo, es hablar y dejar claro que tal posición no me gusta o tal posición no conviene o esto no está bien o hay que tratar de mejorarlo, ella a veces es receptiva, a veces no, porque en la última posición que ella ha tomado, aquí ya ha tocado es ponerse seria, callada, casi ya no contesta, entonces a veces no se sabe ni siquiera que es lo que está pasando, que es lo que a uno pues más lo preocupa, que está pasando por su cabeza, hubo un tiempo que no estaba durmiendo, no estaba durmiendo bien, estaba trasnochando mucho” (FE3)*

---

## **5 Análisis de los Resultados.**

Luego de realizar la codificación cruzada, se procedió a realizar una triangulación de datos, la cual consistió en contrastar la información obtenida de las entrevistas con los padres,

con aquella obtenida producto de las entrevistas con los estudiantes, estos hallazgos se analizaron tomando como referencia los planteamientos conceptuales del marco que sustentan la investigación.

Es preciso aclarar que esta discusión se desarrollará teniendo en cuenta el orden de cada una de las categorías de análisis y sus respectivas subcategorías, así pues, se iniciará por el abordaje de la primera categoría denominada la comunicación, para ello se tomará como punto de partida la propuesta teórica de Winkin (1981) quien la concibe como el sistema de canales en el que el actor social participa, ya sea de forma voluntaria o no, considerando que sus gestos, posturas y actos forman parte de la comunicación.

Partiendo de este planteamiento de Winkin (1981), durante las entrevistas se prestó atención a esos elementos no verbales de la forma en que se comunicaban, en esta medida, se observó por ejemplo que en el caso de los estudiantes sus interacciones estaban mediadas por muchas gesticulaciones y movimientos de las manos especialmente cuando estaban contextualizando la idea que pretendían transmitir, también se les percibió un poco tensos, cruzaban los brazos y giraban la cabeza cuando no lograban comprender una pregunta, en otras ocasiones se miraban entre ellos como buscando la reacción afirmativa o negativa de sus compañeros frente a sus aportes, cuando percibían que sus compañeros asentían con la cabeza como señal en la coincidían con eso que se estaba diciendo, se expresaban con mayor fluidez y seguridad, pero cuando la respuesta era negativa o de quietud, se mostraban más tímidos o guardaban silencio.

Respecto a las familias, se notó que la FE1 en la participó la pareja mamá E1 y padrastro E1, era la señora quién tenía la iniciativa para responder las preguntas, ella se expresaba con coherencia y elocuencia, acompañaba sus palabras con movimiento de las manos y sostenía la

mirada fija en el entrevistador mientras hablaba; el padraastro de E1 por su parte, se mostró tímido, ante su silencio se le formularon preguntas directas antes las cuales procedía a mirar a su pareja y empezaba a hablar con cierta tensión y en lugar de mirar a la entrevistadora seguía observando a su pareja como en busca de su aprobación y de acuerdo a los gestos que ella hiciera él continuaba, ella no asentía o descalificaba pero arrugaba o relajaba su expresión facial y eso era asumido como un signo o una respuesta para él; en definitiva la participación del padraastro fue muy precaria y con expresiones cortas, cerradas y sin contexto.

Otro aspecto importante a destacar de lo observado en el desarrollo de las entrevistas fue la complementariedad que existía entre los participantes de la FE3, ellas mostraron alta tendencia a completar la una las frases de la otra, se mostraron cómodas, seguras y con una conversación fluida, sostenía la mirada hacia el entrevistador una vez hacían uso de la palabra, se asentían con la cabeza la una los comentarios de la otra, sus gesticulaciones denotaban tranquilidad, seguridad y confianza, la postura del cuerpo era relajada, las manos las usaban para realizar movimientos suaves que marcaban una secuencia con sus palabras.

En definitiva este proceso comunicacional integró una serie de elementos a través de los cuales los participantes constantemente se enviaban información y otros que se forma puntual representan las subcategorías que se analizarán dentro de esta parte, que en su orden son la sintáctica, la semántica y la pragmática, en la codificación cruzada se agruparon las narrativas de los participantes de acuerdo a su carga de contenido o correspondencia a cada subcategoría, sin embargo se pudo evidenciar que en ocasiones una narrativa correspondía (por su definición) a varias subcategorías simultáneamente, así por ejemplo, fragmentos como *“Porque si yo le hablo despacio y él me contesta duro yo ya lo voy a tomar como si fuera una grosería”* tiene contenido de la pragmática en cuanto a tono, velocidad y volumen de la voz, pero a la vez tiene elementos

de la semántica por el significado que se le da |“grosería”, esta situación refleja los planteamiento de Watzlawick et al., (1991) cuando asegura que aunque sea posible realizar una separación en términos conceptuales sobre cada elemento, estos son interdependientes, de manera que su relación y articulación es la que dota de sentido a los procesos comunicacionales.(bien)

Con esta aclaración, se inicia entonces el abordaje de la primera subcategoría que corresponde a la sintáctica, descrita por Watzlawick et al., (1991) como todos los procesos relativos a la transmisión de información y sus problemas principales como la codificación, el ruido, la redundancia y los canales, entre otras propiedades del lenguaje; en este sentido se indagó sobre las formas como los participantes generaban ese proceso de transmisión de información tanto con su grupo de pares como entre los miembros de la familia, especialmente enfocados en su perspectiva cuando experimentan emociones como el enojo o la alegría, se encontró que ellos tienen una marcada diferenciación frente a la manera como deben comunicarse o transmitir la información dependiendo de la persona que surta el rol de emisor o de receptor de los datos.

Se evidencia que esta parte del proceso comunicacional se caracteriza por la transmisión de información diferenciada, esto además se relaciona con uno de los axiomas de la comunicación propuestos por Watzlawick et al. (1991) y la escuela de palo alto cuando refieren que la comunicación genera una interacción simétrica y complementaria, es decir de igualdad o diferencia dependiendo del nivel relacional de los participantes, en este caso con el grupo de pares los estudiantes transmiten la información que consideran está a su nivel de comprensión y que hace parte de su “mundo”, pero cuando se trata de comunicarse con los padres establecen una diferencia influida por el respeto y la jerarquía que involucra la relación.

De esta manera, los estudiantes coincidieron con la visión de sus familias quienes consideran que la transmisión de la información se realiza con unas características puntuales, esto puede deberse al sistema de códigos que por la asimetría de la relación se espera en el proceso comunicacional, ratificando el hecho implícito en las interacciones humanas que la información que se comparte debe ser de interés y con los códigos que permitan procesarla para evitar malentendidos.

Definitivamente, el factor simetría-complementariedad expuesto explica la naturaleza de las relaciones que dinamizan la comunicación diferenciada entre los estudiantes y entre los estudiantes y sus familias, este hecho permite entender por ejemplo que las conversaciones entre los estudiantes en el entorno escolar estén cargadas de palabras que en ocasiones pueden considerarse soeces y que son las que generalmente dan origen a los conflictos que alteran la convivencia escolar pero ellos las asumen y expresan con normalidad como legitimando ese carácter informal que existe entre ellos por considerarse en una relación simétrica al integrar el grupo de pares; sin embargo, es impreciso el nivel de incidencia que la familia tiene frente al uso de estas palabras inapropiadas porque puede inferirse que en el entorno familiar no las utilizan o, entonces la influencia podría provenir del intercambio de información que como parte de la socialización se produce en los ambientes en los que están interactuando.

Esto conduce al análisis de otros factores que se incluyen dentro de esta subcategoría como las dificultades o problemas que se producen en la transmisión de información, en este sentido se notó que en ocasiones estas dificultades interfieren en la comprensión de la información, esto seguramente tiene incidencia en la estructuración del resto del proceso comunicacional como la semántica y la pragmática.

Finalmente, respecto a los canales se encontró que en la comunicación éstos no solo son variados, sino que su utilización efectivamente depende de la persona con la cual se esté interactuando, del momento en el que se produce la interacción e incluso de mensaje que se desee transmitir.

Sobre este tópico, los mensajes hacen parte de la segunda subcategoría que se aborda en este análisis, la semántica, que, siguiendo a Watzlawick et al., (1991) se ocupa del significado, el sentido que el emisor y el receptor conceden al hecho comunicativo, la información compartida no tendría razón de ser sin la convención semántica, sobre este aspecto, se encontró que los participantes en sus interacciones utilizan jergas o frases que comprenden precisamente por esa carga de sentido que tiene dentro de su contexto, en el municipio de Tadó, las características culturales afrocolombianas tienen una particularidades en las que se utilizan por ejemplo dichos o refranes dotados de significado que le otorgan un sentido a la interacción, esas expresiones son replicadas por los estudiantes y se utilizan para el intercambio de mensajes, muchas de las estas son extraídas del entorno familiar porque representan un elemento que hace parte de su cultura.

Se analiza que este aspecto de la semántica permite que en el ejercicio comunicacional se incluyan esas frases que particularizan las expresiones porque tienen connotaciones propias dentro del lenguaje que los participantes están utilizando, así por ejemplo “Manin” significa amigo y es un referente de buen trato entre los estudiantes, “Buenito y papi” significa que está guapo o atractivo, ”pieles” significa mujer, “chimba” significa bonito, “lelo” significa que no entendió, etc.; y así existe una infinidad de terminología que utilizan dentro de su lenguaje y que tienen carga de sentido en sus conversaciones.

Es propio aclarar que los significados varían cuando la comunicación la establecían los jóvenes con sus padres porque ya el tipo de comunicación que se establece es diferente

precisamente porque cambia la interacción y el significado del mensaje, se notó que desde la percepción de los jóvenes ellos utilizan un tipo de palabras con sus amigos y otras con sus padres para asegurarse que se envíe el mensaje correcto, con el significado que su intencionalidad implica, sin embargo, cuando sienten que aun comunicándose con un adulto, esa persona específicamente puede entender sus mensajes entonces desarrollan la interacción en lo que podría situarse en un mismo nivel.

Esto indica que en el acto comunicacional la selección de las palabras, el uso del lenguaje y la utilización de la jerga están directamente ligadas no solo a la relación que existe entre el emisor y el receptor, sino también al contexto y las interpretaciones que hacen ambos frente a la capacidad de comprensión del mensaje que puede tener el otro, así en el escenario familiar ellos utilizan un tipo de palabras y gestos, pero en el escenario escolar suelen utilizar otros, esto puede deberse a que la autoridad que representan sus padres de cierto modo les exige cierta regulación del comportamiento y control en este intercambio que no sienten la necesidad de aplicar cuando están sin dicha supervisión y que pese a que en el colegio cuentan con el docente como figura de autoridad, no se surte el mismo efecto.

Esto conduce a pensar en otro de los axiomas de la comunicación propuestos por Watzlawick et al. (1991) y la escuela de palo alto, que es la puntuación de la secuencia de los hechos, particularmente porque en el intercambio de los mensajes es importante esta secuencia para determinar los significados que se les asigna y la comprensión que genera, estos autores proponen que en este axioma se puede revisar el surgimiento de los malos entendidos en las interacciones, sobre este particular se encontraron relatos como el de E1 quién narra un mal entendido que se originó por lo que según él fue una mala interpretación de una frase que emitió en un momento determinado.

Estas situaciones reflejan que en el flujo constante de mensaje la puntuación al organizar los hechos de la conducta, que, aunque es un elemento propio de la pragmática, se relaciona con la semántica en la medida que la conducta que se produce depende del significado que se le otorga al mensaje.

Caso similar sucede con las interpretaciones que se hacen de los actos catalogados como “groserías”, son apreciaciones en las que los interactuantes reciben la información y según los elementos involucrados en ella le asignan el significado y el sentido, eso va tomando el control de la situación y termina por determinar la interacción, los padres de familia por ejemplo en la regulación que les implican los estilos de crianza consideran importante la incorporación de las palabras que permitan apreciar un buen comportamiento por parte de sus hijos, lo cual en el contexto significaría que la observancia de estas acciones en sus hijos los hace a ellos buenos padres.

Esto contrasta de forma inversa con los hechos aquí analizados, porque pese a que los padres aseguran que en sus esquemas formativos familiares se procura e incluso se exige la regulación del comportamiento, el uso apropiado de las palabras y el dialogo para la resolución de los conflictos, en la realidad escolar las pautas de los estudiantes revelan que esos aprendizajes aunque pueden de observancia en el hogar, en el entorno educativo sus expresiones son diferenciadas y no siempre hacen se dirigen entre los unos y los otros con buenas palabras, aunque es preciso considerar, que en este punto puede estar interfiriendo también una de las características fundamentales de la etapa de la adolescencia y es el deseo de aceptación o pertenencia al grupo de pares, lo cual podría movilizar la adopción de esquemas de interacción que difieren de las pautas recibidas en el hogar.

Finalmente, dentro de este entramado de situaciones que se suscitan en el mundo de la comunicación es propio abordar también un factor fundamental dentro de la semántica, que es lo referido a los gestos, los cuales, aunque pueden tener contenido de la pragmática, se analiza dentro de la semántica con la intención de reflexionar sobre la carga de sentido y significado que los participantes le asignan a los mensajes que perciben a través de los gestos y lo que estos representan para ellos dentro del acto comunicacional.

Se encontró que, para los participantes, los gestos les permiten corroborar si en la conversación se está generando el entendimiento que se pretende en la entrega de la información y en la asignación de los significados, también se encontró que debido a los mensajes que reciben a través de los gestos se complementan los datos que ellos dotan de significados.

Este aspecto gestual no sólo está implícito en los mensajes y sus significados, sino que según Watzlawick et al. (1991) y la escuela de palo alto se asocia con el axioma que a su vez representa los tipos de comunicación digital y analógica, destacan que la digital incluye las palabras y la analógica los gestos y otras variantes de la expresión corporal como las posturas, los movimientos, expresiones faciales, entre otros.

Es importante entender que desde la semántica los mensajes que se reciben se interpretan a partir de los significados que tanto el emisor como el receptor le conceden y que esto deriva en la adopción de conductas que son el centro de interés de la pragmática, desde esta subcategoría se analiza ese efecto que la comunicación genera en la conducta, toda vez que surge un flujo circular en la interacción en la cual la respuesta produce otra respuesta y así sucesivamente. (Watzlawick et al. 1991).

En atención a este aspecto particular de la comunicación se encontró que una de las conductas más frecuentes ante una situación que interpretan como conflictiva es quedarse

callados, ignorarla o incluso retirarse de la conversación, en este aspecto coincidieron todos los participantes, dejando entrever que posiblemente los hijos interiorizan este modo de respuesta a las situaciones tensionantes por parte de sus padres, y se asume de forma natural, pero hasta cierto punto o momento, porque en contraste con estas afirmaciones, el historial disciplinario de los participantes dentro del entorno escolar, refleja que estos ante las provocaciones de sus compañeros o en las circunstancias en las que se les presenta un conflicto latente tienden a incurrir en dinámicas agresivas que alteran la convivencia escolar.

Ya sea en el entorno escolar o en el entorno familiar, los participantes reflejan que en sus interacciones, sus conductas son determinantes para encausar el acto comunicativo y que asumen una postura determinada dependiendo de la situación, esto ratifica las afirmaciones que hace Watzlawick et al. (1991) y la escuela de palo alto cuando propone el primer axioma de la comunicación “la imposibilidad de no comunicar”, refieren que toda conducta tiene el valor de un mensaje, que incluso cuando se está en silencio hay una respuesta conductual que produce circularidad en la interacción.

También es oportuno retomar el segundo axioma de la comunicación “Los niveles de contenido y las relaciones de la comunicación” que infiere que toda comunicación impone una conducta a partir del tipo de mensaje que se interpreta, en esta medida, en los padres por ejemplo se notó que cuando interpretan que sus hijos han sido “groseros” recurren a los castigos físicos para corregirlos o en otros casos los participantes refieren conductas como regaños o alzar la voz como respuesta comunicativa.

Se puede evidenciar que efectivamente los actos comunicaciones de los participantes se producen en un contexto de socialización en el que se incorporan los roles, los valores, las normas, las creencias, las actitudes, entre otros elementos que de acuerdo a los mensajes y

respuestas que se intercambian determinan la calidad de la interacción, por esta razón, entre otras, existen diferencias tan marcadas en el trato que se brindan entre compañeros y el que se observa cuando se trata de padres e hijos.

Lahire (2007) entorno a este tema asegura que cuando se trata de socialización se debe entender que son múltiples y por demás complejas porque influyen varios agentes especialmente porque los contextos son interdependientes y configuran disposiciones mentales y comportamentales, esta interdependencia es claramente aplicable en la estrecha relación que tiene la escuela y la familia como espacios de socialización principales del individuo.

Hablar de la familia no solo como un espacio de socialización sino como agente socializador por excelencia, conlleva a la segunda categoría de análisis, la familia, Andolfi (1984) la concibe desde la perspectiva sistémica como un conjunto interdependiente de unidades que se autorregulan para el cumplimiento de una serie de funciones dinámicas de forma interna y externa, en este sentido, la familia tiene muchos elementos desde los cuales puede ser analizada, sin embargo por términos prácticos y en correspondencia con el propósito de este estudio se enfatizará en las relaciones familiares y la dinámica familiar, cada uno constituye una subcategoría que permite revisar la incidencia de la familia en los modelos comunicacionales de los estudiantes sujetos de investigación.

En primera instancia, la subcategoría de relaciones intrafamiliares se sustenta en el planteamiento de Rivera (2010) quien las describe como una serie de interconexiones que determina la percepción que cada miembro respecto a la unión, apoyo, convivencia y el manejo de las situaciones emocionales, desde la perspectiva de este autor, las relaciones intrafamiliares constituyen el vínculo que caracteriza el nivel de adherencia que tiene un sistema familiar.

Bajo esta premisa, se indagó a los participantes acerca de su percepción sobre las relaciones intrafamiliares ante lo cual se pudieron evidenciar algunos discursos que siguiendo los postulados de Pairumani (2017) las relaciones intrafamiliares se visibilizan en la presencia de las tres siguientes dimensiones.

En la primera dimensión que es unión y apoyo, referida a la tendencia de la familia hacia el apoyo mutuo, la realización de actividades conjuntas, la solidaridad entre otros (Pairuman, 2017) algunos participantes consideran que en su hogar se le proporciona a cabalidad, las narrativas muestran que algunos de los participantes sienten sus familias como el entorno protector con el que pueden contar para resolver los problemas y en el que a pesar de las diferencias pueden acceder a procesos de reconciliación para superarlas y permitirse crecer a partir de error.

En el análisis de la segunda dimensión que es la de dificultades, descrita por Pairumani (2017) como las situaciones problemáticas o adversas que pueden ser constitutivas de conflictos, se encontró que especialmente los estudiantes identifican que sus hogares también pueden ser entornos hostiles en lo que no siempre pueden interactuar de forma amena, esto puede estar asociado a que la mayoría atraviesa la etapa de la adolescencia en la cual los desacuerdos y los conflictos suelen aumentar.

Se evidenció que las familias pasan por diversas situaciones que afectan las relaciones intrafamiliares, esto probablemente suceda también porque el modo en el que las asumen o enfrentan no posibilita el diálogo y la interacción positiva sino que incentiva más el desacuerdo o el conflicto, sin embargo una de las ventajas que tiene la familia es su esquema afectivo que podría favorecer o estimular la consolidación de las relaciones, para ello es preciso que se

potencie la tercera dimensión que es la expresión, según Pairumani (2017), es la capacidad de la familia para comunicar respetuosamente sus emociones y sentimientos.

En esta tercera dimensión o componente de las relaciones intrafamiliares, se encontró que a pesar de las diferencias y dificultades las familias evidencian el afecto a partir de su expresividad, se infiere entonces que las relaciones intrafamiliares de los participantes son ambivalentes, por un lado, se puede apreciar que se proporcionan apoyo mutuo y que existen dentro de la dimensión expresiva manifestaciones de afecto que fomentan los vínculos afectivos, pero en contraste, también adoptan algunos comportamientos o estilos de interacción que abren las puertas a los conflictos, aquí se hace evidente que el esquema comunicacional es trascendental porque puede aportar al entendimiento que a largo plazo potencie el surgimiento de un esquema relacional más eficiente o positivo que favorezca la convivencia y con ello se fortalezca también la dinámica familiar.

Al llegar a este asunto, se discutirá la siguiente subcategoría familiar, Gallego (2011) dice que la dinámica familiar es básicamente un encuentro de subjetividades en el cual median las normas, los roles, los límites, la autoridad, entre otros elementos que no solo garantizan la convivencia sino que permiten que el sistema funcione armónicamente.

Al revisar estos aspectos sobre las dinámicas que caracterizan las familias de los participantes, particularmente los que propone Sánchez et al., (2015), quien plantea que el estudio de las dinámicas familiares debe incluir el análisis de las relaciones afectivas, los roles, la autoridad, las normas y los límites; se pudo observar que las relaciones afectivas están estrechamente ligadas a lo descrito en la categoría anterior en el apartado de la dimensión de unión y de expresividad.

En este sentido se puede deducir que, si bien se trata de subcategorías diferentes, resultan ser completarias porque el afecto promueve las relaciones intrafamiliares, y en este orden, es innegable que las familias tienen fuertes vínculos afectivos, eso se evidencia que para la mayoría dentro de su familia puede expresar con tranquilidad sus emociones incluso las negativas como la ira o la frustración.

Respecto a los roles, Sánchez et al., (2015), refiere que son las tareas o asignaciones que tiene cada miembro dentro del hogar y que favorecen la organización interna de la familia, frente a esto se observó que, desde la perspectiva de las familias, ellos cuentan con un esquema claro frente a lo que debe hacer cada uno, esto permite analizar que los roles y las asignaciones de las tareas están delimitadas con claridad, Sánchez et al., (2015) en su argumento dice que la demarcación de los roles están asociados con el contexto, la cultura y la idiosincrasia de la familia.

Entorno a esto se pudo apreciar que muchas de estas asignaciones dependen del género de los participantes, en el caso de los padres se ocupan de la provisión del hogar, las madres aunque también trabajan, tienen además la responsabilidad de realizar las labores del hogar, tareas que son realizadas con los hijos, pero incluso en el caso de los estudiantes varones se nota que su nivel de implicación en las tareas del hogar es menor que la que se le asigna a mujer, poniendo de manifiesto una clara distribución con enfoque de género que pueden haber sido introyectados no solo por los factores culturales sino por los patrones comunicacionales.

El tercer elemento de la dinámica familiar que comparte Sánchez et al., (2015) es la autoridad, en este incluye los estilos de crianza, pero de forma particular se analizarán las normas y los límites, respecto a la primera se refiere como el sistema de códigos comportamentales que

la familia conoce de forma implícita o explícita, entendiendo que existe un sistema de jerarquía y de autoridad legítima.

Sobre este asunto se evidenció que los estudiantes reconocen y legitiman la autoridad de sus padres, de hecho, plantean con claridad la diferenciación del trato que les brindan, el cual suele estar dotado de expresiones que denotan respeto, esto está en directa relación con las normas o reglas que los progenitores implementan en el hogar, toda vez que les proporciona estructura y traza las cuestiones que son aceptables y aquellas que no se permiten dentro del hogar.

Las reglas, sumadas a los roles permiten que se produzca de forma eficiente la diferenciación que, según Sánchez et al., (2015) tienen como función la instauración de los límites, así como el control que se ejerce para asegurar la funcionalidad del sistema, se notó que las familias tienen límites claros, esto permite deducir que las familias poseen dinámicas internas en las que los padres ejercen la autoridad y los hijos de cierto modo la reconocen y legitiman, esto se ve reflejado en el cumplimiento de las normas y los roles, sin embargo, las relaciones intrafamiliares revelaron un alto contenido en la dimensión de dificultad lo cual conduce a pensar que aunque desde el hogar se esté pretendiendo ejercer un control parental, quizás la forma en la que se está haciendo fomenta el surgimiento de diferencias y conflictos que se cristalizan en la escuela pero su origen yace en la convivencia familiar y en la gestión que la familia realiza de los conflictos.

Para Ander-Egg (1995), un conflicto es un proceso social en el cual dos o más personas o grupos contienden, unos contra otros, debido a que tienen intereses, objeto y modalidades diferentes, con lo que se procura excluir al contrincante considerado como adversario. Desde esta perspectiva, cuando se presenta la contienda o una diferencia, es importante identificar sus

características o las situaciones que las ocasionan para poder abordarlas, en este sentido se encontró que en las situaciones que las familias identificaron como generadoras de conflictos existe un alto contenido de descripciones con carácter comunicacional.

Se visualiza que los conflictos pueden comenzar por las cosas que dicen, es decir los mensajes que entregan, la forma como se interpretan y las reacciones que suscitan, en este orden, se identifica como infieren los elementos de la sintáctica, la semántica y la pragmática al momento de construir la interacción comunicativa y la escalada del conflicto que en ocasiones llega hasta las agresiones físicas, y aunque en este punto el conflicto ya ha alcanzado una trascendencia importante, Fernández (1999) plantea que, si bien los conflictos pueden ser vistos como algo negativo, no necesariamente es así, porque una vez que se posibilita una buena gestión pueden permitir el desarrollo de capacidades nuevas, en este escenario la mediación familiar encuentra su esencia o razón.

Si embargo, considerando que la mediación no es la única alternativa con la que las familias podría atender sus situaciones conflictivas, desde la subcategoría de alternativas de resolución de conflictos se hizo una indagación por las estrategias que suelen emplear para dirimir los conflictos, y se encontró que acuden mayoritariamente al diálogo.

Se podría pensar que inicialmente el dialogo es una buena medida para atender las situaciones que se presentan en la familia, sin embargo, se requieren de unas condiciones como la escucha activa por ejemplo para que pueda producirse un buen entendimiento de las partes, pero como se ha establecido anteriormente, los participantes no tienen buenos patrones comunicacionales y eso pone en entredicho el nivel de eficacia que estos diálogos tienen frente a la resolución de los conflictos.

Se deduce entonces, que si bien existen varias alternativas de resolución de conflictos, estas son desconocidas por las familias y como se mencionó antes, ellos aseguran utilizar la vía del diálogo, pero para ello es necesario establecer patrones comunicacionales que favorezcan el entendimiento y que permitan transformar las interacciones negativas en positivas, esa es la gran posibilidad que representa la mediación como alternativa de afrontamiento de los conflictos porque permite dotar de una connotación positiva al conflicto y potencia no sólo la comunicación sino las relaciones familiares, en esta medida, el entorno familiar puede transformarse en un escenario en el que se posibilite el desarrollo de nuevas habilidades para resolver las diferencias y estos aprendizajes al ser aplicados en la institución educativa cuando se presenten conflictos entre los estudiantes puede aportar de forma directa al mejoramiento del clima escolar e incidir en la construcción de espacios más pacíficos, empáticos y diversos, fortaleciendo así la naturaleza complementaria que tiene familia y la escuela.

## **6 Conclusiones.**

A partir de los hallazgos y el análisis de los resultados se puede llegar a las siguientes conclusiones:

En primer lugar, las formas de comunicación que se dan en las relaciones intrafamiliares e interpersonales de los estudiantes de 14 a 16 años de la Normal Superior Demetrio Salazar Castillo son digital y analógica y en ambas se encuentra un alto contenido de elementos sintácticos, semánticos y pragmáticos, en relación al primer elemento los estudiantes se comunican de forma diferenciada con sus amigos y con sus padres entendiendo y validando la jerarquía o autoridad que sus padres representan, por lo tanto utilizan un lenguaje o una jerga diferente en relación a la que utilizan con su grupo de pares, esto con el propósito de evitar malos

entendidos en la transmisión de mensaje ya que temen que sus padres lo asuman como “grosería” y eso ocasione un conflicto familiar.

Por otra parte, cuando se comunican con sus amigos o compañeros de clase lo hacen de una manera más informal y utilizan términos que hacen parte de su sistema de códigos que resultan comunes llegando a una comprensión no solo de los procesos comunicacionales sino de los elementos que lo componen y finalmente es lo que dota de sentido a la interacción y viabiliza la interpretación del mensaje haciendo efectivo el carácter semántico, por eso prestan mucha atención a la elección de las palabras dependiendo de su interlocutor.

Una de las acciones en común identificadas en los actos comunicativos referidos por los participantes se asocia a la respuesta o actitudes que asumen cuando algo no les gusta o piensan que puede generar un conflicto, y es que recurren al silencio, la evasión o la interrupción de la conversación, especialmente cuando esta se desarrolla con sus amigos y compañeros, pero cuando se trata de la comunicación con sus padres, dependiendo de la situación suelen ser regañados o incluso castigados físicamente por parte de sus padres como medida correctiva ante un hecho que ellos interpretan como inapropiado, en este proceso también fluctúan una serie de emociones que a veces favorece la comunicación pero que en otras genera incomunicación y deriva en sucesos de agresión física.

En segundo lugar, los mecanismos de resolución de conflictos al interior de la familia de los estudiantes de 14 a 16 años de Normal NSDSC se basan principalmente en el dialogo, sin embargo esta estrategia suele estar precedida por periodos en los que se ignora la situación, se guarda silencio o se viven episodios de explosión de emociones como la ira por lo tanto no se produce en condiciones en las que se aplique la escucha activa, la empatía, la receptividad y la comprensión mutua sino que se hace de una forma en la que cada parte, quizás resignada ante el

hecho de ser familia y con la intención de eliminar la tensión que la incomunicación genera, accede a olvidar lo sucedido pero no se construyen escenarios comunicativos, no se procesan emociones, no se expresan opiniones ni se establecen consensos que conduzcan o potencien las habilidades comunicativas de los miembros de la familia, en este escenario, el modelo transformativo que se contempla desde la mediación familiar, puede representar una posibilidad de intervención que permita que los miembros de la familia produzcan un cambio en este esquema interactivo en el que se rompen los canales de comunicación, dando cabida no solo a la gestión positiva de los conflictos, sino permitiendo la revalorización de las relaciones y potenciando las habilidades para expresarse, asegurando así que los estudiantes desde el hogar aprendan el manejo de las situaciones tensionantes y esto se pueda evidenciar exponencialmente en el manejo de los conflictos escolares.

En tercer lugar, las dinámicas e interacciones familiares de los estudiantes de 14 a 16 años de la NSDSC se caracterizan por un vínculo con un alto nivel de adherencia, la mayoría percibe a su familia como un entorno protector en el que existe apoyo mutuo, sin embargo, reconocen la presencia de conflictos que los convierten ocasionalmente en entornos hostiles en los que no encuentran la posibilidad de expresarse con libertad especialmente por las reglas o parámetros de convivencia implementado por los padres, que no promueve el diálogo positivo sino más bien impositivo, esto pone de manifiesto una ambivalencia en los hogares en los cuales por un lado hay afecto y apoyo, pero por otro hay agresiones e incomunicación.

En relación a las dinámicas internas de las familias, se tienen roles, normas, funciones y límites definidos, los padres de familia ejercen la autoridad y asumen el control de sus hijos, sin embargo, las relaciones intrafamiliares se han visto afectadas por la forma como a veces se ejerce el rol parental porque puede ser una fuente de conflicto por la forma como se imponen los

castigos (con agresión), se direcciona la comunicación (con periodos de incomunicación) o se dinamiza la convivencia familiar en donde la gestión de los desacuerdos es precaria, estos patrones que se introyectan en el hogar son los que luego los estudiantes replican en el colegio y se vuelven problemáticos porque con su grupo de pares además utilizan jergas o palabras inapropiadas que derivan en conflictos ante los cuales no poseen habilidades para afrontar.

## **7 Recomendaciones.**

Teniendo en cuenta las conclusiones y especialmente el propósito general de esta investigación que es recomendar acciones que desde la mediación familiar permita el desarrollo de habilidades comunicativas en los estudiantes de la NSDSC, se proponen las siguientes recomendaciones:

A partir de la caracterización de las formas de comunicación, es oportuno utilizar el modelo transformativo de la mediación familiar para aplicar procesos de mediación en las familias de los estudiantes y en entre los estudiantes en el escenario escolar, esto con el propósito de revalorizar las relaciones y transformarlas para que se produzca un nuevo sistema de interacciones en el que se gestionen de forma positiva y se reconozca al otro como sujeto social y así se prevenga la escalada hacia eventos que puedan derivar en violencia.

Fortalecer la comunicación intrafamiliar a partir de una serie de talleres y capacitaciones que desde el colegio se lideren sobre comunicación asertiva, la escucha activa, la empatía, la pragmática, semántica y sintáctica, como elementos fundamentales en el acto comunicativo.

Potenciar desde la escuela de padres el aprendizaje sobre el conflicto y las formas alternativas de afrontamiento para desarrollar habilidades que les permitan gestionar de forma positiva los desacuerdos como parte natural de la interacción humana que no debe evadirse con

el silencio o ignorando la situación, mucho menos con la agresión como forma de respuesta, sino como una oportunidad para crecer y entenderse mejor respetando las diferencias.

Implementar en la dependencia de orientación escolar un centro de mediación en la que se implementen distintas estrategias de mediación para dirimir la contienda entre los estudiantes, que ante episodios de desacuerdo se cuente con acciones claras para potenciar el dialogo, el entendimiento y el acuerdo como salida concertada al conflicto.

Conformar el grupo focal de escuela de familia, con los padres, madres y/o acudientes de los estudiantes que tengan registros en la oficina de orientación escolar y coordinación de convivencia de indisciplina y/o comportamientos inadecuados, esto con el objetivo visibilizar y movilizar a las familias en la que se dé a conocer de qué se trata el proceso de mediación en la resolución de conflictos familiares, alcances y los aportes a la dinámica y convivencia escolar de la Institución Educativa. De igual forma, crear espacios de formación a los estudiantes priorizados de cada grado para la sensibilización alrededor de los aportes de la mediación en cuanto a la resolución pacífica de conflictos en el entorno familiar y escolar en técnicas, habilidades comunicativas entre otras, convirtiéndolos en actores movilizados para la construcción de una sana convivencia

Retomar la creación del grupo de “Mediadores escolares” que hace algún tiempo (aproximadamente 3 años) se había implementado en el marco del programa con paz aprendemos más, el cual consistía en vincular a este grupo al estudiante de cada curso de tuviera los mayores índices de indisciplina o mayores anotaciones en el libro de convivencia escolar. En este grupo se les brindaba capacitación en temas relacionados con el conflicto, la mediación como alternativa de resolución y otros temas esenciales para la gestión de los conflictos escolares, a partir de su participación en estos procesos formativos ellos desempeñaban la

función de mediador cuando sus compañeros del aula presentaban situaciones tipo I tipificadas en el manual de convivencia, de esta manera no solo se empoderaba a un líder con características negativas hacia unas características positivas, sino que servían de ejemplo o referente para los demás. En toda esta estrategia se contaba con el acompañamiento de docentes que también se preparaban y aportaban a los procesos de mediación escolar.

Conformar a nivel municipal una red de orientadores escolares mediadores a través de la cual los docentes con función de orientación de las diferentes instituciones educativas del municipio de Tadó se capaciten en todo lo relacionado a la mediación familiar, se realice un seguimiento a las situaciones de convivencia escolar y de conflictos familiares, a partir de los cuales se estructuren propuestas de intervención que permitan aplicar procesos de mediación con las familias que requieran el acompañamiento frente a la gestión de los conflictos familiares. Esta iniciativa puede fortalecerse a través de la gestión de convenios interinstitucionales con entidades como la secretaría de educación municipal y departamental y la universidad Antonio Nariño, entre otros, para la cualificación profesional en mediación familiar.

## **8 Referencias Bibliográficas.**

- Águila, Y. (2018) Factores de la comunicación en la vida cotidiana. Psicología on line.  
<https://www.psicologia-online.com/factores-de-la-comunicacion-en-la-vida-cotidiana-2602.html>
- Alcaldía Municipal de Tadó. (Modificación: 2020/06/23 12:11:10). Institucional. Nuestro Municipio. <https://www.tado-choco.gov.co/municipio/nuestro-municipio>
- Ander-Egg, Ezequiel. 1995. Diccionario del trabajo social. Lumen. Buenos Aires.
- Andolfi, M. (1984). Terapia familiar – un enfoque interaccional. España: Paidós.

- Barquero, A. (2014). Convivencia en el Contexto Familiar: Un Aprendizaje para Construir Cultura de Paz. Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación", vol. 14, núm. 1, enero-abril, 2014, pp. 1-19 Universidad de Costa Rica.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44729876008>
- Bertalanffy, L. (1968). Teoría general de los sistemas. México: Fondo de cultura económica
- Binaburo, J. Muñoz, B. (s.f) Educar desde el conflicto, guía para la mediación escolar  
<http://carei.es/wp-content/uploads/educardesdeelconflicto.-Gu%C3%ADa-para-la-mediaci%C3%B3n-escolar.-Andaluc%C3%ADa.pdf>
- Bronfenbrenner, U (1987). La ecología del desarrollo humano. Barcelona-Buenos Aires-México. Ediciones Paidós.  
[http://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos\\_virtuales/posgrado/maestria\\_asesoria\\_familia\\_r/familia\\_contemporanea/modulo1/la-ecologia-del-desarrollo-humano-bronfenbrenner-copia.pdf](http://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos_virtuales/posgrado/maestria_asesoria_familia_r/familia_contemporanea/modulo1/la-ecologia-del-desarrollo-humano-bronfenbrenner-copia.pdf)
- Calvo, L. Dantart, C. Espada, S. Las 3R de la Mediación Familiar: Reponer, Repara y Reciclar. Programa de orientación y mediación (Guía). Gobierno de Aragón- España.  
[https://www.aragon.es/documents/20127/674325/Guia\\_Mediacion%20Familiar%20ultima.pdf/e6f1da3d-0338-7214-8507-e5ceb323edc9](https://www.aragon.es/documents/20127/674325/Guia_Mediacion%20Familiar%20ultima.pdf/e6f1da3d-0338-7214-8507-e5ceb323edc9)
- Casales, J. C. (1989). Psicología Social. Contribución a su estudio. La Habana: Editorial Ciencias Sociales.
- Cobas, M. (2013). Mediación Familiar, Algunas Reflexiones sobre el Tema. Revista Bolivariana de Derecho. N°17.pp 32-51. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rbd/n17/n17a03.pdf>
- Cortés, G. (1999). Perspectiva educativa. Colombia: Editorial Faid.

- Cortés, R., & Cantón, J. (2000). Ambiente familiar y dificultades de adaptación de los hijos. *Suma Psicológica*, Volumen 7, N°1. Mar. 33 – 49. file:///C:/Users/user/Downloads/205-743-1-PB.pdf
- Díaz Bravo, L. Turrucó García, U. Martínez Hernández, L. Varela Ruíz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica* 2(7). 162-167. <http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v2n7/v2n7a9.pdf>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas [DANE]. (2018). Censo Nacional de Población y Vivienda, Municipio de Tadó-Chocó-Colombia. Explorador de datos. <https://sitios.dane.gov.co/cnpv/app/views/informacion/fichas/27787.pdf>
- Echavarría, C. (2003) La escuela un escenario de formación y socialización para la construcción de identidad moral. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*. Vol. 1. Núm. 2. Julio-diciembre, 2003. Centro de Estudios Avanzados en Niñez y Juventud Manizales, Colombia.
- Fernández, M. (1999). Aspectos positivos y negativos del conflicto. In J. F. Morales, & S. Yubero (Eds.), *El grupo y sus conflictos* (pp. 25C46). Ciudad Real: Universidad de Castilla C- La Mancha.
- Folger, J. (2008). La Mediación Transformativa: Preservación del Potencial Único de la mediación en Situaciones de Disputas. *Revista de mediación*. Año 1, N°2. <https://revistademediacion.com/articulos/la-mediacion-transformativa-preservacion-del-potencial-unico-de-la-mediacion-en-situacion-de-disputas/#:~:text=La%20mediaci%C3%B3n%20transformativa%20proporciona%20un,la%20revalorizaci%C3%B3n%20y%20el%20reconocimiento.>

- Gallego, A. (2011). Recuperación Crítica de los Conceptos de Familia, Dinámica Familiar y sus Características. Universidad Católica del Norte. Revista Virtual Universidad Católica del Norte. N°35. <file:///C:/Users/user/Downloads/yacevedoc,+364-1757-1-CE.pdf>
- García, L. (2007). La Mediación Familiar: una Aproximación Normativa. Portularia, vol. VII, núm. 1-2, 2007, pp. 3-15. Universidad de Huelva. Huelva, España.  
<https://www.redalyc.org/pdf/1610/161017323001.pdf>
- Gorvein, N. (2004). La Mediación en Familia y sus Formas. 2º Congreso Internacional de Derecho de Familia. Universidad de Antioquia. 21, 22 y 23 de Abril del 2004.
- Hall, R. (2008). Ética de la Investigación Social. Unidad de Bioética. Universidad Autónoma de Querétaro- México. <http://unidadbioetica.com/libros/E%CC%81tica-de-la-investigacio%CC%81n-social.pdf>
- Hernández, C. (2014). Modelos Aplicables en Mediación Intercultural. BARATARIA. Revista de Ciencias sociales, núm. 17, pp. 67-80 Asociación Castellano Manchega de Sociología Toledo, España. <https://www.redalyc.org/pdf/3221/322132552005.pdf>
- Hernández, M. (2003). La Mediación en la resolución de conflictos. Universidad de Barcelona. Revista educar Vol 32 pp 125-136.
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Sexta edición. McGraw-hill / Interamericana Editores, S.A de C.V. México.
- Herrera, B. (2010). La mediación: una solución igualitaria para la resolución de conflictos. Análisis de la mediación educativa. Universidad de Salamanca.  
[https://gedos.usal.es/bitstream/handle/10366/80254/TFM\\_EstudiosInterdisciplinariosGenero\\_HerreraSanchez\\_B.pdf;jsessionid=24801D21ECB1F851719AB83301AE20E6?sequence=1](https://gedos.usal.es/bitstream/handle/10366/80254/TFM_EstudiosInterdisciplinariosGenero_HerreraSanchez_B.pdf;jsessionid=24801D21ECB1F851719AB83301AE20E6?sequence=1)

Instituto Complutense de Mediación y Gestión del Conflicto de Madrid. (2010). La Familia

Dialoga y Llega a Acuerdos: La Mediación Familiar. Resolución de Conflictos 2.

Dirección General de Familia, Comunidad de Madrid.

<http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM007215.pdf>

Institución Educativa Normal Superior Demetrio Salazar, (2018). Plan Escolar de Gestión del

Riesgo (PEGR).

Institución Educativa Escuela Normal Superior Demetrio Salazar Castillo. (2019). Proyecto

Educativo Institucional. (PEI).

Jordan, S. Mosquera, Y. (23 de mayo del 2022). Problemas de convivencia escolar: la secuela de

la pandemia en Tadó. *Consonante*. [https://consonante.org/noticia/problemas-de-](https://consonante.org/noticia/problemas-de-convivencia-escolar-la-secuela-de-la-pandemia-en-tado)

[convivencia-escolar-la-secuela-de-la-pandemia-en-tado](https://consonante.org/noticia/problemas-de-convivencia-escolar-la-secuela-de-la-pandemia-en-tado)

Lahire, B. (2007) Infancia y adolescencia: de los tiempos de socialización sometidos a

constricciones múltiples, en: *Revista de antropología social*, 16: 21-37.

Linares, V. Salazar, L. (2016). Conflictos en los Entornos Familiar y Escolar en el Nivel Medio

Superior. *Revista Ra Ximhai*, V.12 N°3. pp 181-194

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46146811011>

López, L. y Ovejero M. (2015) Habilidades comunicativas dentro de la familia: una medida

imprescindible contra el acoso escolar en la Rioja. *Revista Estudios sobre educación*

volumen 29. págs. 123-142.

Meza, J. y Páez R. (2016) Familia, escuela y desarrollo humano: Rutas de investigación

educativa. Universidad de la Salle, CLACSO. Editorial Kimpres S.A.S. Bogotá-

Colombia.

<http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/gt/20161116033448/FamiliaEscuelaYDesarrolloHumano.pdf>

Ministerio de Educación Nacional de Colombia (2018). Guía metodológica para el fortalecimiento de la alianza familia - escuela (2018). Bogotá, D. C

<http://aprende.colombiaaprende.edu.co>

Minuchin, S; Fishman, Charles (1985): “Técnicas de terapia familiar”. Barcelona. Paidós Terapia Familiar.

[file:///C:/Users/user/Downloads/Tecnicas\\_de\\_terapia\\_familiar\\_Salvador\\_Mi.pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Tecnicas_de_terapia_familiar_Salvador_Mi.pdf)

Misitu, G. Buelga S. (2006) La comunicación familiar desde la perspectiva sistémica. Capítulo del libro “Psicología de la Comunicación”. Madrid Pirámide.[https://www.avntf-](https://www.avntf-evntf.com/wp-content/uploads/2016/06/Lacomunicacionfamdesdeperspectsist.GMusitu.pdf)

[evntf.com/wp-](https://www.avntf-evntf.com/wp-content/uploads/2016/06/Lacomunicacionfamdesdeperspectsist.GMusitu.pdf)

[content/uploads/2016/06/Lacomunicacionfamdesdeperspectsist.GMusitu.pdf](https://www.avntf-evntf.com/wp-content/uploads/2016/06/Lacomunicacionfamdesdeperspectsist.GMusitu.pdf)

Moya, V. (2018) La interacción de la familia en la escuela. Padres y profesores: nuevas vías de comunicación. Aportaciones arbitradas, Revista educativa Hekademos 25, Año XI,

diciembre 2018. [file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-](file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-LaInteraccionDeLaFamiliaEnLaEscuelaPadresYProfesor-6789673.pdf)

[LaInteraccionDeLaFamiliaEnLaEscuelaPadresYProfesor-6789673.pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-LaInteraccionDeLaFamiliaEnLaEscuelaPadresYProfesor-6789673.pdf)

Muñoz, Y. (2004). Buscando Respuestas ¿Qué es la Mediación y la Negociación? ¿Por qué está de moda? ¿Cómo se hace?

[https://convivencia.files.wordpress.com/2010/11/negociar\\_mediargernikagogoratuz200429p.pdf](https://convivencia.files.wordpress.com/2010/11/negociar_mediargernikagogoratuz200429p.pdf)

Organización Internacional Bullying sin Fronteras. (20 de abril del 2021). Estudio del

Observatorio Internacional de Bullying Sin Fronteras: Estadísticas de Bullying para

- Colombia 2020/2021. <https://bulliyingsinfronteras.blogspot.com/2018/11/estadisticas-de-bullying-en-colombia.html>
- Ortego, M. López, S. Alvarez, M. (s.f). Ciencias Psicosociales I. Universidad de Cantabria. [https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1420/course/section/1836/tema\\_09.pdf](https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1420/course/section/1836/tema_09.pdf)
- Pairumani, R. (2017). Influencia de las relaciones intrafamiliares en el rendimiento académico en niños (as) de 10 y 11 años, que asisten a la comunidad de educación Integral (CEI). RIP: 18: Pag 87 Pag 108. [http://www.scielo.org.bo/pdf/rip/n18/n18\\_a08.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/rip/n18/n18_a08.pdf)
- Prieto, M. March, J. (2002). Investigación Cualitativa. Paso a Paso en el Diseño de un Estudio Mediante Grupos Focales. Revista Atención Primaria. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-pdf-13029750>
- Ripoll, A. (2000). Mediación Familiar. Universidad de Barcelona. Paidós. <https://www.avntf-evntf.com/wp-content/uploads/2016/06/Mediaci%C3%B3n-Familiar.-%C3%81lex-Ripoll-Millet.pdf>
- Rivera, M. (2010). Escala de Evaluación de las Relaciones Intrafamiliares. Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Facultad de Psicología. Uaricha, Revista de Psicología. Volúmen 14. Pp.12-29. [https://www.academia.edu/6596473/Escala\\_de\\_evaluaci%C3%B3n\\_de\\_las\\_Relaciones\\_Intrafamiliares](https://www.academia.edu/6596473/Escala_de_evaluaci%C3%B3n_de_las_Relaciones_Intrafamiliares)
- Rodríguez, Bertha (2004). Métodos Alternativos de Solución de Conflictos: Una estrategia inteligente para facilitar la convivencia. Universidad de Antioquia. Segundo Congreso Internacional de Derecho de Familia. <https://cicsa.uaslp.mx/bvirtual/ProgrAcadem/FacDerecho/MtraMaGpe/Medios%20de%20>

- 0soluci%C3%B3n%20de%20conflictos/Documentos/Libros/MASC%20BM%20Rodr%C3%ADguez%20Villa.pdf
- Sánchez, G. Aguirre, M. Solano, N. Viveros, E. (2015). Sobre la dinámica familiar. Revisión documental. *Cultura Educación y Sociedad* 6(2), 117-138.  
file:///C:/Users/user/Downloads/admin,+18+Sobre+dinamica+filiar.+Revision+documental.pdf
- Saldarriaga, L. (2022). ¿Por qué las riñas son cada vez más violentas? *Riñas escolares, cada vez más violentas en los entornos*. Periódico el tiempo. (14 de marzo del 2022). En: <https://www.eltiempo.com/bogota/rinas-en-colegios-de-bogota-son-cada-vez-mas-violentas-por-que-658164>
- Simkin, H. Becerra G. (2013) El proceso de socialización. Apuntes para su exploración en el campo psicosocial *Ciencia, Docencia y Tecnología*, vol. XXIV, núm. 47, noviembre, 2013, pp. 119-142 Universidad Nacional de Entre Ríos Concepción del Uruguay, Argentina. <https://www.redalyc.org/pdf/145/14529884005.pdf>
- Trejo, F. (2012). La Fenomenología como Método de Investigación: Una Opción para el Profesional de Enfermería. Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía. Tlalpan-México. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene122h.pdf>
- Universidad Cooperativa de Colombia, (2014). Que son los mecanismos alternativos de solución de conflictos. Centro de Conciliación. Bogotá D.C.  
<https://www.ucc.edu.co/bogota/sede/Paginas/mecanismos-conciliacion.aspx>
- Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastre. (2012). Plan Municipal de Gestión de Riesgo del Municipio de San José de Tadó, Departamento del Chocó.  
<https://repositorio.gestiondelriesgo.gov.co/handle/20.500.11762/28502>

Watzlawick, P. Beavin Bavelas, J. Jackson D. (1991). Teoría de la comunicación Humana.

Editorial Herder. Barcelona-España. En: <https://holossanchezbodas.com/wp-content/uploads/2020/05/teoria-de-la-comunicacion-humana-watzlawick-1.pdf>

Winkin, Y. (1981). La nueva comunicación. Barcelona: Kairos.

<https://es.scribd.com/document/391908894/La-Nueva-Comunicacion-Winkin-1981>

## 9 Anexos.

### Anexo 1: Consentimiento Informado

#### Autorización de padres y/o representantes legales

**Establecimiento Educativo:** Normal Superior Demetrio Salazar Castillo

**Código DANE:** 127787000029

**Municipio:** Tadó

**Investigadora:** Lonia Y. Avellaneda Murillo

**CC:**35.820775

**Nombre:** \_\_\_\_\_ **CC:** \_\_\_\_\_

**En calidad de:** ( ) padre, ( ) madre o ( ) representante legal.

En calidad de padres, madre o representante legal del estudiante que hace parte de la comunidad educativa, he sido informado(a) acerca de la investigación que lleva por título **Características de la incidencia familiar en la comunicación entre estudiantes de la Normal Superior de Tadó-Chocó, algunas acciones recomendables desde la mediación familiar.** y tiene como objetivo **Caracterizar la incidencia de la familia en la comunicación entre los estudiantes de la Normal Superior de Tadó-Chocó para recomendar algunas acciones desde la mediación familiar.** Teniendo en cuenta lo anterior, manifiesto que entiendo que el tratamiento de datos comprende la recolección, almacenamiento, uso, conservación transmisión de audio, testimonio e imágenes obtenidas de entrevista y mi registro, así mismo, comprendo que:

- No habrá repercusiones o consecuencias sobre mi hijo(a), adolescente o representante legal en sus actividades escolares, evaluaciones o calificaciones en el curso derivado de los resultados obtenidos por el investigador
- No genera ningún gasto, ni remuneración alguna por mi participación o realización
- No habrá ninguna sanción en caso de que no se autorice mi participación
- No será publicada mi identidad, videos, imágenes, audios y datos personales registrados durante el grupo focal, a terceros que no tengan interés en la investigación
- Los audios y/o grabaciones e imágenes de la entrevista se utilizarán únicamente para los propósitos de la investigación

Así mismo entiendo qué:

- Mis imágenes, audios y/o grabaciones, escritos registrados en la investigación serán tratado por la responsable de la investigación y/o encargado dentro del marco del cumplimiento de la política de protección de datos contemplada en la ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1377 de 2013.

En este orden de ideas, manifiesto que comprendo en su totalidad la información, entiendo las declaraciones contenidas en él y la necesidad de hacer constar mi consentimiento, para lo cual lo firmo libre y voluntariamente, recibiendo en el acto copia de este documento ya firmado.

( ) SI AURORIZO

( ) NO AUTORIZO

\_\_\_\_\_  
Nombre participante o representante legal

Firma: \_\_\_\_\_

CC: \_\_\_\_\_

## **Anexo 2: Asentimiento Informado**

### **Asentimiento Informado**

**Establecimiento Educativo:** Normal Superior Demetrio Salazar Castillo

**Código DANE:** 127787000029

**Municipio:** Tadó

**Investigadora:** Lonía Y. Avellaneda Murillo      **CC:**

**Título de la investigación:** Características de la incidencia familiar en la comunicación entre estudiantes de la Normal Superior de Tadó-Chocó, algunas acciones recomendables desde la

Hola mi nombre es Lonía Avellaneda Murillo, laboro como docente orientadora en la I.E, y actualmente estoy estudiando una maestría en mediación familiar, en la Universidad Antonio Nariño. Actualmente me encuentro realizando una investigación en el E.E, para **Caracterizar la incidencia de la familia en la comunicación entre los estudiantes de la Normal Superior de Tadó-Chocó para recomendar algunas acciones desde la mediación familiar.**, para ello quiero pedirte que me apoyes. Por este motivo quiero saber si te gustaría participar en este estudio. Una vez que tú aceptes participar, se conversará con tus papás y/o apoderado para que ellos sepan de este estudio

Tu participación en el estudio es voluntaria, es decir, aun cuando tu papá o mamá hayan dicho que puedes participar, si tú no quieres hacerlo puedes decir que no, es tu decisión si participas o no.

También es importante que sepas que, si en un momento dado ya no quieres continuar en el estudio, no habrá ningún problema, o si no quieres responder a alguna pregunta en particular, tampoco habrá problema ni tendrá consecuencias a nivel institucional, ni académico, no será publicada tu identidad, videos, imágenes, audios y datos personales registrados durante la entrevista, a terceros que no tengan interés en la investigación, así mismo, los audios y/o grabaciones e imágenes del grupo focal se utilizarán únicamente para los propósitos de la investigación.

Tu intervención consistiría en participar en una entrevista, donde junto con otros estudiantes van a dialogar y a intercambiar ideas entorno a un tema o preguntas, de acuerdo con la investigación. Toda la información que nos proporciones será confidencial. Esto quiere decir que no diré a nadie tus respuestas, sólo lo sabrán las personas que participen en la entrevista, y si fuese necesario tus padres.

De acuerdo con lo anterior, declaro que fui informado/a suficientemente y comprendo que tengo derecho a recibir respuesta sobre cualquier inquietud que tenga sobre dicha investigación, antes, durante y después de su ejecución; que tengo el derecho de solicitar los resultados obtenidos en la entrevista. Considerando que los derechos que poseo en calidad de participante de dicha investigación, constituyen compromisos del profesional responsable de la misma, me permito informar que asiento, de forma libre y espontánea, mi participación en el mismo.

En constancia de lo anterior, firmo el presente documento, en el Municipio de Tadó, el día \_\_\_\_\_, del mes \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

---

**Nombre o Firma**

**Documento de identificación No:**

---

**Nombre o Firma del investigador**

**Documento de identificación No:**

### Anexo 3: Guion entrevista con estudiantes

#### Guion Desarrollo Entrevista con Estudiantes

**Título de la Investigación:** Características de la incidencia familiar en la comunicación entre estudiantes de la Normal Superior de Tadó-Chocó, algunas acciones recomendables desde la mediación familiar.

**Objetivo de la Investigación:** Caracterizar la incidencia de la familia en la comunicación entre los estudiantes de la Normal Superior de Tadó-Chocó para recomendar algunas acciones desde la mediación familiar.

#### Desarrollo de la entrevista:

<b>Contexto</b>	La entrevista se desarrollará en las instalaciones de la Normal Superior Demetrio Salazar Castillo
<b>Participantes</b>	Los estudiantes pertenecen a los grados 7°, 8° y 9°, sus edades oscilan entre 14 y 16 años, todos han tenido antecedentes que conductas conflictivas o interacciones inadecuadas dentro de la institución educativa
<b>Tiempo/duración</b>	45 minutos aproximadamente
<b>Fecha:</b>	18-19 de febrero del 2022
<b>Lista de chequeo</b>	Asentimientos Informados <input type="checkbox"/> Block de apuntes <input type="checkbox"/> Grabadora periodística <input type="checkbox"/> Materiales de ambientación <input type="checkbox"/>

#### 1. Saludo de Bienvenida.

**2. Explicación de la actividad:** se explicará el objetivo de la actividad, el carácter confidencial de la información suministrada, los fines académicos del estudio, y establecerán las reglas de interacción en el encuentro, tales como: el trato respetuoso, el uso de la palabra, aclarar que no hay respuestas buenas o malas, entre otras.

#### 3. Aplicación de una técnica de ambientación.

#### 4. Preguntas de apertura.

¿Cómo se llaman?

¿En qué grado están?

¿Qué edades tienen?

Categorías	Subcategorías	Preguntas Generadoras	Respuestas
<b>La comunicación</b>	Elementos de la Sintáctica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Puedes describir la diferencia de la forma en que te comunicas con tus amigos y compañeros cuando estas contento a cuando estás enojado?</li> </ul>	
	Elementos de las Semántica	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Puedes describir alguna situación en la que hayas sentido que el mensaje que querías decir no fue comprendido por tus compañeros, amigos o padres</li> <li>▪ ¿Con quién o quienes sientes que te puedes comunicar con más facilidad?</li> </ul>	
	Elementos de la Pragmática	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Cuándo hablan con alguien tienden a mirarlo para ver sus gestos? ¿para qué?</li> <li>▪ ¿Cómo reaccionan cuando piensan que sus padres, amigos o compañeros les contestan de mala manera?</li> <li>▪ ¿Qué formas de comunicación conoces?</li> </ul>	
<b>La Familia</b>	Relaciones intrafamiliares	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Qué diferencias existen entre la forma en que te comunicas con tus amigos/compañeros, a la que utilizas con tu familia? ¿Por qué?</li> <li>▪ ¿Cómo describirías la forma en que se resuelven los problemas o conflictos en tu familia?</li> <li>▪ ¿Recuerdas algún suceso en el que hayas sentido que tu familia te transmitió mucho afecto?</li> </ul>	
	Dinámica Familiar	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dentro del hogar, ¿cada miembro tiene claro sus funciones o las tareas que debe realizar?</li> <li>▪ ¿Cómo podrías describir la forma en que se comunican en tu familia?</li> </ul>	
<b>La Mediación Familiar</b>	Conflicto	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Qué tipo de situaciones causan enojo o conflicto al interior del hogar? ¿Por qué?</li> </ul>	
	Alternativas de resolución de conflictos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Cuándo se presenta un pleito o desacuerdo con alguien de la familia, como lo resuelves?</li> <li>▪ ¿Conoces algunas alternativas para resolver los conflictos?</li> </ul>	

## Anexo 4: Guion entrevista con las familias

### Guion entrevista con las Familias

**Título de la Investigación:** Características de la incidencia familiar en la comunicación entre estudiantes de la Normal Superior de Tadó-Chocó, algunas acciones recomendables desde la mediación familiar.

**Objetivo de la Investigación:** Caracterizar la incidencia de la familia en la comunicación entre los estudiantes de la Normal Superior de Tadó-Chocó para recomendar algunas acciones desde la mediación familiar.

#### Desarrollo de la entrevista:

<b>Contexto</b>	La entrevista se desarrollará en las viviendas de las familias
<b>Participantes</b>	Familias (padres de familia) de los estudiantes pertenecen a los grados 7°, 8° y 9°, cuyas edades oscilan entre 14 y 16 años y han tenido antecedentes que conductas conflictivas o interacciones inadecuadas dentro de la institución educativa
<b>Tiempo/duración</b>	45 minutos aproximadamente
<b>Fecha:</b>	29 de noviembre-2 de diciembre
<b>Lista de chequeo</b>	Consentimientos Informados <input type="checkbox"/> Block de apuntes <input type="checkbox"/> Grabadora periodística <input type="checkbox"/> Materiales de ambientación <input type="checkbox"/>

#### 1. Saludo de apertura.

**2. Explicación de la actividad:** se explicará el objetivo de la actividad, el carácter confidencial de la información suministrada, los fines académicos del estudio, y establecerán las reglas de interacción en el encuentro, tales como: el trato respetuoso, el uso de la palabra, aclarar que no hay respuestas buenas o malas, entre otras.

#### 3. Aplicación de una técnica de ambientación.

#### 4. Preguntas de apertura.

¿Quiénes se encuentran hoy aquí presentes?, ¿Qué edades tienen?, ¿Cómo se sienten el día de hoy?

Categorías	Subcategorías	Preguntas Generadoras	Respuestas
<b>La comunicación</b>	Elementos de la Sintáctica	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Consideras que en la familia se comunican de forma tranquila y con palabras apropiadas ó por el contrario?</li> <li>▪ ¿Usted podría describir la diferencia de la forma en que te comunicas con la familia cuando estas contento a cuando estás enojado?</li> </ul>	
	Elementos de las Semántica	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Han sentido alguna vez que no pudieron entender los mensajes que les dicen sus hijos con palabras o con actitudes?</li> <li>▪ ¿Puedes describir alguna situación en la que hayas sentido que el mensaje que querías decir no fue comprendido por tus hijos?</li> <li>▪ ¿Con quién o quienes sientes que te puedes comunicar con más facilidad?</li> </ul>	
	Elementos de la Pragmática	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Cuándo ustedes como familia hablan, se miran a la cara?</li> <li>▪ ¿Qué haces cuando sientes que no comprendiste lo que dice tu hijo?</li> <li>▪ ¿Qué haces cuando piensas que tu hijo te contesta de mala manera?</li> <li>▪ ¿Qué formas de comunicación conoces?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪</li> </ul>
<b>La Familia</b>	Relaciones intrafamiliares	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Qué tipo de actividades realizan para compartir en familia?</li> <li>▪ ¿Cuándo alguien de la familia tiene algún problema, cómo lo enfrentan?</li> <li>▪ ¿Cómo describirías la forma en que se resuelven los problemas o conflictos en tu familia?</li> <li>▪ ¿Crees que tu familia es cariñosa?</li> </ul>	
	Dinámica Familiar	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Consideras que en tu casa hay reglas o normas claras para comportarse?</li> <li>▪ ¿Qué pasa cuando se incumplen esas reglas?</li> <li>▪ Dentro del hogar, ¿cada miembro tiene claro sus funciones o las tareas que debe realizar?</li> </ul>	
<b>La Mediación Familiar</b>	Conflicto	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Qué tipo de situaciones causan enojo o conflicto al interior del hogar? ¿Por qué?</li> <li>▪ ¿Con qué frecuencia se presentan situaciones que causan enojo o conflicto al interior del hogar?</li> </ul>	
	Alternativas de resolución de conflictos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Cuándo se presenta un pleito o desacuerdo con alguien de la familia, como lo resuelven?</li> <li>▪ ¿Cómo actúas con tus hijos y la familia en general cuando estas disgustado?</li> <li>▪ ¿Cómo actúan los hermanos entre ellos cuando están disgustados?</li> <li>▪ ¿Conocen algunas alternativas para resolver los conflictos?</li> </ul>	

## Anexo 5: Transcripción de entrevistas

### Entrevista FE2

- Entrevistador: Bueno, buenas tardes. El día de hoy nos encontramos aquí en la casa de la estudiante E2, con el objetivo de realizar una entrevista en torno a las preguntas en cuanto a aspectos como la comunicación, la familia y la mediación familiar. ¿Quién se encuentra hoy presente aquí en este espacio?
- FE2: Buenas tardes, mi nombre es FE2, madre de la E2
- Entrevistador: ¿Qué edad tiene?
- FE2: Tengo 35 años.
- Entrevistador: Treinta y cinco años, ¿y no puedo contar cómo te fue en tu día de hoy? ¿Qué tal estuvo el día?
- FE2: Pues mi día de hoy súper bien, gracias a Dios en diferentes ocupaciones realizadas, pero gracias a Dios, pero bien.
- Entrevistador: Bueno, vamos a empezar con las preguntas. Me gustaría saber si ¿consideras que en la familia se comunican de forma tranquila y con palabras apropiadas o por el contrario?
- FE2: pues realmente se busca hacer lo pertinente de tener una buena comunicación, pero en ocasiones una o la otra parte se se ¿qué? Si se ofusca y ahí podemos entrar a discusiones y malentendidos y no terminamos realmente de una forma asertiva de tomar decisiones que debemos de tomar en el momento.
- Entrevistador: y en ese momento de que digamos que están acalorados ofuscados, ¿en algún momento han salido a flote palabras inapropiadas?
- FE2: Pues en ocasiones, sí.
- Entrevistador: ¿Palabras como cuáles?
- FE2: Digamos como pendeja o me siento cansada. Que creo yo que son palabras que por lo tanto no le debemos decir a nuestros hijos ni a ninguna persona. Porque sé que son palabras fuertes.
- Entrevistador: ¿Usted ha sentido alguna vez que no pudo, entender los mensajes que le dicen sus hijos con palabras o con actitudes?
- FE2: sí
- Entrevistador: ¿En qué momento?
- FE2: en muchos
- Entrevistador: ¿nos puede dar un ejemplo?
- FE2: ¿cómo cuál? a ver... Por ejemplo, hay momentos en el hogar en que necesitamos de llegar a algún acuerdo, como por ejemplo en los oficios sí o en otras decisiones que debemos de tomar en conjunto. Y pues no se da.
- Entrevistador: ¿Y por qué no se da?
- FE2: por la falta de ese mismo entendimiento, ¿ya? quizá no utilizamos las palabras adecuadas para dirigirnos a nuestros hijos o nuestros hijos. No utilizan las palabras adecuadas para dirigirse a sus padres. Entonces ahí entra la contradicción.
- Entrevistador: Y así como un caso latente, no sé un ejemplo en el cual usted no pudo entender el mensaje que le quiso transferir su hijo, su hija con palabras o con actitudes. Ejemplo, mira en ocasiones nosotros queremos mandar un mensaje sí, pero nuestro nuestra

comunicación no verbal, o sea lo que reflejan a la postura, los gestos de la cara se vuelven esos mensajes como incongruente o sea no sabe uno que pensar en ese momento, si creer lo que esa persona me está diciendo o realmente la actitud que está mostrando es totalmente diferente al mensaje que me quiere expresar.

- FE2: Sí, un ejemplo que tenemos en este momento es la cuestión del teléfono. Si por lo menos ella me dice que están utilizando mucho el teléfono en el colegio, que hay docentes que les permiten, que les piden que saquen el teléfono, una cosa y la otra para hacer diferentes investigaciones. Pues yo en estos momentos a ella no le he comprado teléfono porque no he tenido la facilidad y me toca darle el mío. Si entonces ya como que cuando ella me dice “ay, pero es que me toca llevar el teléfono porque lo necesito, que esto y lo otro”. y yo ¿si será verdad?, ¿si será verdad?, ¿si será que lo están utilizando como es debido o ella lo está utilizando en el momento que realmente lo debe utilizar?, Entonces ahí como que, pues la verdad si es esa, que a veces es como que no le creo, como que bueno, listo, llévatelo pues para ver ella si realmente lo está utilizando o no, ya.
- Entrevistador: ¿E2 en ocasiones puede llegar a utilizar palabras o frases que usted no logra entender? O sea, usted sabe que los jóvenes manejan un tipo de códigos, de jerga y en ocasiones uno como adulto se queda como ¿qué me quiso decir? ¿no le ha pasado eso?
- FE2: si, en algún un momento sí.
- Entrevistador: ¿cómo con cual, qué palabras, qué mensaje así usted no va a entender?
- FE2: En este momento no lo tengo muy presente, pero sí hay momentos como qué se yo, pero sí.
- Entrevistador: Bueno, vamos a pensar un tantito y ya finalizando retomamos esta pregunta y ¿cuándo ustedes como familia hablan, se miran a la cara?
- FE2: A mí me gusta.
- Entrevistador: ¿Sí? ¿Y eso por qué? ¿Qué significado tiene eso para usted como familia?
- FE2: O sea, yo lo hago por la cuestión de mirar. Precisamente ese gesto que la persona puede hacer en el momento de hablar. Porque los gestos también dicen mucho.
- Entrevistador: ¿Y como para que más, que otro significado le encuentra al hablarse mirándose a la cara?
- FE2: Considero yo que para ver si una persona también está diciendo verdad o mentira.
- Entrevistador: ¿Qué hace cuando siente que no comprendió lo que en algún momento le pudo haber dicho su hijo o su hija?
- FE2: Dejo la conversación allí, la dejo y me voy, o me acuesto, para en algún momento que las dos podamos estar más tranquila, retomar la conversación.
- Entrevistador: ¿Qué hace cuando piensa que su hijo le contesta de mala manera?
- FE2: Jú, me ofusco, me ofusco, me ofusco o trato de bajarme y decirle hombre no me contesta así que eso no se hace. Miren la manera en que yo le estoy hablando. Trate de hablarme de esa manera también para que podamos entendernos.
- Entrevistador: ¿No hacen más nada?, o sea, ¿no intentas, diríamos que de cierta forma reprenderle de otra forma? no sé.
- FE2: Varias veces yo les pego, en ocasiones yo les pego un poquito. Pues yo insisto, hombre no me hables así. Seguimos con la conversación, hombre, no hables y no levantes la voz, no hables levantes la voz. Y ahora si continúa ya trato de pegarle, o si trato de pegarle o si no me quito.
- Entrevistador: ¿Qué tipo de actividades realizan para compartir en familia?

- FE2: Bañar.
- Entrevistador: ¿y van mucho al río?
- FE2: Si a ella le encanta, entonces tratamos de llevarla.
- Entrevistador: ¿Qué más hacen en familia?
- FE2: Cuando se presta, tratamos de jugar dominó, o parque, o una película, en ocasiones a ella le gusta mucho una película y la vemos también.
- Entrevistador: ¿Y no visitan otros espacios, aparte del río?
- FE2: Pues eso es lo que más seguido hacemos.
- Entrevistador: ¿Cuándo alguien de la familia tiene algún problema? ¿cómo lo enfrentan?
- FE2: en Unión siempre tratamos, como de estar unidos, de prestar esa ayuda que la persona necesita.
- Entrevistador: ¿Usted cree que su familia es cariñosa?
- FE2: Mmm, sí, sí.
- Entrevistador: ¿Qué tipo de manifestaciones de afecto se evidencian aquí?
- FE2: Apoyo cómo decir amor, decirles palabras bonitas en ocasiones y también, considero, que es eso más que todo.
- Entrevistador: De ustedes como padres hacia los niños y ¿entre ustedes los padres?
- FE2: también de vez en cuando j aja ja, la realidad es de vez en cuando, cuando hay una oportunidad pues se aprovecha sí.
- Entrevistador: ¿Consideras que en tu casa hay reglas o normas claras para comportarse?
- FE2: No
- Entrevistador: ¿por qué crees eso?
- FE2: Pues porque a pesar de que se trata de colocar esas reglas y en ocasiones se evaden, ¿ya? no se llevan a cabo de ninguna de las partes. Porque, por ejemplo, aquí tenemos un ejemplo con E2, digamos con los niños. Deben de... yo les digo hombre, organicen su cuarto antes de irse, trato de levantarnos a las cinco y media de la mañana. Por lo menos en este año he tratado de que ellos se levanten a las cinco y media de la mañana, para que tengan logro de desayunar y de tender la cama. Y eso no se lleva a cabo ¿Por qué? porque tratan de levantarse más tarde les coges el vuelo (tiempo), bueno y así. E2 por lo menos de digo, el oficio es suyo, aquí es lavar los platos. Porque usted llega y usted consigue todo organizado. Lave los platos, trate de lavar los platos después que almuerce para que tenga todo ese tiempo disponible, porque los platos son poquitos y no se hace. Ya, entonces los lava a la hora que a ella le da la gana. Entonces ahí también ya empieza como que la discordia, mire que usted no lavó los platos, y ya entramos a malos entendidos por eso.
- Entrevistador: ¿Qué pasa cuando esas reglas son incumplidas?
- FE2: Pues normalmente yo la dejo que ella lave sus platos porque yo me ofusco horrible. Entonces, como para no llegar a tener una mala discusión con ella, yo más bien, hombre, lava los platos, lava los platos y si no, pues los lavo yo termino lavándolo yo con tal de que no se quede tanto tiempo allí o que queden para el otro día. Ya, más que todo eso, de allí no pasa.
- Entrevistador: Es decir, ¿que no se da ese espacio, digamos, como de hacer un restablecimiento o una reconstrucción nuevamente las reglas?
- FE2: se habla, se dice, pero igual no se lleva a cabo porque llega, “no mamá yo estoy cansada, mire que estoy cansada, voy a echarme un sueño o voy a salir” y ahí se queda. Ya cuando ya llega quizá pueda hacer otra cosa, no llega a lavar los platos sino que repente hace

- otra cosa. Entonces, por lo tanto, como para no insistir en lo mismo y no tener un percance, entonces yo prefiero la lavar los platos o ella o dejo que ella lave sus platos tarde.
- Entrevistador: ¿y que otro tipo de reglas se incumplen?
- FE2: el niño en cuanto a la salida. O sea, yo le digo hombre, no salga. Venga, hagamos tarea. Y cuando menos pienso, se sale, yo me acuesto y me descuido se sale, se sale o algo parecido.
- Entrevistador: y cuando ellos incumplen ¿usted qué hace?
- FE2: lo castigo, no lo dejo salir o le coloco tareas más de lo que tenía previsto.
- Entrevistador: Dentro del hogar, ¿cada miembro tiene claros sus funciones en las tareas que debe realizar?
- FE2: Si
- Entrevistador: Por ejemplo, hablemos un poco referente de esas tareas o funciones que tiene el niño, que tiene E2.
- FE2: como le decía anteriormente. E2 no es, eh la tarea de E2 aquí, normalmente es como lavar los platos y organizar su cuarto en compañía de su hermano pequeño, porque ellos duermen en un solo cuarto, eh lavar su ropa también. La del niño, ayudar a su hermana a organizar la pieza, tener todo organizado, salir un rato a jugar y tener claro que tiene un límite.
- FE2: En cuanto a mí, ya me toca todo lo del hogar y enseguida a ellos a ayudarle en sus tareas. En cuanto al padre, él es más que todo, es una ayuda grande en la casa porque se ocupa de muchas cosas. Como de trabajar, porque él trabaja, y cuando llega al hogar, pues ayuda mucho en el quehacer, digamos que si hay algo dañado, hay que arreglarlo, que como padre también tiene la tarea de apoyar a educar a sus hijos, porque realmente no todo el trabajo me lo deja a mí.
- Entrevistador: ¿Con qué frecuencia se presentan situaciones que causan enojo o conflicto al interior del hogar?
- FE2: La frecuencia es bastante, es bastante porque ¿cómo le digo? eh una de las cosas que más y enojo trae, es como que el incumplimiento del quehacer sí, esa es la frecuencia más grande que hay en este momento aquí.
- Entrevistador: ¿es decir que eso se debe a que se presenta muy periódicamente?
- FE2: Sí, es más que todo eso, porque realmente del resto, ah, y ahora tenemos un inconveniente que es la infidelidad de él, que eso ha traído bastantes problemas en el hogar. Aunque he tratado de mil maneras y de tener una comunicación asertiva con él, tratando de sobrellevar las cosas. Pero siempre hay momentos en que uno se ofusca y hay ciertas cosas que no le gusta y eso trae el inconveniente.
- Entrevistador: ¿Y no se ha presentado situaciones conflictivas entre ustedes dos, digamos por la desautorización, con dos hijos a la hora de que usted le coloque un castigo y él los levante o que no estén de acuerdo y lo manifieste delante hijos?
- FE2: Pues muy poco, realmente muy poco, que he tratado de que él o sea, si él da una orden que los niños lo cumplan, así sea que a mí me duela o algo similar. Hay momentos en que sí, como que ah, y trato, no en el momento en que él está sí, sino cuando él sale y así mismo yo llamarle la atención a los niños. Miren que su papá hizo esto por esto, pero esto no lo haga y les levanto el castigo, pero sépanlo que no lo vuelven a hacer.
- Entrevistador: Cuando se presenta un pleito o desacuerdo con alguien de la familia, ¿cómo lo resuelve?

- FE2: Dialogando, dialogando, en un diálogo.
- Entrevistador: ¿y cómo se da ese proceso de diálogo? ¿cómo es?
- FE2: ¿En qué sentido?
- Entrevistador: A la hora de sentarse a hablar, de tener en cuenta lo que piensa el otro referente a la situación.
- FE2: por ejemplo con él lo hago siempre el diálogo siempre trato de hacerlo cuando ya los niños están durmiendo, en la cama hablar con él. Con los niños, trato de sentarlo hombre o en ocasiones cuando ellos se van a acostar, trato de dialogar con ellos, miren hicieron esto y esto mal, traten de mejorar, tratemos de mejorar porque yo sé que también quizás puedo ser un poco fuerte a la hora de tomar decisiones o de instruirlos. Sí, pero es por su bien. Trato de hacerlo así porque soy un poco duro a la hora de llevar las normas o la reglas a cierto fin. Entonces debo de ser un poco más dura para que ellos puedan lograr el objetivo.
- Entrevistador: Y en ese diálogo eh, ¿siempre lo hace usted solita o en algún momento su pareja la apoya?
- FE2: pues como tal, él no se mantiene aquí, porque él por lo menos tiene dos días de trabajo en la mañana, dos en la tarde y dos en la noche. Entonces como que en ese trayecto en que él está siempre a los pelaos, están ocupados o están en el colegio entonces, pero cuando hay, digamos, una oportunidad, si lo hace.
- Entrevistador: ¿Cómo actúa con sus hijos y la familia en general cuando están disgustados?
- FE2: júu, la verdad muy poco pasamos palabras, muy poco pasamos palabras. Solo eso. Las cosas normal se le hacen, se les compra sus cosas a los niños, les compra, en fin, solamente no pasamos palabra y ya.
- Entrevistador: ¿y se da entre los hermanos?
- FE2: Hay Dios mío, eso es un karma, j aja pero si ellos por lo menos por cualquier cosita, por lo menos la mayor está discutiendo con el hermanito “ay no hagas esto, que lo otro”. ¿Y qué? como que le levanta mucho la voz a él. Entonces ella es muy poco pues así que vamos a arreglar esta situación, pues no, y como igual el niño tiene 7 años y ella paciencia ni con ella misma tiene, entonces.
- Entrevistador: ¿y cuando E2 digamos que no le gusta algo y se disgusta con usted o con el papá?
- FE2: No dice nada, o si lo dice enojada y ya.
- Entrevistador: ¿Conocen alguna alternativa para resolver los conflictos?
- FE2: Alternativa hay muchas, por ejemplo, más escucha, puede ser una, una conversación más asertiva, más positiva, más positivismo, más comprensión puede ser también.
- Entrevistador: Digamos que eso vendría siendo como una estrategia para solucionar, pero en sí en cuanto a alternativas. Ahorita hablamos que el diálogo sí, eso normalmente lo utilizan mucho en los hogares, ¿pero así ya algo más concreto que se dé con proceso?
- FE2: ¿Sería como cambiar la estrategia? Cambia como la estrategia que se tiene en el momento, no sé.
- Entrevistador: ¿es decir que parte del diálogo, no conocen otro tipo de alternativas? Recientemente se utiliza la estrategia, como ya me acabo de manifestar, como la escucha, la comunicación asertiva.
- Entrevistador: Me gustaría que retomemos una pregunta de las de acá de la categoría de comunicación, en cuanto si ¿has sentido alguna vez que no pudieron entender los mensajes que les dicen sus hijos con palabras o con actitudes? Hay una comunicación verbal y una

comunicación no verbal. ¿Cierto?, en este caso el mensaje con palabras sería la verbal ¿verdad? Y coloquemos que esa con actitudes sería la no verbal. Entonces, ya aterrizados allí, ¿si ha sentido en algún momento que no le entendió el mensaje que le quiso transmitir con palabra o con actitud de su hijo o su hija?

- FE2: pues la verdad seño, tal como le digo más que todo es lo del colegio más que todo en estos momentos, que están utilizando ese teléfono allá, que como que realmente estoy como que indecisa de que sí o no estén utilizando el teléfono como tal allá que sea, pues quizás una obligación.
- Entrevistador: digamos que ajá, que usted se está refiriendo ahí, que no sabe si confiar, si realmente en su hijo o hija le está haciendo la verdad. Cierto, pero estamos hablando del mensaje, yo le estoy mandando un mensaje, usted es el receptor...
- FE2: Si se refiere al mensaje no verbal.
- Entrevistador: cuando hablamos de palabras nos referimos a una comunicación verbal. Cuando hablamos de actitudes nos estamos refiriendo a una comunicación no verbal. ¿sí?, entonces, en algún momento, eh quizás usted ha sentido que no lo ha entendido los mensajes que le dicen sus hijos con palabras o con actitudes. Ahorita hablábamos, yo le colocaba el ejemplo de que los jóvenes manejan unas frases bastante raras que tienen, digamos, unos significados, pero uno no logra entenderlas porque ellos tienen como su jerga, así como para comunicarse. Entonces a ver si le ha pasado al menos una oportunidad eso que E2 haya dicho algo y usted tenga que decir ¿qué me quisiste decir con eso? No te entendí.
- FE2: No, no
- Entrevistador: ¿y en cuestiones de actitudes?
- FE2: De actitudes, más que todo, cuando digamos no, no sé si sea acertado, cuando yo le digo algo y ella se me encierra, se encierra, no come, no me dice las cosas como es debido, varias veces le digo que decime las cosas, contesta “ay no” y se queda callada y no dice nada y se encierra.
- Entrevistador: En cuanto a las preguntas, si quieres añadir algo más referente a alguna de las preguntas que se realizaron, bueno, entonces de esta forma damos por finalizado este proceso. Me hubiese gustado que hubiera estado pues el papá para que se diera esa oportunidad de poderlo escuchar a él, a ver qué tan compenetrados estaban para responder, si la opinión de él era totalmente diferente, en qué había diferencias o en qué había semejanzas, pero bueno.
- FE2: a mí también me hubiera gustado, pero ese hombre anda en cuestión de esa política, porque él depende de eso.

### **Entrevista FE1**

- Entrevistador: Bueno, muy buenas tardes. El día de hoy vamos a desarrollar la entrevista con la familia de los estudiantes priorizados para la investigación. Como ya se hizo la apertura, les habló un poco referente a la explicación de la actividad. Me gustaría saber los nombres de ustedes, la edad y el parentesco que tienen con el estudiante.
- (Mamá): tengo 30 años, soy madre de E1.
- (Padrastró): tengo 45 años y soy el padrastró de E1.
- Entrevistador: Cuénteme un poco ¿qué tal estuvo el día de hoy para ustedes? ¿cómo le fue en la parte laboral? ¿Cómo se han sentido?

- (Padrastro): bien gracias a Dios.
- (Mamá): A mí también me va bien, gracias a Dios.
- Entrevistador: ¿sí? ¿Sin ninguna dificultad, ningún contratiempo?
- (Mamá): Sí señora.
- Entrevistador: Bueno, estamos en sintonía porque a mí me fue también muy bien. Esperamos poder sacar este proceso de forma óptima. Voy a empezar haciéndole unas preguntas y la idea es que ustedes respondan con toda la sinceridad y si tienen alguna duda, que la pueden manifestar. ¿Ustedes consideran que en la familia se comunican de forma tranquila y con palabras apropiadas o por el contrario, no?
- (Mamá): De forma tranquila.
- Entrevistador: ¿de forma tranquila? y ¿cómo es así, de forma tranquila?
- (Mamá): de forma tranquila, en el sentido que...o sea sin nada de groserías, se le habla suave al otro.
- Entrevistador: ¿Y usted que me qué me cuenta?
- (Padrastro): pues es la verdad, aquí se trata pues al máximo de decirle las cosas, con calma para que la entienda, sin groserías.
- Entrevistador: ¿y qué tipo digamos de palabras que utilizan así apropiadas a la hora de comunicarse?
- (Mamá): No sé, haga el favor, las cosas no son así, o si algo gracia, y así.
- Entrevistador: ¿Ustedes han sentido alguna vez que no pudieron entender los mensajes que les dicen sus hijos con palabras o con actitudes?
- (Mamá): Algunas veces sí.
- Entrevistador: ¿me cuenta un poco?
- (Mamá): eh, en el caso de él, algunas veces si por lo que hay veces a él le dan una información y él la transfiere de otra manera, entonces uno queda como bloqueado.
- Entrevistador: ¿y usted se da cuenta de que no entendió el mensaje, pero por lo que él dice en ese momento o por la actitud que muestra?
- (Mamá): por lo que él dice en ese momento y en cuanto a la conclusión que uno pues...
- (Padrastro): saca...
- (Mamá): como que arma las palabras de lo que él dice y a lo que en realidad quiere decir el mensaje.
- Entrevistador: ¿y cómo se da esa actitud allí? ¿cuál es el comportamiento que él asume?
- (Mamá): asume un...
- Entrevistador: ¿qué nota usted que realmente el mensaje que le está dando no lo ha entendido en sí?
- (Mamá): porque comienza como... ¿Cómo le dijera?, como a desvariar, dice, o sea, se dice y se contradice, entonces uno de una sabe que no es así.
- (Padrastro): que no está diciendo lo que es.
- Entrevistador: Ya, se les ha presentado, pues que esa situación, entonces no logran entender ese mensaje, el mensaje que ha pasado en ese... que su hijo en ese momento le ha querido, pues como que transmitir. Cuando ustedes, como familia hablan, ¿se miran a la cara?
- (Padrastro): Sí.
- (Mamá): sí.

- Entrevistador: ¿sí?, y ¿qué significado tiene eso para ustedes el mirarse a la cara en ese momento que estamos hablando?
- (Mamá): una parte es respeto y otra parte es que sepan que uno está prestando atención a lo que se está diciendo.
- Entrevistador: ¿Y usted qué piensa?
- (Padrastro): lo mismo
- Entrevistador: ¿Sí, y no tiene alguna otra connotación? ¿no le consigue algún otro significado del por qué se miraba mirar a la cara cuando se está hablando?
- (Padrastro): pues la verdad, como dice ella, yo lo trató como por un respeto.
- Entrevistador: ¿Cuando ustedes como familia hablan se miran a la cara?, ya pasamos por aquí. ¿Qué haces cuando sientes que no comprendiste lo que dice tu hijo?
- Entrevistador: Señora.
- (Mamá): señora, eh cuando siento que no comprendí lo que dice mi hijo...
- Entrevistador: ajá ¿usted qué hace?
- (Mamá): Tiendo a preguntarle a otras personas si están en el preciso momento donde él estuvo que explicaron algo para poder comprender él qué me quiere decir.
- Entrevistador: ¿Y en caso tal si la situación es presentada en el núcleo familiar como tal como hace allí? ¿Qué hacen?
- (Mamá): Pues me pongo a analizar o trato de averiguar el por qué no doy con...
- (Padrastro): sacando palabras.
- Entrevistador: ¿Y usted qué hace cuando eh siente que no comprendió lo que le ha dicho E1 en un momento?
- (Padrastro): hay que seguirlo investigando ¿porque entonces? Pa' saber la verdad
- Entrevistador: Es decir que entonces ustedes le preguntan cuándo no entienden, le preguntan nuevamente.
- (Padrastro): claro
- (Mamá): sí señora
- Entrevistador: ¿Qué hacen cuando piensan que su hijo les contesta de mala manera?
- (Mamá): Pues en mi caso, eh a mí me daba mucha rabia y tiendo a reprender inmediatamente por lo que él sabe que tiene que aprender a respetar la forma de responder, hay que tener una forma adecuada porque hay veces osea, no es el gesto, sino la forma de responder.
- (Mamá): porque si yo le hablo despacio y él me contesta duro yo ya lo voy a tomar como si fuera una grosería.
- Entrevistador: ¿Y entonces como lo reprende?
- (Mamá): eh lo regaña inmediatamente o si hay alguna actividad que le guste como un muñequito, la Tablet, en ese preciso momento no me la toca o no se ve el programa.
- Entrevistador: ¿Y a usted le ha pasado eso con E1?
- (Padrastro): Pues, pues a mí como tal no.
- Entrevistador: ¿nunca le contestado de mala manera, que usted lo había sentido?
- (Padrastro): No, a mí no, pues hasta el momento no.
- Entrevistador: ¿Qué tipo de actividades realizan para compartir en familia?
- (Mamá): Pues aquí lo que más realizamos así para compartir en familia cuando estamos bueno, en los tiempos libre jugamos dominó que nos ayuda a ver como la destreza en cuanto

- a la matemática y todo eso con él, el dominó o ya los domingos que decimos bueno, vamos al parque, nos comemos un helado y luego regresamos a la casa.
- Entrevistador: ¿Algo más por añadir que se le quede a la señora y que usted sienta que es necesario decirlo que hacen en los tiempos libres?
- (Padrastro): No.
- Entrevistador: Bueno, ¿Cuándo alguien de la familia tiene algún problema, cómo lo enfrentan?
- (Mamá): Hablando, lo dialogamos y miramos a ver, cada quien da como su opinión a ver de cómo hacemos para salir de él o qué solución le damos a ese problema.
- Entrevistador: ¿Y cuando en ocasiones el problema, por ejemplo, se le presenta a E1 en la institución educativa, usted cómo lo asume, cómo lo toma?
- (Mamá): Pues, eh me lo tomo con calma en el preciso momento que primero tendría que ir a la institución a averiguar qué fue lo que paso antes de tomar una reacción más fuerte.
- Entrevistador: ¿Y en algún momento ha tomado alguna reacción fuerte?
- (Mamá): No señora, hasta el momento, gracias a Dios que ¡no!
- Entrevistador: ¿Ustedes creen que esta familia es cariñosa? ¿hay manifestaciones de afecto?
- (Padrastro): sí
- (Mamá): sí señora.
- Entrevistador: ¿y cómo se dan esas manifestaciones?
- (Mamá): eh, por ejemplo, E1 cómo le dijera, él tiene un sistema que si usted lo va a abrazar, él le dice que él no es un nene, entonces con él es como imposible uno cogerlo. Uno le dice: venga, siéntese aquí. “Yo no soy un niño o eso ya pasó”, o sea que uno no tiene como cómo entregarle en ese afecto así porque no.
- Entrevistador: ¿y a través de palabras?
- (Mamá): a través de palabras sí, hay yo le digo: hay velo ve, vos estas como buenito, estás como papi, vení. Allí si le gusta, porque me dice “claro, para la pieles”
- Entrevistador: ¿Y ustedes? ¿dentro de ustedes dos, cómo se da esa manifestación de afecto?
- (Padrastro): ¿cómo? Ja j aja ja
- Entrevistador: Están diciendo que la familia es muy cariñosa...
- (Padrastro): no, no, sí.
- Entrevistador: Entonces el cariño se manifiesta de diferentes formas, ¿Cierto?
- (Padrastro): ¿cómo cuáles? Porque hablo más como el, a pesar de que ella es la mamá.
- Entrevistador: ¿Y qué frase suele utilizar con E1? Así pues que se manifieste, pues ese afecto, ese cariño.
- (Padrastro): Normal
- Entrevistador: ¿y E1 normalmente qué frases le dice a usted?
- (Mamá): él mamá, o cuando me quiere porque, o sea, él me quiere ver como enojada, me dice dizque “se está colocando buena pa'l señor, vea ese vestidito”, entonces yo le digo: hace el favor y me respetas, “apenas quería era sacarla de sus casillas”
- Entrevistador: pero no salen frases como te quiero, o...
- (Mamá): no, con él no.
- Entrevistador: ¿Consideran que en su casa hay reglas o normas claras para comportarse?
- (Mamá): Sí, señora,
- Entrevistador: sí. ¿Como cuáles? ¿Me puedes expresar algunas?

- (Mamá): Una de las reglas que hay en la casa es que así como estamos nosotros ahorita aquí, él no debe de estar en un tema que él sabe que es para para adultos. La otra es que a las ocho ya debe estar acostado, tenga por hacer, lo que tenga que hacer, a esa hora debe de acostarse. Y a las 12 se almuerza, a esa hora debe de almorzar. “Que no, que no tengo hambre”. Viene a almorzar, porque entonces después es el problema.
- Entrevistador: ¿Y que otra regla o norma han establecido?
- (Mamá): eh la responsabilidad, él como la hora de sus entrenamientos tiene que ser puntual, en su estudio, si no realiza la tarea no va a entrenamiento, porque primero me debe de rendir por el estudio, y ahora si el entrenamiento, si no.
- (Padrastro): Pailas
- Entrevistador: ¿Y qué pasa cuando él incumple esas reglas?
- (Mamá): cuando él incumple esas reglas simplemente no va al deporte porque como a él, lo que más lo llama es el fútbol, es decir, si no hace la tarea o incumple una de las otras, no va a entrenar, entonces como es lo que más le gusta le duele bastante.
- Entrevistador: ¿Y qué otro, que otra? ¿Por qué otro lado digamos que así que lo castigue pues, que otra cosa le quita?
- (Padrastro): con algo que le guste...
- (Mamá): la Tablet
- (Padrastro): la Tablet, sí.
- (Mamá): porque le gusta mucho la música.
- Entrevistador: ¿Dentro del hogar, cada miembro tiene claros sus funciones o las tareas que debe realizar?
- (Mamá): Sí señora.
- Entrevistador: Ejemplo ¿cuáles son las funciones que tiene E1 aquí al interior del núcleo familiar?
- (Mamá): En las funciones de E1 aquí, lava los platos, bien sea de la cena o del almuerzo, saca la basura y organiza su pieza y debe rendir en sus estudios, esa es la única función que tiene E1 aquí señó.
- Entrevistador: ¿Y el señor? ¿Cuáles son sus funciones?
- (Padrastro): Una de mis funciones es madrugar al camello y saber que uno debe sacar adelante la familia.
- (Mamá): La mía levantarme a organizar la casa, preparar los alimentos, despachar a E1 para la escuela y ahora sí irme al trabajo.
- Entrevistador: ¿Con qué frecuencia se presentan situaciones que causan enojo o conflicto al interior del hogar? ¿esporádicamente o se presenta a menudo?
- (Padrastro): Esporádicamente, a menudo no.
- Entrevistador: Esporádicamente, digamos que en una semana ¿se ha llegado a presentar en varias ocasiones situaciones así, que generen como ese enojo o conflictos?
- (Mamá): una sola vez por semana digámoslo así.
- Entrevistador: ¿Por qué se ha presentado ese conflicto?
- (Mamá): Por lo general siempre se presenta, como yo lo estoy diciendo, eh, hay veces por las mentiras del E1 o por no hacerme caso a algo que yo le diga. Entonces cuando le voy a llamar la atención, él se enoja y comienza a responderme de mala forma, entonces yo también me enoja por lo que está haciendo.

- Entrevistador: Cuando se presenta un pleito o un desacuerdo, una pelea con alguien de la familia, ¿cómo lo resuelven?
- (Mamá): Pues en el caso de aquí, cuando yo le digo a... le doy una orden a E1 y el señor no la sabe y él le dice por ejemplo yo le digo: E1 no vas a salir. Y él va y le pide permiso. Entonces yo vengo y le digo: usted ¿por qué le dio permiso E1 si yo ya le había dado la orden que no iba a salir?, entonces él me dice “yo no sabía que usted le había dicho que no iba a salir”, entonces ya comenzamos a hablarnos entre los dos, que cuando sea así el uno le pregunta el otro a ver. Y lo llamamos a él y vuelvo y lo reprendo porque no tiene por qué hacerlo.
- Entrevistador: ¿Entonces resuelven esos desacuerdos a través del diálogo?
- (Mamá): sí señora,
- Entrevistador: ¿siempre es a través del diálogo?
- (Padrastro): Sí
- Entrevistador: ¿Cómo actúas con tus hijos, en este caso metamos a la niña también, porque igual ella es parte de este núcleo familiar, y la familia en general, cuando están disgustados?
- (Mamá): Pues en mi caso, cuando yo estoy disgustada con la niña o con E1, entiendo a que, por ejemplo, si ellos quieren algo, no se los doy en el instante o en esa semana, así lo compre, lo guardo hasta que pase como ese enojo y ya después cuando me pasa como esa, como la raya. Ahora si los siento y les digo: usted esto, esto, esto y esto; mas sin embargo, aquí está. Vamos a hacer un compromiso que en el preciso momento que vuelva y falle, yo se lo retiro.
- Entrevistador: ¿y en el caso de ustedes dos?
- (Mamá): ¿de nosotros dos? pues la verdad hasta ahora no.
- Entrevistador: Cuando está usted disgustada, ¿usted cómo actúa con el señor?
- (Mamá): me quedo quieta, tranquila, no hablo, voy, me meto a mi cuarto, y así.
- Entrevistador: ¿Más bien ignora la situación?
- (Mamá): sí señora
- Entrevistador: Y el señor ¿qué hace cuando está enojado con la señora?
- (Padrastro): Normal, hago lo mismo, más bien ignoro, hasta que se le pase a uno.
- (Mamá): Uno ya sabe que el otro va y se acuesta frío, entonces ya uno sabe que por X o Y motivo está enojado, entonces lo deja quietecito, no lo toco.
- Entrevistador: Bueno, como ya se conocen ya saben en qué momento no acercarse.
- (Padrastro): Exacto.
- Entrevistador: ¿Cómo actúan los hermanos entre ellos cuando están disgustados entre la niña y E1? ¿Cómo es eso cuando están disgustados?
- (Mamá): Ay, señor, eso sí que es duro. Porque el uno comienza “Yo no sé vos para qué sos mi hermanito” y el otro responde “Yo no sé vos pa que naciste”. Y por ahí se van yendo. O sea que entre ellos dos cuando están disgustados la cosa es bastante dura.
- Entrevistador: ¿se quitan de habla por esos días?
- (Mamá): La niña, hace el favor y le decís a E1 tal cosa, “yo no me hablo con él”, E1 hace el favor, como que no te hablas con ella, “ella fue la que me quitó su habla”, y así duran sus días sin hablarse.
- Entrevistador: ¿Pero en ningún momento se maltratan o dicen frases soeces?
- (Mamá): No, de pelea no señora
- Entrevistador: ¿Ustedes conoce alguna alternativa para resolver los conflictos?

- (Mamá): Pues entre las alternativas de resolver un conflicto, yo creo que como primero está el diálogo, segundo es llegar a un acuerdo.
- Entrevistador: ¿y el señor, me le ayuda allí a la mamá?
- (Padrastro): j aja ja que me ayude más bien ella.
- Entrevistador: ¿Usted conoce alguna alternativa para resolver los conflictos?
- (Padrastro): No, pues lo más importante es el diálogo como ella dice, la verdad sí.
- Entrevistador: Ya, entonces esa es la que conocen y esa es la que practica aquí al interior del núcleo familiar y dialogan para llegar a unos acuerdos. ¿de esos acuerdos obviamente son como concientizados concertados?
- (Mamá): Concertado, es decir nos sentamos, lo analizando entre los dos y ahora si otra vez nos reunimos y ahora si lo ponemos en mesa, como dice el dicho.
- Entrevistador: sí me gustaría saber si ¿quieren ahondar un poco más en alguna de las preguntas y sienten que les faltó decir algo más, que se quedó como algo suelto?
- (Mamá): En las del conflicto sí. Me gustaría que hiciera el favor y me explicara cuál otra podría ser.
- Entrevistador: Bueno, en cuanto a las alternativas, no sé si usted ha escuchado sobre la mediación, recuerde que en el establecimiento educativo se utiliza mucho la mediación a la hora de resolver las disputas, los inconvenientes, los conflictos que se presentan entre pares, entre los estudiantes...
- (Mamá): sí señora.
- Entrevistador: Entonces es recomendar, es tratar como de mediar, ser una persona neutral en el momento presente con sus hijos, que se le está presentando una situación o buscar una persona que me medie, una persona que esté alejada del problema, que sea neutral, imparcial...
- (Padrastro): imparcial.
- (Mamá): Esa la está prácticamente la misma que lo practicó con E1, pero cuando no me da cierto, yo me voy al padrino o madrina que me ayuden.
- (Padrastro): un tercero claro.
- Entrevistador: Bueno pues alguna otra pregunta o quieren ahondar en una de las preguntas, ¿consideran que le faltó decir algo?
- (Padrastro): Creo que no!
- Entrevistador: ¿No? ¿está, por lo menos se han sentido alguna vez que no pudieron entender los mensajes que les dicen sus hijos con palabras o con actitudes?
- (Mamá): En esa de duda en los mensajes. En esa sí tengo un poquito de duda, porque es que hay veces E1, llega del colegio y queda como enojado y yo o sea, pero ¿por qué llegas enojado cuando no soy yo la que te estoy ocasionando? “que hay es que mire que la seño de tal cosa” y yo, Yuan, pero es que la actitud que traes no es la correcta porque es que el problema no es acá en la casa.
- (Mamá): Lo correcto es llegar y decirme mamá, mire con la profesora tal me pasó esto, esto y esto, si usted puede hablar con la seño o miremos que vamos a solucionar, más no llegar enojado a la casa a tomarlo con uno.
- Entrevistador: ¿Y no le ha pasado que quizás en algún momento ha utilizado una jerga, usted sabe que los jóvenes tienen su código, su jerga, su vocabulario? ¿Cierto? Y en ocasiones nosotros como adultos no entendemos ese vocabulario de ellos, ¿no le ha pasado que en el

momento que está hablando con él o que le va a pasar algún tipo de información, lo ha expresado con sus palabras, con algún tipo de frase que utilizan ellos y usted no ha entendido?

- Yulisa (Mamá): Ah no, sí por lo general él pone ejemplos si unos zapatos, el viene y me dice “Ay mamá esa chimba de zapatilla que yo vi allá, usted me la puede comprar” Yo te pregunto algo, ¿qué es chimba? “hun Yo no sé”
- (Mamá): Entonces ¿por qué lo decís? “Pero igual mis amigos dicen que chimba tal cosa”, pero si no sabes no tenés por que referirte así o ¿por qué te demoraste así? “No es que te estaba hablando con una piel” El ¿y que el piel? “una mujer mamá, la piel”. Entonces de verdad hay cosas que uno, a uno le dice la piel y uno queda lelo. Porque en realidad uno no una piel, uno va a decir ¿cuál piel? Entonces son cosas que si tiende a pasar con él a veces.
- Entrevistador: ¿y con las actitudes no ha tenido pues como que esa dificultad de entender el mensaje que le quiere transmitir? Ya que se note, por ejemplo que le diga “no, yo estoy bien”. Pero no lo está.
- (Mamá): No sé porque a veces está enojado, está que revienta El vos que tenés, “nada” a vos te pasa algo, “Yo no tengo nada” y va y se encierra, pero sabe uno que en realidad sí le está pasando algo. Ya después que le pasa su rabieta, allí si viene y le dice uno “es que yo quería esto, me pasó esto” pero ya después ya que se calmó un poco.
- Entrevistador: ¿Alguna otra pregunta?
- (Mamá): no, señora, hasta allí.
- Entrevistador: Bueno, de esta forma damos por finalizado el grupo focal. Muchísimas gracias.
- (Mamá): Muchas gracias a usted seño.

### **Entrevista FE3**

- Entrevistador: Bueno, buenas tardes, en estos momentos nos encontramos en el núcleo familiar de E3. El día de hoy nos acompaña.
- Mamá: la mamá de E3, tengo 45 años de edad
- Abuela: la abuela, tengo 70 años de edad, ama de casa
- Entrevistador: Muy bien, ¿Qué tal estuvo el día de hoy, ¿cómo se sintieron?
- Mamá: Bien
- Abuela: Bien, bien.
- Entrevistador: Bueno, ahorita vamos a empezar con algunas preguntas en torno a la categoría de comunicación y para ello hemos seleccionado unas subcategorías como el elemento de la sintáctica, semántica y pragmática.
- Entrevistador: ¿Ustedes consideran que en la familia se comunican de forma tranquila y con palabras apropiadas o por el contrario?
- Mamá: Sí, aunque a veces pues dada las situaciones, veces nos salimos, pues como de casillas, pero normal, a ver, que pues. De acuerdo con las situaciones, a veces nos exasperamos un poquito.
- Entrevistador: Sí, ¿y de acuerdo en esa situación de calor en ese momento han surgido frases soeces?

- Mamá: No, la verdad es que nosotros no manejamos un vocabulario soez para referirnos a los hijos, no con palabras groseras, no, de pronto, con, con tonos de voz más elevados, sí, pero no con palabras groseras.
- Entrevistador: ¿Y la abuela?
- Mamá: La abuela es un amor bello.
- Abuela: Se comunica de forma tranquila
- Mamá: Exacto
- Abuela: En cierta parte la he dejado ya, que la mamá la maneje y la maneje la mamá y un casi hermano ella, un primo hermano que ya está en la mayorcito, ya tiene 18 años, también las tuvo considerando, pero ellos no llegaron a ningún acuerdo con él, ehh, E3 no.
- Entrevistador: ¿Han sentido alguna vez que no pudieron entender los mensajes que les dice E3 con palabra o con actitudes?
- Entrevistador: Explicó un poco, ustedes saben que los chicos de ahora en ocasiones utilizan ciertos términos, jergas. código que quizás uno no los entienda.
- Entrevistador: Entonces, en cierta forma, a la hora de expresarse están tocando algún tema o que están solicitando alguna opinión referente a algo utilizan alguna palabra y se quedan, se pueden que usted como “ehh, no te entendí, que me quisiste decir, no, no sé qué significa esa palabra que no entendí.
- Mamá: Mi hija, dice lo que tiene que decir, aunque lo diga con rabia a veces, pero no utiliza así palabras que no podamos entender.
- Entrevistador: ¿Bueno, en ese caso cual es el lenguaje como tal, ¿verbal verdad? Una comunicación verbal, ¿Y en él tiene el no verbal? de actitudes que sientan que ha mandado un mensaje y que usted no, no lo han entendido.
- Mamá: De pronto, si sus sus, sus silencios.
- Abuela: Hay algunos comportamientos
- Mamá: Sí, como sus soledades, como su soledad, es porque ella siempre ha sido muy, muy, muy social, muy sociable entonces que últimamente, que su silencio, que se quedan mucho tiempo callado. Ella casi ya no comparte espacios con nosotros
- Entrevistador: ¿Abuela, cuando ustedes como familia hablan se miran a la cara?
- Abuela: Sí
- Entrevistador: ¿Y qué significado tiene eso para usted de mirarse a la cara en el momento que está hablando?
- Abuela: Para mí significa mucho mirarse a la cara porque pues uno siempre debe mirar a la persona con que está hablando, porque eso es parte del respeto, sí.
- Entrevistador: Señó, ¿cuándo ustedes como familia hablan, se miran a la cara?
- Mamá: Sí
- Entrevistador: ¿Y qué significado tiene eso para usted? El mirarse a las caras
- Mamá: El poder saber que a uno lo están entendiendo, si está realmente siendo escuchado.
- Entrevistador: ¿Qué hacen cuando sienten que no comprendieron lo que E3 les dice en algún momento? ¿qué hacen en ese momento cuando no le entendieron, no comprendieron el mensaje que ella quiso, como transmitirle?
- Mamá: Yo, particularmente cuando no esté como de acuerdo, más bien opto por quedarme callada. Como que esperar el momento indicado, pues como para para no llegar a una situación de de enojo o de una mala respuesta, o más bien me quedo callado y más bien lo

busco como el espacio cuando ya está más tranquila, o en otros casos que me ha tocado pedir ayuda profesional para tratar de entenderla la situación que ella esté acorde a lo que le pasa a las niñas de su edad.

- Entrevistador: ¿Y la abuela que hace en ese momento cuando siente que no ha comprendido lo que E3 le ha querido transmitir?
- Abuela: Bueno, la verdad es que yo casi con E3 no hablo, porque desde que están los celulares, simplemente, pues yo regaño porque es normal que un niño todo el día con un celular, pues yo, no solamente a E3 a los otros también, y que no, sobre todo que la disciplina de que E3 vaya o los niños vayan temprano a la escuela. A mí me confunde, eso sí, porque para eso son muy necios, me gustaría que ellos fueran como fueran, bien puntualitos a su escuela, que todo lo dejaran organizadito, pero bueno, eso no se da.
- Abuela: Eso me hace pues que yo diga y cada vez diga, bueno, esto está mal hecho, esto está mal hecho. Esto también Sí, E3 ahora muchas veces sale sin desayunar y yo me levanto bien temprano y le hago el desayuno y se tiene que ir porque ella va cogida del tiempo.
- Entrevistador: ¿Ustedes que hacen cuando piensan que E3 contesta de mala manera? Cuando siempre que ella le responden de mala manera en algún momento que está, cuando ustedes le dicen algo o qué están hablando
- Mamá: Yo siempre le llamé la atención que no se le olvide pues que yo soy la mamá. Eh, pero si ella está, pues, como en el plan agresivo, más bien trata como de como de bajar la Guardia y esperar el momento oportuno para hacer los llamados.
- Abuela: Si más bien es la mamá la que se encarga de esa parte porque ella a mí no me contesta nada, ya no me contesta más, simplemente le pregunto, no me hará caso, pero siempre, todos los días antes de salir me pide la bendición, ella ya sabe que su bendición, Yo le he dicho que no le va bien a uno, que hay que orar.
- Entrevistador: ¿Qué tipo de actividades realizan para compartir en familia?
- Mamá: Por ejemplo, la película la vemos como poco tiempo, pero vamos a los cumpleaños Familiar, o tenemos algún encuentro, algún almuerzo o alguna actividad. Ehh, Me acuerdo de que celebramos todas las fechas, celebramos la Navidad, ehh, El Año Nuevo, la celebración de Navidad, Año Nuevo ya se nos está volviendo un complique, pero particularmente pues, como con ella, porque no es para nosotros, siempre hace una fiesta de encuentro familiar y ella quiere estar con sus amigos en la calle, trasnochando, tomando trago y nosotros, No, no lo vivenciamos así y no lo permitimos.
- Abuela: Pero la verdad lo de trago E3 como que lo ha superado, E3 como que ya no está buscando mucho eso, porque E3 tuvo una situación muy maluca, sí, uno contando que ella está en su apartamento, que ella está hecha una necia, que está charlando con sus amiguitos Y E3 estaba viviendo con las amiguitas, hasta perder el sentido de la oración.
- Entrevistador: Yo esa parte la hablé con la seño.
- Entrevistador: ¿Aparte de compartir, digamos que en esas fechas especiales no hay espacio como para compartir extra, como, es para ir a un paseo, salir a una heladería?
- Mamá: Sí, yo siempre la llevo, me voy con ella para Quibdó, La llevó al cine, la llevó a comer como cosas que de pronto aquí no conseguimos.
- Mamá: Ehh, programamos partido familiares también, vamos al mar, vamos a comfachoco, Ya va, vamos de compras Medellín. Nosotros pues sacamos tiempo para para viajar con sus hijos por lo menos una vez al año.

- Mamá: Sí, y yo cuando siento, pues mucho estrés y eso, yo me la llevo para Quibdó, pues como para cambiar también y estar allá, no hace nada más que en un mes tenemos un me la llevé en un paseo, un fin de semana, hablamos tiempo allá, pero ella también se comporta, pero está como en su celular y así todo.
- Entrevistador: Cuándo alguien de la familia tiene algún problema, ¿cómo lo enfrenta?
- Mamá: Bueno, nosotros somos una familia muy unida y la necesidad de ser como de uno las entendemos todo, en la medida que uno tenga y el otro no tenga pues nosotros nos tenemos la ayuda, mi mamá, por ejemplo, es una gran ayuda para nosotras porque mi mamá que está en la casa está pendiente de los niños, Yo a veces le dedico tiempo de más al Colegio, particularmente por mí, Mi vida se debate entre el Colegio San Antonio pues, el negocio familiar y la casa.
- Mamá: Y a veces le dedico mucho tiempo al Colegio y del Colegio me toca pasar a San Antonio. Entonces mi mamá siempre permaneces más en la casa, ella por ejemplo, se levanta temprano, nos prepara desayuno para salir y pues comer desde casa y ella es la que prácticamente reciben los niños cuando llegan del Colegio, si, y está aquí, cuando nosotros no estamos porque tenemos que estar trabajando, ella siempre está y pues es la ayuda más grande que tenemos, e igualmente, pues, con comida hermana también, sobre todo con mi hermana mayor, Nosotros nos apoyamos mutuamente con sus hijos.
- Entrevistador: Y cuando E3 ha tenido algún problema, digamos que externo, que lo haya exteriorizado, se lo haya comentado usted, o sea ¿Cómo hacen para ayudarla como sea, pues como que esa ayuda ahí para resolver?
- Mamá: Bueno, ehh, particularmente, pues yo, no habíamos visualizado que E3, que tuviera tantos problemas como hasta el año pasado, sí, y ahora está repercutido como las relaciones con las amiguitas.
- Abuela: Y que no nos lo contó a nosotras, no nos comunicó, nos dijo todo a última hora.
- Mamá: Y pues como el tema fue como las amigas que está sola, así que es lo que ella habló, el problema es que ella una vez presenta, que, la verdad, yo no le paro mucha bola a eso, porque considero que ella tiene que aprender a solucionar y que es cosa de muchachos que los muchachos se enemistan un rato y luego vuelven, y desde entonces yo no..
- Abuela: Ah sí, ellos un día se quieren y a los días se odian
- Mamá: Ah si, entonces yo no le doy como mucho, a ellos, pues esos son como los problemas que ella más tiene, porque yo no he conocido que ella tengan dificultades en el colegio, pero nunca me han llamado, nunca me han llamado, Nunca me han llamado para ponerme una queja, solamente el año antepasado, pues con la profe XX, pues que entendimos a la señora en su situación, creo que ya cuando se trate este, se dio también, y bueno, eso fue una cosa que pasó, eso le perjudicó a ella porque ella le cogió fobia a la materia, Cuando a ella las Ciencias Naturales siempre le han gustado mucho. Entonces sí, porque ella crítica a la profe diciendo que ella la quería como ridiculizar y echarle la culpa, o sea, como que los compañeritos la señalaban que era por ella que la profe no estaba, entonces sí, básicamente los problemas que ella tiene con los compañeritos, yo dejo que ella misma sea la que resuelva su situación, Cuando me ha tocado con todo orientarle con respecto a algún tema que ella me haya contado o que yo me haya dado cuenta yo le doy mi opinión siempre muy calmadamente, pero la noticia es Lo que siempre les recomiendo es que uno tiene que ser selectivo con la amistad, que uno no reúne con todos, uno encuentra amigo de todo el mundo pero no comparte tampoco sus intimidades y sus cosas pues.

- Mamá: Entonces sí, básicamente los problemas que ella tiene con los compañeritos, yo dejo que ella misma sea la que resuelva su situación, Cuando me ha tocado con todo orientarle con respecto a algún tema que ella me haya contado o que yo me haya dado cuenta yo le doy mi opinión siempre muy calmadamente, pero la noticia es lo que siempre les recomiendo es que uno tiene que ser selectivo con la amistad, que uno no reúne con todo, uno encuentra amigo de todo el mundo pero no comparte tampoco sus intimidades y sus cosas pues.
- Entrevistador: ¿Ustedes creen que su familia es cariñosa?
- Mamá: Sí
- Abuela: Sí
- Entrevistador: ¿Y cómo se manifiestan ese cariño, ese afecto?
- Abuela: Abrazos, besos, de esos compartimos todos.
- Mamá: Nos cuidamos mucho
- Abuela: Nos cuidamos uno del otro
- Mamá: Nos gusta dormir abrazados yo creo que estos días estábamos durmiendo juntas y nos prodigamos mucho cuidado, nosotros siempre nos preocupamos uno por el otro.
- Mamá: Ellos se tiene tienen como mucho amor, ella también. La niña, ha crecido como con mucho, yo creo que de pronto nos hemos hasta extralimitado en esas manifestaciones.
- Entrevistador: ¿Consideran que en su casa hay reglas o normas claras para comportarse?
- Mamá: Sí, que ellos quieran de pronto ella quiera, de pronto pasársela por qué ahora como ella está con otras personas que no tienen las mismas disciplinas, entonces ella quiere como vivir, vivir la misma cosa o la misma situación, pero nosotros aquí tenemos claro que hay que informar cuando llega a ir para la calle y aquí no hay lugar para trasnochos, que aquí no se puede estar por fuera sin permiso, básicamente pues como eso
- Entrevistador: ¿Qué pasa cuando se incumplen esas reglas?
- Mamá: Pues obviamente que no, pues se castiga.
- Entrevistador: ¿Y qué tipo de castigo?
- Mamá: Pues muy pocas veces hemos llegado al castigo físico, Pero si le quitamos alguna, las salidas, por ejemplo.
- Abuela: De pronto también que se quede sin celular.
- Mamá: Y La tuve cuatro veces sin celular y las salidas se restringieron.
- Entrevistador: ¿Dentro del hogar, cada miembro tiene claro sus funciones o las tareas que debe realizar?
- Mamá: Algunas sí, buenos lo que pasa es que todos la tenemos claro, lo que pasa es que hay unos que no las cumplimos Nosotros no tenemos que dar una intervención, pero hay cosas que no cumplimos.
- Entrevistador: Y hablando un poco de atención es de de E3, esas tareas que tiene ella acá al interior de del hogar.
- Mamá: E3 no tiene casi, no tiene tareas al interior del hogar, la responsabilidad de estudiar, responder con sus estudios y lavar su ropa interior es lo único que E3 debe hacer.
- Abuela: Si, porque a ellos se les lava su ropa, se les tiene dentro del closet
- Mamá: Que yo les digo, lo único que tienes que hacer, es que lave su ropa interior, que cumpla con su trabajo y que recoja pues su cuarto.
- Abuela: No, pero ella si lo hace, usted la pone que vayan a arreglar el cuarto, ella va a limpiar y a hacer sus cosas.

- Mamá: No, si es que yo ya le expliqué esta responsabilidad del aspecto se la dejó ya, lo que pasa es que ella a veces se las pasa por alto, por ejemplo, en este momento las tiene pasada por alto, porque ya llega un momento en que la sabe que las tiene que realizar porque eso es fácil, son sus cosas, entonces ella le saca el día a hacer esas cosas, pero así que responsabilidades de la casa que va a barrer, que trapear, que lavar platos, muy pocas veces, Muy pocas veces le digo, bueno, lave, mi mamá no puede lavar platos, lave los platos porque yo A veces me voy para San Antonio, yo casi no hago esas cosas, yo hago otras cosas, Nosotros tenemos su día en el que organizamos el apartamento, Y yo no puedo puesto más de mi trabajo de producir, de mi trabajo en el colegio y de mi trabajo en San Antonio, Y ya mi mamá, que es la persona que está aquí en la casa, que se ocupa pues como que todo funcione bien, nosotros tenemos una empleada que haces las labores domésticas más, sin embargo, pues siempre ayudamos en una que otra cosa.
- Entrevistador: ¿Con qué frecuencia se presentan situaciones que causan enojo o conflicto al interior del hogar?
- Mamá: No
- Abuela: No
- Entrevistador: ¿Esporádicamente?
- Mamá: Tiene que ser pues como que pasó un caso y uno pues como que se enoje., pero no es constante, ni por cosas pues como del diario vivir
- Abuela: Nosotros no peleamos aquí.
- Mamá: Pues uno aquí, por ejemplo, que ponerse a regañar a los niños porque hicieron algún reguero y no lo recogieron no, o que, por ejemplo, que todos los bombillos los dejan prendidos, pues como eso, más que todos con los niños es por el reguero, que no llevaron el plato a la cocina, que dejaron los juguetes regados y así, pero no, está, así como que estemos constantemente peleando y les gusta o nos disgustamos y eso ya se supera.
- Entrevistador: Bueno, ¿entonces cuando se presenta un pleito, desacuerdo con alguien de la familia, como lo resuelvo? ¿Cómo lo resuelven?
- Mamá: Pues nada, cuánto no nos decimos las cosas como en el momento Y ya avanzamos con eso.
- Entrevistador: ¿y con E3 cómo se maneja esa situación? ¿Cómo resuelve?
- Mamá: Diálogo, pues a partir de lo que vivimos y del acompañamiento que me hizo la psicóloga y la psiquiatra, de por el tema, pues de la ira que ella no ha podido aprender a manejar, entonces yo siempre trato como buscarle de manejar la situación por allá, por la vía del diálogo. Muy pocas, veces solo una vez me tocó, pues acudir. atener que hacer agresión física, que se me salió como de control, y a veces no está como demás hacerse sentir con la correa, pero pues nica, lo que pasa es que E3 siempre ha sido una niña muy dócil todo el tiempo, pues ya el año pasa fue que como que se presentaron comportamientos ya que ha sido una niña muy fácil, para mí la crianza de ella ha sido muy fácil.
- Abuela: Sí, no ha sido problema
- Entrevistador: ¿Cómo actúa con E3 y la familia en general cuando están disgustados?
- Abuela: Nos ponemos serio, no, como queriendo que ella se note a que eso a nosotros nos dolió o que no sé, más bien como indiferente hasta cuando ya ella note que eso nos chocó, Y cuando ella quiera hablar.
- Mamá: Sí, pero igual nunca descuidamos, pues como, como las cosas normales de que comida, igual le seguimos como proveyendo todas las cosas que ella necesita,

- Entrevistador: ¿Cómo actúan los niños? ¿Cómo actúa E3 con los primos cuando están disgustados?
- Abuela: Grita
- Mamá: Sí, grita, y a ellos no les gusta que le grite Gritan mucho, los regaña mucho, le hablaba fuerte, de hecho, que ya la hemos llamado la atención, ya hemos dicho que los niños no les gusta, a ella tampoco le gusta que le griten. pero entonces ella, como que descarga esa ira con ellos, con los más chiquitos
- Entrevistador: ¿Conocen algunas alternativas para resolver los conflictos?
- Mamá: Si la ayuda profesional para mí es fundamental, También la ayuda espiritual.
- Abuela: Ayer estuvo bien después de hablar, Porque ella me había dicho que ella no creía en eso, no te voy a ir, a la Iglesia yo no creo en eso, pero yo empecé a pedir, al Espíritu Santo, que la calme eso, que la cambie, que la vaya encomendando y estoy yendo a la iglesia
- Mamá: Si, a profe les había como una actividad, ya estaba muy animada con ese, no sé qué pasó, porque ya no están viendo, pero E3 puedo también fue muy de la Iglesia porque E3 sale y ella era niña lectora y cantaba en el coro hasta después de que hizo la primera comunión, que no volvió a ir, pero nosotros somos católicos cristianos y vamos a la iglesia los domingos, pues no voy mucho a misa, pero saco de mi tiempo para ello, Pero si tengo una vida espiritual, yo.  
Abuela: Y en ocasiones ellos esta como todos de acuerdo, nos sentamos a mirar, y pasamos tardes, sí.
- Mamá: Como a veces uno encuentra una situación de pronto familiar, de duelo, nosotros siempre nos reunimos como en torno pues a ña oración y eso
- Entrevistador: Y ya digamos que más interna estamos hablando ahorita de la parte espiritual, de ayuda profesional, pero ya ayuda de buscar ustedes estrategias, mecanismos de resolver los conflictos acá.
- Mamá: Por eso, solamente por el diálogo, es hablar y dejar claro que tal posición no me gusta o tal posición no conviene o esto no está bien o hay que tratar de mejorarlo, ella a veces es receptiva, a veces no, porque en la última posición que ella ha tomado, aquí ya ha tocado es ponerse seria, callada, casi ya no contesta, entonces a veces no se sabe ni siquiera que es lo que está pasando, que es lo que a uno pues más lo preocupa, que está pasando por su cabeza, hubo un tiempo que no estaba durmiendo, no estaba durmiendo bien, estaba trasnochando mucho,
- Mamá: anoche, por ejemplo, ayer estuvo preocupada, porque anoche eran como las 11 de la noche y yo llámela y ella estaba en el otro cuartico, como ya empezamos a pasarle las cosas de ellos, entonces ella, que había pasado todo el día allá, cuando yo llegué del Colegio, ella estaba con el reguero del maquillaje, le digo yo, E3, que camine vamos a la tienda que hay que lavar la ropa interior y me dijo, ay no, ¿Qué, que tiene? Tengo mucha pereza, ahí se levantó y empezó a lavarla las brochas y vaya lavando las brochas, organizando el maquillaje para que vaya pasando todo organizadito al nuevo closet, y yo me fui para San Antonio y cuando regresamos en la noche, ella estuvo todo el día ahí pegada en el otro cuarto, ella se acostó anoche como a as 11:30 de la noche, y yo la llamo E3, venga E3. Venga, vamos a acostarnos ya, ¿Qué está haciendo? -No, estoy organizando mis cosas para mandarlas.
- Entrevistador: ¿De acuerdo con las preguntas de ustedes quisieran añadir algo más que consideran que se les haya quedado que se me haya olvidado vecina?
- Abuela: No, creo que no, solo agradecerle

- Entrevistador: Solo agradecerle, pues que...
- Abuela: ¿Tiene dificultades E3?, sí, yo creo que si tiene dificultades como en el colegio.
- Entrevistador: Bueno, de esta forma damos por finalizada el Grupo focal con el núcleo familiar de la estudiante E3.

### **Entrevista con Estudiantes**

- Entrevistador: Buenos días, chicos, como acabamos de hablar, esta es una entrevista, actividad que vamos a desarrollar en torno a unas preguntas, pero sí me gustaría saber antemano el nombre de ustedes, ¿en qué grado se encuentran? ¿Si podemos empezar?
- E1: Buenos días. Mi nombre es E1 y estoy en el grado noveno b
- E2: Hola, mi nombre es E2, y estoy en el grado 10.
- E3: Buenos días. Mi nombre es E3 y estoy en el grado decimo a
- Entrevistador: ¿Qué temas les gustaría a ustedes abordar en esta ocasión? ¿qué les llama la atención a ustedes de acuerdo con la edad que tienen, al grado donde están sí que les llama la atención, que los motiva?, pues como que el diálogo, ¿cuáles son los temas que los llevan como a cuestionarse acá en el establecimiento educativo?
- E3: El tema que a mí me motiva dialogar las demás personas es el tema de lo social, porque durante la pandemia no estaba haciendo mucho.
- Entrevistador: Miren ahí salió un tema importante a relucir, un tema de la pandemia que sabemos que generó unos cambios y que estamos acá tratando de devolver a la cotidianidad a la a lo normal, lo que vivíamos acá en el establecimiento educativo y entre esos aspectos que considero importante, tocar el tema de la comunicación.
- Entrevistador: Ya es un empezar de nuevo empezar a empezar a relacionarnos como compañeros, a hablar de ciertos temas que nos llamaron la atención en este tiempo que estuvimos aislados, entonces yo voy a empezar como haciendo unas preguntitas. Y si me gustaría que ustedes, por favor, me pudieran describir la diferencia de la forma en que se comunica con sus amigos y compañeros cuando están contentos o cuando están enojados, o sea, ¿cuál es la actuación que ustedes, si en ese momento experimentan en el momento de relacionarse con sus compañeros?
- Entrevistador: Y hay que hacer claridad, también que una cosa es cómo me comporto yo con mis compañeros de grado y cómo me relaciono con mis amigos, entonces me podrían hablar un poco de eso.
- Entrevistador: ¿Cómo me pueden describir esas diferencias de la forma en que se comunican con sus amigos y con sus compañeros cuando están contentos o enojados?, recordemos que nosotros vivimos unas emociones, ¿cierto? Y en ocasiones no sabemos cómo gestionarlas, tenemos la emoción, digamos, de la alegría, del enojo, en torno, a eso sí me gustaría, pues que como que empezáramos este grupo focal.
- E3: Pues yo con mis compañeros en el momento en el que estoy pues feliz, tengo más interacción con ellos, porque cuando estoy enojada sé la forma en la que me puedo poner, porque yo soy una persona que cuando está enojada se altera mucho, no sabe controlar la emoción de ira y pues puedo tratarlo mal, como sucedió en estos días.
- Entrevistador: Ajá, y cómo, ¿cómo es tratarlos mal qué tipo de frases que utilizas tú para tratar?

- E3: Pues yo no me dirijo con grosería, eso sí lo sé controlar, pero si le alzo mucho la voz, cual, cosa que a muchas personas les incomoda.
- Entrevistador: ¿Y cuando estás alegre?
- E3: Cuando estoy alegre, pues ya recocho más con ellos y eso.
- Entrevistador: Ajá, eso, y eso pasa con tus compañeros ¿y con tus amigos?
- E3: Con mis compañeros, con mis amigos, pasa igual.
- Entrevistador ¿Pasa igual?, ¿no hay ningún tipo de diferencia a la hora de?
- E3: No, pues, fue que con mis amigos más cercanos tengo más confianza con ellos y solo decirles más, lo que me pasa y ellos me entienden más a la a la hora en que estoy enojada y eso.
- Entrevistador: ¿Entonces esa sería la diferencia?
- E3: Entre amigo y compañero.
- Entrevistador: Entre amigo y compañero, me gustaría escucharte, E2, ¿tú qué piensas?
- E2: Con mis compañeros no soy tan sociable, en el momento en que estoy feliz pues como que a veces, como soy el tipo de personas que no sé cómo interactuar con ciertas personas que no tengo confianza, entonces suelo hacer cosas que como que no, no, no concuerdan con el trato, cuando estoy enojada, pues me alejo de ellos, porque yo sé que yo soy muy explosiva y puede pasar cualquier cosa, y ellos también entienden cuando yo estoy enojada entonces, con mis amigos, pues, soy más libre, soy más alegre, soy más divertida, soy como que una loquita, digámoslo así.
- E2: Y en, ya el tema como que cuando me enoja, ellos saben, cuando yo me voy a enojar, entonces la parte,
- Entrevistador: Tus amigos, tus amigos, ya conocen esa parte.
- E2: Sí, ellos ya saben, yo cuando hasta qué punto llego y hasta qué punto soy
- Entrevistador: ¿Y entonces, cuando te enojas con tus compañeros, normalmente qué haces? ¿Utilizas algunas frases o simplemente te retiras?
- E2: No sé, o sea, yo me retiro a veces u otras veces cuando se meten como en mis temas personales, entonces por ahí sí puede ser que levantó la voz, o sea, digo muchas cosas pues.
- Entrevistador: Muchas gracias, ¿Y E1? ¿Tienes algo más que añadir referente a eso o te suele pasar lo mismo, o cómo experimentas tú esa situación cuando estás l enojado con tus amigos y compañeros como sueles ser, que comportamiento sueles adoptar?
- E1: Cuando yo estoy enojado, le digo a mi compañero, si estamos recochando, no voy a recochar más. O, por ejemplo, no me hable y me retiro inmediatamente ¿
- Entrevistador: ¿y con tus amigos cuando estás enojado?
- E1: Lo mismo
- Entrevistador: ¿Y cuando estás contento, ¿cómo eres con tus compañeros? ¿O sea como se da, ¿cómo te comunicas con ellos?
- E1: Escuchamos, nos vamos.
- Entrevistador: ¿Ohm qué más? ¿Y qué no se da, digamos que ese contacto físico de abrazo cuando estás contento?
- E1: No
- Entrevistador: ¿No hay un compartir con tus amigos cuando estás contento? ¿Cómo te comunicas?

- E1: Mi compañero, si no nos hemos visto, Un ejemplo, nos tratamos bien, diciéndonos, por ejemplo, tenemos costumbres de decirnos, por ejemplo, manin u otra frase cuando estamos contentos.
- Entrevistador: Pero cuando estás contento con tus amigos, Recordemos que existe un lenguaje verbal y uno no verbal, ¿sí?, Ese no verbal puede ser a través de manifestaciones de afecto, de tratamiento. ¿No, no se les ocurre a ustedes o no les pasa Cuando están contentos con sus amigos?, o sea, ¿cómo expresan el sentirse contento, que hacen?
- E2: Nosotros teneos un saludo con estas niñas, que nosotras cuando estamos como Que ay como que pasó algo, como que aja, o sea, como así así la llevamos aquí y hacemos así y después y como así (hace ademanes con las manos)
- E2: Entonces, pues digamos eso, es algo que nosotras, cuando, nosotras las amigas hacemos, cuando estamos como que feliz vemos algo como que ¡ay!, O algo así o cuando vemos algo que nos enoja también nos referimos como que ¡ay mira!, como que tipo, así como que estar pendiente.
- Entrevistador: Tienen su manera de comunicarse y sus códigos, por así decirlo, y E1 no tiene... Ehh ¿Y E3 tiene algo más que añadir referente a esa pregunta ya más en específico?
- E3: No señora
- Entrevistador: Me gustaría que me pudieran describir alguna situación en la que hayan sentido que el mensaje que querían decir no fue comprendido por tus compañeros, amigos, o padres, Recuerden que en ocasiones uno quiere decir algo, expresa algo, pero la persona lo malinterpreta, no entiende, ¿si les ha ocurrido eso?, ¿Han sentido que en algún momento han tratado de transmitir un mensaje, pero la persona, o sea, no lo comprende, no la entiende? ¿Si han sentido? ¿Eso? ¿Me puede contar algún tipo de situación que se les haya presentado?
- E3: Sí, hablando de una discusión que yo tuve en estos días, me pasó exactamente eso, que yo estaba hablando con una compañera, Y yo le hablé gritado, pero en una forma de que, ya de comunicación, como nosotras nos hablamos a veces, eso nos hablamos así y eso, Ella ya lo interpretó de una manera diferente y por eso fue, se, Se creó la discusión entre nosotras.
- Entrevistador: ¿A E1 le ha sucedido?
- E1: El año pasado, estaba con un compañero y él iba con un profesor, estaba en las cosas como de recuperaciones, y yo desde el alto, yo le grité “¿Va con el profe, cierto?” Y entonces él se me enoja y entre todas las cosas que yo quise decir que él iba a ser algo malo con el profe.
- Entrevistador: Ya, ¿pero no les ha pasado, que incluso uno, bueno, digamos que lanza una frase o le dice algo a la mamá, al papá o algún amigo o compañero, ¿Pero ese lenguaje no verbal expresa otra cosa y se genera, digamos que esa dificultad a la hora de entender el mensaje que quisieron mandar?
- E3: Sí, me pasa mucho, porque yo soy muy gestosa, entonces, a la hora de que yo hablo, yo hago gestos, y a veces hago los gestos incorrectos al mensaje que estoy transmitiendo.
- Entrevistador: ¿Y ha E2 que situación le ha pasado en la familia?, bien sea con su Papá, su mamá, no sé
- E2: Ya en el tema familiar, pues soy el tipo de persona que, o sea, hablando ya con concluidamente a mí casi no me gusta que me regañen, si ¿Verdad? Entonces en ese

- tema, cuando a mí me regaña mucho, yo suelo alzar la voz cuando el mayor me habla, voy a hacer, ya, he ido controlándolo, cuando un mayor me habla yo solo, a alzar también la voz y pues eso genera conflicto ya, o sea, eso genera más discusiones y eso.
- Entrevistador: Pero ¿han tenido una situación concreta, donde hayas querido expresarle algo a tu papá o a tu mamá Y no te hayan entendido, o sea, no hayan entendido tu mensaje?
- E2: No
- Entrevistador: ¿No? ¿Y en el salón de clase no has tenido ese, esa dificultad? ¿De que se mande mensaje erróneo en ese momento, de que el compañero no te entienda lo que quisiste decir y eso haya generado alguna dificultad?
- E2: No
- Entrevistador: ¿Con quién o quiénes sientes que te puedes comunicar con más facilidad?
- E2: Con mi mejor amiga
- Entrevistador: Con tu mejor amiga ¿y por qué crees eso?
- E2: Por qué ella me entiende más
- Entrevistador: ¿Y eso entender, o sea, a que lo llevamos, te entiende más, en qué?
- E2: En todos los temas porque, o sea, la familia de ella y la mía, ya hablan dentro entre los familiares tienen como digamos, pasan cosas similares, entonces, como cuando a mí me pasa una cosa, ella ya le pasó, o a mí ya me pasó y entonces como que nos damos el tipo de consejo que nosotras queremos escuchar, o, entendemos fácilmente.
- Entrevistador: ¿E3?
- E3: Yo la persona que más me sé comunicar son con mis compañeras del equipo de baloncesto. Hemos creado un vínculo amistoso muy bonito, entonces, ya son las personas a las cuales yo me me me dirijo cuando me pasa algo, porque ella si me escuchan y me toma mi tiempo y me entienden lo que no pasaba pues con mis familiares, porque con ellos tengo, no tengo mucha confianza, no me genera el sentimiento de mucha confianza.
- Entrevistador: ¿Y normalmente que temas hablas con tus amigas? ¿O sea, que el tema del específico tienes confianza, pues como que abordar con ella?
- E3: Todo el tema, Todos los temas tenemos mucha confianza, hablamos muy fluido nunca, nunca como que dejamos las cosas ahí por miedo a que algo, porque como ya le dije, creamos vínculos de amistad.
- Entrevistador: Y E1, ¿qué piensas sobre la pregunta? ¿con quién o quiénes sientes que te comunicas con más facilidad?
- E1: Era con un compañero, pero por el momento del día no lo puedo hacer porque él ya no está, se fue.
- Entrevistador: ¿Y cómo se daba esa comunicación con tu compañero, por qué dices pues que con él era mucho más fácil y porque con otra persona no?, bien sea por otro amigo o a tu papá.
- E1: ¿Por qué? Porque lo que yo, yo más trataba con él, a veces sobre mi vida, hasta el momento nunca se lo conté a persona y siempre mantuvimos en secreto y el también siempre me contaba sus cosas, lo que le pasaba a él.
- Entrevistador: Muy bien, ¿Y E2? ¿No sienten, digamos que esa facilidad hablar con la mamá, con el papá y por que E2, por qué?
- E2: No, porque yo no le tengo mucha confianza a ellos y, o sea, yo me siento mejor hablando con mi mejor amiga o con una de mis compañeras, aunque ya casi no, le tengo

- confianza, Mhm, pero pues no, o sea, yo siento más confianza con mi mejor amiga, o sea, yo siento que me comunico mejor con ella y ella me entiende mejor y ya.
- Entrevistador: Me gustaría saber, ¿ustedes cuando habla con alguien tienen a mirarlo para ver su gesto?, Ustedes tienden, o sea, ¿tienen como que ese hábito de mirar a esa persona en el momento que están entablando una comunicación para ver su gesto?,
- E2: Sí
- Entrevistador: ¿Y eso para qué?
- E2: Yo, por ejemplo, yo miro a la persona para saber si le agrada o no lo que yo estoy hablando con esa persona, Los tipos de gestos que hacen, también son como una manera de comunicarse, o sea, yo, por medio de esa entiendo, si esa persona está o no está de acuerdo en lo que te estoy diciendo.
- Entrevistador: Y E3, ¿Qué piensas referente a eso?
- E3: También me pasa igual que a E2, yo también me fío mucho en que gesto sea, está haciendo la persona, incluso he tenido muchas peleas por eso, por los gestos que hace la gente.
- Entrevistador: ¿Y tú has caído también en eso? ¿Cuándo están hablando contigo alguien te ha dicho, hombre, tú gesticulas mucho o no has tenido ese inconveniente?
- E3: Si no he tenido mucho, incluso hay profesores que me lo dicen.
- Entrevistador: E1.
- E1: A mí también pasa lo mismo que le pasa a la compañera.
- Entrevistador: ¿Ohm, pero tú cómo lo Vives? ¿Miras a esa persona, estás pendiente mucho cuando estás hablando, de la mirada, de los gestos que hacen, pero por qué? ¿Por qué consideras que sea un factor, pues como que importante en el momento que estás entablando una comunicación con alguien, por qué te detienes? A mirar esos gestos.
- E1: Porque a veces me agrada ver, por ejemplo, los gestos que hacen, o si no...
- Entrevistador: ¿Tú consideras que eso, que esos gestos Pueden romper un poco la comunicación o favorecerla en un determinado momento? ¿No considera que los gestos que las personas hacen puedan afectar esa comunicación?
- E1: En el momento no me ha pasado
- Entrevistador: ¿No te ha pasado?
- E1: Porque los gestos que me hacen, por ejemplo, “ay con así, que yo no sabía” pues eso por el momento.
- Entrevistador: Pero hablando un poco de ese lenguaje no verbal, o sea la postura, de que cuando tú estás hablando con un compañero, con un amigo o con tu papá o mamá, el de digamos esos gestos que tú llegas a ver A nivel facial.
- E1: A veces, cuando me están regañando son de, no, están enojados conmigo porque hice algo malo.
- Entrevistador: Entonces tú lo sabes interpretar así, tu mamá por lo menos te dice, “Bueno, necesito hablar con usted.” ¿Y te fijas en el gesto que hace en la cara y de una dice mi “uff mi mamá está enojada” o ya sabes identificar eso? ¿Y de allá para acá no te pasan, no te pasa que algún compañero o amigo que te ha llamado la atención o te ha hecho la observación que cuando estás comunicándote manejas, haces mucho gesto?
- Entrevistador: ¿No?

- Entrevistador: ¿Cómo reaccionan cuando piensan que sus padres, amigos o compañeros les contestan de mala manera?
- E3: Pues yo era para mi mamá, yo siempre que ella me responde una mal manera le digo “Ay, mamá, pero ¿a usted qué le pasa? Porque bueno, hoy día sí y a veces ella me dice que “como me está respondiendo” y ahí yo le digo que me está respondiendo de una mala manera.
- Entrevistador: ¿Y con tu con tus compañeros, tus compañeros y amigos?
- E3: Con mi compañero y amigo, ya quiero decir les digo” ay mira me está respondiendo una mala manera”, no solamente me quedo callada y me alejo porque puede que le esté pasando algo y no sé cuándo o qué.
- Entrevistador: ¿y en algún momento no has tratado de responderle de la misma forma, no te pasa?
- Entrevistador: Sí, si me pasa, pero ya es una cosa que ahí nos calmamos los dos y después nos pedimos disculpas.
- Entrevistador: ¿Y normalmente que se dicen en ese momento así, acalorado, cuando ese amigo, ese compañero, te contesta de mala forma, y a ti no te gusta? O sea, ¿qué frases han surgido en ese momento, que has dicho en ese momento?
- E3: Bueno, he dicho muchas cosas
- Entrevistador: ¿Cómo qué?
- E3: Entre ellas, siempre le resalto “Ay, pero ¿por qué me estás respondiendo así? o ¿vos quién te crees para venir a responderme así?” y así ya después volvemos, nos calmamos las dos, después entablamos ya una, una conversación más calma.
- Entrevistador: ¿Y nunca has utilizado frases soeces?
- E3: Pues cuando estaba más pequeña, si lo hacía, me refería a la gente, pues ya con vulgaridad.
- Entrevistador: ¿vulgaridades como cuáles?
- E3: Si, es que ya son palabras muy feas, Ya no las repito ya, como le digo al principio, he aprendido a controlar muchos, lo de esos días.
- Entrevistador: ¿Y E2?
- E2: No, vea, me pasa similar a E3 porque cuando hay problemas en la casa y mamá habla muy feo, yo le digo que no me habla así, Porque, o sea, cuando a una persona le hablan feo, ella sabe que eso no le va a gustar, ¿ya me entiendes? porque si yo le hablo feo a usted no le va a gustar que yo le hable feo, entonces pues yo le digo a ella que no me habla así porque no me gusta.
- E2: Ya en tema de mi compañero, a veces, si se provocan discusiones por ese tema, ¿por qué conmigo? Yo soy muy explosiva y cuando a mí me hablan feo, yo también tiendo a responder feo. O sea, con compañeros de salón hemos tenido muchas discusiones por eso, porque ellos me responden muy feo, entonces pues yo también, y eso se genera conflicto.
- Entrevistador: Y cuando nosotros hablamos de me responden muy feo. ¿A qué nos referimos?
- E2: A un tono inadecuado
- Entrevistador: A un tono inadecuado ¿Y qué otro tipo de...?
- E2: No sé, hace, hacen gestualidades que no son las adecuadas, hablan de manera como vulgar, también dicen vulgaridades cosas así.

- Entrevistador: ¿Vulgaridades como cuáles?  
E2: Ay seño.
- Entrevistador: No, estamos aquí en confianza. O sea, ¿Qué palabras, qué frases soeces a ustedes en algún momento le han lanzado que sienten que han contestado, pues mal en ese momento?
- E2: No sé, o sea, Yo generalmente si las utilizo yo, cuando a mí me hablan feo, yo tiendo a decir, bueno, la única frase que ellos puedo decir que utilizo con facilidad es como malparida, ya, no utilizo más nada, malparido, ya eso, ya no utilizo más frases porque ya me parece que las demás son como fea.
- Entrevistador: ¿Ni con tu papá qué te ha pasado con tu padre en ese tema, cuando sientes que él te habla feo?  
E2: Yo no hago nada.
- Entrevistador: ¿No le decís nada?
- E2: Me encierro en mi cuarto y ya, y yo como soy tan sensible...
- Entrevistador: ¿Y E1?
- E1: Cuando me tratan feo, que yo estoy hablando con él y me dicen que vos siempre hablas de lo mismo. Yo tendría decir la frase que la mayoría de los colombianos utilizamos que es la frase “que haces, sapo”. Y ellos no les va a gustar ni a mí tampoco. Entonces hay que respondemos con alguna frase, otra con mala, como grosería.
- Entrevistador: Ajá y normalmente, en esas relaciones interpersonales que tienes con tus compañeros y amigos ¿Cuándo te contestan feo en ese momento que tú haces una pregunta y esa persona te responde de mala manera, que frases utilizan en ese momento, como le responde, ¿cómo?, ¿cuál es tu reacción?
- E1: Lo mismo, enojado también, yo no soy hijo tuyo para que me estés hablando así, Si quiere hablar, sí, pare' tene' tu hijo, a veces les digo así.
- Entrevistador: ¿Y cuando te pasa eso en tu casa, con tu mamá o tus hermanos? Cuando tus hermanos te hablan feo, ¿tú qué les dices normalmente?
- E1: Pues le digo “deja la recocha” o no le digo a veces no, si es mi mamá no le digo nada.
- Entrevistador: creo que nunca le dices a tu mamá, “mamá, no me habla así, no me gustó como me hablo” ¿por qué no le dices nada?
- E1: Me quedo callado.  
Entrevistador: ¿te quedas callado?
- E1: Bueno, otras veces le discuto y ahí es donde las personas mayores me dicen que cometo el error de ponerme a discutir, porque ella es mi mamá. Y sea como sea, es tengo que entenderla, que sí sé que cometí mi error, tengo que asumir con él.
- Entrevistador: ¿Qué formas de comunicación conoce ustedes? Obviamente, ustedes saben que el ser humano es un ser sociable, ¿verdad? Que desde que nacemos vivimos, pues, como que, vinculados a un grupo, en este caso empezamos por la familia, poco a poco ya lo hacemos en el contexto social, con los amigos, los compañeros, los docentes y ahí se da la socialización y esa socialización nos conlleva a comunicarnos, entonces sí me gustaría saber que formas de comunicación hasta el momento ustedes conocen. ¿De qué manera se pueden comunicar ustedes?
- E3: Yo con las personas, me comunico oralmente. Obvio. También los comunicamos por medio de los celulares, con mis amigas más cercanas a nos comunicados por medio de la

mirada. No, ya sabemos lo que nos estamos diciendo por medio la mirada, si las expresiones, las señales, sí, solamente esas.

- Entrevistador: ¿Y E2?
- E2: O sea, también para lo mismo
- Entrevistador: ¿Estás de acuerdo con lo que plantea E3? ¿Y E1, tienes algo diferente?
- E1: También, yo a veces me relaciono con compañeros, de seña, o también, como dice la compañera a través de los teléfonos, con ella, con el compañero también, que yo tenía confianza, que me contaba todo también los llamo y a veces nos seguimos contando cosas que están lejos por el momento.
- Entrevistador: O sea, que utilizan los medios de comunicación.
- E1: Si señora, eso hablamos por WhatsApp o por Facebook, Y allá en el salón.
- Entrevistador: ¿qué forma, de esas formas de comunicarse que ustedes notan pues que se da, que ustedes dicen “Uy”, esto les encanta estarse haciendo señas y ¿no les pasa en el salón eso?
- E1: Cuando vemos algún compañero tiene algo, O por un ejemplo, si uno viene, por ejemplo, calvo, va y hace la seña y le señala la cabeza y todos comenzamos a reírnos o si alguien se equivoca, la mayoría de las veces, todo el salón tenemos la costumbre de burlarse de los defectos de los demás.
- Entrevistador: ¿Qué diferencias existen entre la forma en que te comunicas, en que ustedes se comunican con sus amigos, compañeros y a la que utilizas con familias, con la familia de ustedes? Recuerden que uno considera a unas personas amigos por el grado de amistad y por las cosas que se hablan y todo ¿cierto?, pero además tiene unos compañeros, que podrían ser sus compañeros de estudio, y también la familia. Entonces, como que la diferencia que existe entre esas formas de comunicarse.
- E3: Pues como ya le había dicho, yo tengo una confianza con mi grupo de amigas que con mi, con mis familiares, yo soy términos diferentes al dirigirme a mis amigas que, al dirigirme a mis familiares, porque a mis amigas me dirijo con mucha más confianza y tengo mucha más facilidad para hablar y pues por lo que ya nosotras somos contemporáneas, ya tenemos como más idea de algunas palabras con mi mamá y con pues con mi ciclo.
- Entrevistador: Palabra, ¿qué tipo de palabra se utiliza?
- E3: Pues con ella, si ya ya utilizó como que, el, es que hay muchas palabras que a veces ni recuerdo. Sí, así o ajá, o vos ya sabe, o esto, lo que ya te había dicho, todo eso, que nosotras ya nos entendemos, con mi mamá, me toca cómo decirle las cosas detalladamente, lo que yo quiero, es decir.
- Entrevistador: ¿Y con tus compañeros?
- E3: Con mi compañero pasa igual que con mis amistades.
- Entrevistador: E2, esas diferencias que tú has notado en el momento que te comunicas tanto con tus amigos, compañeros y tu familia.
- E2: Bueno, en mi círculo familiar, con la única persona con la que más me comunico mejor es con mi madrina tía que ella, ella es como más comprensiva, ¿ya me entiende?, Entonces ya, ya como le tengo tanta confianza yo le digo como que, vos, a mira, si, ajá, ome, eso, como que esa cosita, ay, esa vaina así, entonces, ese tipo de relaciones que también la uso con compañeros es como que, ay, mira esa vaina, ay esa monda, o cosas así, hablamos así. Ya como con mi mamá y mi papá, así ya como que les digo más clara

las cosas que le voy a decir ya como que les planteo la idea central de lo que tengo que decirle.

- Entrevistador: ¿Y que normalmente que en terminología utilizas, qué frase? ¿Qué frase utilizas así para dirigirte, en el momento de comunicarte con, con tu mamá, con tu papá?
- E2: como que ma', mire qué pasó esto, esto y esto ma', necesito esto y esto y esto, pero ya con mis compañeros, como que ay, no, mira esto, y esto, y esto y esto, pásame eso, hace el favor y me das eso, pero ya con mi mamá como que ma' usted puede hacer el favor o sea de una manera más calmada y más cómo que si
- Entrevistador: ¿Y por qué cree que pasa eso? ¿Por qué?
- E2: Porque ya le tengo más respeto a mi mamá y ya como con mis compañeros, tenemos más confianza, ya como que nos hablamos de otra manera,
- Entrevistador: ¿E1?
- E1: Señor, con mi compañero, no tratamos de una forma muy diferente a la como yo me trato con mi mamá, Con mi mamá, por ende, me toca que decirle "Hazme el favor o por favor", Con mi compañero, no nos pedimos el favor. Ahí, a mi mamá le digo, por ejemplo, mamá, haga el favor, a mi compañero, le digo ey vos, vení, o hacele rápido.
- Entrevistador: Es decir, que y ¿por qué crees que pasa eso? Porque hay, pues como que esa diferencia en que cómo te comunicas con tus amigos, compañeros y con tu familia, en este caso con tu mamá que estás planteando.
- E1: Por, con mi compañero, yo no, nos tratamos así porque, mi compañero es algo diferente que ya no acostumbramos a hablarnos así, en cambio, con mi mamá, de forma tengo que, tenemos que hablar más y porque somos un hogar y no podemos maltratarlo, con mi compañero también, obvio que es prácticamente un hogar y no lo maltratamos, sino que estamos acostumbrados, tratarnos bien.
- Entrevistador: Yo me devuelvo por aquí un poquito con E3, ¿Y por qué crees tú que se da esa diferencia de comunicarse entre tu amigo con tu familia era por qué esa comunicación con tu familia es totalmente diferente, con que, con tus compañeros, amigos?
- E3: Por la confianza.
- Entrevistador: Por la confianza, ¿no tienes la misma confianza con tu mamá?
- E3: No
- Entrevistador ¿no? ¿Si lo has hablado con tu mamá?
- E3: Pues sí, en nosotras tuvimos yendo a una psicóloga para tratar de entendernos por una dificultad que vemos el año pasado, pero sigue siendo igual después de, después de las terapias, pues sigue siendo igual. Sigo sin tenerle la confianza.
- Entrevistador: ¿Cómo describirían ustedes la forma en que se resuelven los problemas o conflictos en su familia? ¿Cómo describiría? ¿Cómo consideran ustedes que se resuelven esos conflictos o problemas cuando se presentan al interior de su familia, de su núcleo familiar?
- E1: Por el momento el conflicto se resuelve, mi casa, por ejemplo es que si yo estoy bravo, mi mamá está brava, por ejemplo, y si mi papá está bravo y mi mamá está brava, No ha pasado por el momento, pues llegan a discutir, lo correcto, pues, por ejemplo, yo decir, bueno, no discutan, entonces en vez de discutir, mejor cálmense y después con ten calmados póngase a dialogar, que es lo mejor, En vez de agredirse.
- Entrevistador: Eso sería el en caso tal que pasará en estos momentos, pero cuando ha pasado, ¿cómo han asumido ustedes esa situación?, ¿cómo la han resuelto, no se han,

digamos que agredido, verbal o físicamente?, ¿cómo resuelven? Bien es entendible que todas las familias tienen dificultades, porque, por los problemas son inherentes al ser humano, o sea, que el pensar que en mi familia no ha habido discusiones, no han habido desacuerdo, eso no es cierto, porque todos pasamos por eso, por el hecho de que somos diferentes, En maneras de pensar, ¿verdad?, de actuar, y hay unas cosas que los adultos quizás no las entienden con mayor facilidad porque vienen criados con unas pautas diferentes a las de ustedes que están, digamos que apenas empezando, pues como que a vivir, entonces son como épocas diferentes.

- Entrevistador: Entonces vuelvo y le lanzó la pregunta, ¿Cómo describen la forma en que se resuelven los problemas o conflictos en tu familia? ¿E3, tú cómo describirías de esa forma?
- E3: Pues en mi casa dialogamos, en mi casa, llegamos al punto de que nos ponemos bravos, podemos estar sin hablarnos una semana, Y ya después del tiempo, de que ya todo el mundo se calma ya las cosas son como más entendible, dialogamos, nos sentamos todos en la mesa y decimos los que nos gusta y los que nos joden el mismo momento de que nos ponemos bravos lo hacemos.
- Entrevistador: Pero cuando están en ese, en ese momento acalorado, de que no lo permita, uno pensar que a, ¿qué ha llegado a pasar en ese momento? ¿se han dicho frases hirientes?
- E3: Sí, nos hemos dicho frases hirientes.
- E3: En caso, en este momento yo estoy discutiendo con un primo mío, hace un año una discusión por algo que él me dijo que me lastimó bastante, aunque que yo también lo hice, pero...0
- Entrevistador: Entonces, en ese momento trataron de resolver, digamos que esos problemas ¿a través de qué? ¿De la agresión?
- E3: sí, Pero verbal.
- Entrevistador: Verbal y ¿con tu papá, tu mamá ha pasado? ha llegado un momento de que han tratado de resolver ese problema, esa situación que se le ha presentado, de forma incorrecta
- E3: Si señora
- Entrevistador: ¿Y qué ha llegado a pasar en ese momento?
- E3: Pues ha llegado al que ella me tiré la mano, Y yo por el impulso de rabia, a veces le intentó cómo devolver.
- Entrevistador: E2, en tu caso.
- E2: En mi caso, pues en el momento, en el momento en que suenan, como que es de ese calor de esa, ya se llega como una discusión, y si se ven palabras como hirientes, o sea, de parte de mi mamá hacia mí, a veces mía, porque pues a veces yo le digo como que “Ay, no, para que me tuvo” o cosas así. Entonces a ella, como que eso le da rabia y a veces llora por eso.
- Entrevistador: ¿y luego de eso?
- E2: Después nos reconciamos, y hablamos normal, como si no hubiera pasado nada
- Entrevistador: Pero ¿no se hace espacio de, digamos de dialogo, cuando ella ya está más calmada de que mira usted me duele...?
- E2: No, porque volvemos a lo mismo
- Entrevistador: ¿vuelven a lo mismo?

- E2: Sí, volvemos a discutir otra vez
- Entrevistador: ¿Y por qué crees que eso pasa?
- E2: Porque no tenemos una buena comunicación, porque cuando yo estoy hablando, ella se mete, o dice cosas que no son, entonces eso da rabia y a ella también, entonces pues ajá, no tenemos que como esa comunicación que debe haber entre madre e hija.
- Entrevistador: E1, ahorita sí, ¿cómo describes tú la forma en que resuelven ustedes los conflictos en tu casa? ¿Con tu familia, cómo lo resuelven? Cuando se presenta una situación, digamos con tus, tu hermano, en ese momento, cual dijo, ¿cómo es la actuación de tu mamá? O sea, ¿qué hacen en ese momento?
- E1: Sí estamos ya pasados, por un ejemplo tratándonos mal, como por ejemplo “sapa, boba” así, mi mamá hace lo respectivo y no castiga.
- Entrevistador: ¿Y cómo los castiga?
- E1: Voy para un lado, no salir, Se digamos vamos a ver televisión, entonces no vamos a ver televisión, si por ejemplo tenemos entrenamiento, no nos deja ir, Y así, ah o si tenemos el teléfono, no, no nos los deja coger y así.
- Entrevistador: Yo no sé, pero quisiera más, abundar un poco más en esta pregunta y les voy a hacer una contra pregunta ahí, no sé, en ese momento de que ya pasa la situación, digamos que hay discusiones acaloradas, donde se hieren, en donde se agreden física o verbalmente, pero posteriormente a eso ¿qué sigue?, ¿no hay ese espacio de diálogo y de poder escuchar a cada una de las partes, en este caso la mamá, hermano?, que no nos gustó, ¿cómo podríamos cambiarlo? ¿No se da ese momento de pedir disculpas?, ¿no motivan sus papás, no los motivan como a llegar hasta allá?
- E3: Pues como dijo mi compañera E2, volvemos a lo mismo, volvemos a la misma discusión, entonces, porque cada quien tiene su postura y la sostiene, entonces simplemente lo dejamos pasar.
- Entrevistador: Lo dejan pasar, A E2 le pasa lo mismo como ya manifestó
- Entrevistador: ¿en la familia de E1 pasa lo mismo?
- E1: Sí, señora.
- Entrevistador: ¿Ustedes recuerdan algún suceso en que su familia se haya transmitido mucho afecto?, recuerden que el afecto digamos que son esas manifestaciones, se pueden dar a nivel, digamos, de física, un abrazo, un beso, aunque hay unas personas que manifiestan el afecto de otra forma, algo más tangible puede ser un detalle, un regalo. ¿Si recuerdan algún suceso, el que hayan sentido que su familia les transmitió mucho afecto?
- E3: Sí, la última vez que mi familia toda completa estuvo reunión fue en 2015, una reunión que hicimos con la familia de mi abuela y la familia de mi abuelo, esa fue la última vez que estuvimos todos juntos. En la casa los que vivimos aquí sí, si siempre hacemos reuniones así, los días importantes del año nos reunimos.
- Entrevistador: ¿Y me puedes describir esas manifestaciones de afecto, que tú has sentido que han venido de tu mamá hacia a ti o de ti y a tu mamá?
- E3: Pues yo todos los días tengo afecto con mi mamá, así estemos peleadas, porque siempre que nos levantamos nos decimos Buenos días, nos damos un abrazo, siempre que ella se va o que yo me voy, nos echamos la bendición, lo mismo pasa con las personas que...

- Entrevistador: ¿No te pasa que, en ocasiones, cuando se propician ciertos espacios en la familia, como que eso nos lleva a colocarnos más sentimental?, Como de valorar más que esa persona esté ahí con uno. ¿Si te ha pasado eso
- E3: Sí, señora.
- Entrevistador: ¿y cómo lo han manifestado?, como decirle a tu mamá, “hombre, yo te quiero, valoro mucho que me acompañe”, o sea, cómo, ¿cómo ha sido eso en ese momento, ¿qué has sentido, como esas ganas de expresar?
- E3: Cuando ella, yo soy muy corta de palabras, yo no sé cómo decirle a una persona lo que siento realmente, si no que yo sé cuándo, cuándo ella hace algo gratis o por mí, yo le doy las gracias, y le digo que la quiero mucho.
- Entrevistador: Y ahorita último más, ¿tienes algún suceso de esos, de que te den las ganas de transmitirle mucho el afecto que has sentido que tu mamá te lo ha transmitido más de lo normal?
- E3: No
- Entrevistador: No. ¿Cuándo fue la última vez que sentiste?
- E3: No sé, no me acuerdo.
- Entrevistador: ¿No?, en diciembre hablabas algo de diciembre, que se reúnen, ¿no?
- E3: Este diciembre no
- Entrevistador: ¿No? O sea que normalmente ocurre eso cuando hay reuniones en familia.
- E3: Sí, señora, pero este diciembre también lo pasamos en familia, pero, como le digo, el año pasado yo tuve un problema con mi mamá, entonces le dije, este diciembre no se sintió tan, tan así.
- Entrevistador: E2, ¿tú recuerdas algún suceso en el que hayas sentido que tu familia te transmitió mucho afecto?
- E2: El día que me iba a morir, bueno, en conclusión, ha pasado con dos veces o 3, que solamente he sentido como que me han dado afecto, cuando estaba grave en Istmina, que me tenían donde un tío padrino, que me estaban sacando pues todo lo que me estaba pasando, Allí, pues todo mundo decía, “Ay te quiero, te amo y así”, eso, como que, bueno, me sentí, querida, como que “Ah, bueno, nunca me mostraron eso, pero estaban demostrando en este momento como que me voy a morir o algo así”. Y también, una vez que..., ah, otra vez que también estuve como en un retiro que me mandaron unas cartas Y fue tan lindo como, o sea, sentí algo que yo nunca había sentido, como que, o sea, mi Familia me está demostrando el afecto que nunca me mostró entonces como que fue algo muy lindo.
- E2: Y también pasó otro día que según, o sea, yo estaba en un momento de ira, y, o sea, estaba volviendo a caer en la depresión, pero eso era por algo que me había pasado, o sea, por algo que me habían echado, entonces eso aumentaba haciendo que yo tratara de atentar contra mi propia vida, entonces en ese momento, o sea, todo el mundo me mostraba su afecto, Y como que una parte de mí decía “hacelo porque ellos no te quieren”, pero otra parte decía como que “pero mira que si te están demostrando que te quieren, que te valoran”
- Entrevistador: ¿Y cómo te la demostraron en ese momento?
- E2: O sea, a mí me abrazaban mucho, me decían “E2, no lo hagas” como que “ay E2, ¡pensá en tu mamá!, así, o sea, me abrazaba, me decían. “Te amo mucho, Cuídate, te quiero”, así, o sea, “te quiero ver” “cumplamos nuestras metas” o cosas así, ya me

entiendes. Entonces esas vainas como que conllevan a que uno se sienta bien con la familia.

- Entrevistador: ¿Y en los cumpleaños como se han sentido, no han sentido que en ese momento le transmiten más Afecto? ¿no?
- E2: No
- Entrevistador: ¿y E3?
- E3: Mi mamá en los últimos años se ha esforzado mucho por porque mis cumpleaños sean como mi día ideal.
- Entrevistador: ¿E1? Lo mismo, que si algún suceso que haya sentido, que tu mamá, tu papá, yo sé que no Vives con tu papá, pero que hayas sentido que tu papá te brinde, pues como que mucho más afecto de lo normal
- E1: En el caso de mi mamá cuando fue mi cumpleaños.
- Entrevistador: ¿Y cómo fue eso, esa demostración de afecto?
- E1: Me abrazó, me decía que me quería mucho y que yo era muy importante para ella.
- Entrevistador: ¿Qué otro, en que otro momento, solo en el cumpleaños?
- E1: Y otro día también que estaba enojada y me pidió disculpas de aprovechó y también me dijo, otra vez.
- Entrevistador: Dentro del hogar, ¿cada miembro tiene claro sus funciones o las tareas que debe realizar? ¿E3, en tu familia tienen claro sus funciones o las tareas?
- E3: Pues no, Allá el que las quiera hacer la función que quiere hacer las hace o que no digan.
- Entrevistador: ¿Entonces el que no hay un acuerdo así, neto de responsabilidades? Bueno “a E3 en el día a día le toca hacer esto esto y esto” ¿no hay unas funciones, no han distribuido funciones?, no hay algo escrito, no hay algo claro, lo que usted tiene que hacer, sino lo que...
- E3: No señora, lo que nos digan en ese día
- Entrevistador: ¿Y en la familia de E2?
- E2: Sí, como por ejemplo, o sea, de por sí a mí, todos los días me toca lavar los platos y organizar mi cuarto, los sábados a mí me toca el aseo general, ya me entiendes, como por ejemplo el baño, las ventanas, las puertas, el patio ya, como eso, como tal, y ya como los días de semana como que me toca barrer, trapear y ya, no hago más nada, ya lo demás, cuando ya y como dos días a la semana me toca cocinar, ya pasé esos dos días ayer y antier.
- Entrevistador: Y esas tareas, ¿cómo se establecieron? ¿Fueron dialogadas?, ¿se sentaron? o tu mamá, simplemente digo bueno, a E2 le va a corresponder a hacer esto esto.  
E2: Es que ella dijo así, XX hace eso, y E2 eso hace y ya.
- Entrevistador: O sea que ustedes no tuvieron ahí, digamos, con una actuación activa de toma de decisiones como de yo quisiera hacer esto o simplemente tu mamá hacen esto y listo, no hubo ningún acuerdo.
- E2: O sea, todo el mundo se acuerda y ya, o sea, nadie nada
- Entrevistador: ¿Y si las cumplen?
- E2: Claro
- Entrevistador: ¿Y en el hogar de E1?

- E1: También señora, cada quien tiene su función, Pero un ejemplo, a mi sí me toca, me toca, por ejemplo, hoy lavar lo plato por un ejemplo pues, organizar la cocina bien, Organizar mi cuarto, entro a lava el baño, también ayudar a recoger el patio y otro día le toca y mamá, aunque mi mamá más se ocupa en lo de la atención de la comida y pendiente de lo que uno necesita, y ya.
- Entrevistador: ¿Y tu padrastro?
- E1: Y mi padrastro se ocupa más en como en lo de la casa, lo que es el trabajo y lo que necesitamos, porque él en realidad no le queda tiempo como decir, ya los, el domingo, porque el trabaja hasta el sábado, o sea que a él no le queda tiempo por decir, “voy a coger esta escoba” El fin de semana, “voy a barrer” o “lavar plato” porque solamente sale de las 12, le dan una hora para comer, en la hora tiene que llegar antes de las una.
- Entrevistador: Es decir, que podríamos decir que esa función o esas tareas que se estableció ¿quién las estableció fue tu mamá, tu padrastro o fue concertado?
- E1: Mi mamá, mi padrastro y mi tío se sentaron, lo hablaron y todo estuvimos de acuerdo.
- Entrevistador: Sí, ¿y tú, tuviste la oportunidad de decir, bueno, a mí me gustaría esto, yo me siento capacitado hacer esto, me siento bien con el?
- E1: Sí señora
- Entrevistador: E3, ¿cómo podrías describir la forma en que se comunican en tu familia? ¿Cómo la podría describir? ¿Si se pudiera escribir en una palabra o dos tres palabras, cómo la describirías?
- E3: Respeto
- Entrevistador: Y cuando hablamos de esas manifestaciones a la hora de comunicarse, esos, esa comunicación verbal no verbal, ¿qué se utiliza ahí, en el momento de comunicarse en familia?
- E3: No sé cómo responder
- Entrevistador: ¿Siempre lo hacen de forma verbal, o utilizan, digamos que tienen unos códigos, ¿Verdad?
- E3: Sí, siempre lo hacemos de forma verbal
- Entrevistador: ¿Y basando en el respeto?
- E3: Sí
- Entrevistador: ¿Con tu mamá pasa también igual a la hora de comunicarse?
- E3: Sí señora
- Entrevistador: ¿Es general, este aspecto de respeto, la comunicación basada en respeto?
- E3: Sí señora
- Entrevistador: Y por el lado de E2, ¿cómo podría describirlo?
- E2: Muy bien
- Entrevistador: ¿Y entre tus padres cómo se da eso? ¿Basado en el respeto también?
- E2: Sí, pero también insertación.
- Entrevistador: Iner... ¿Qué?
- E2: Y dijo, Ay, no, en fin, una palabra ahí que describe, literalmente que casi no nos entendemos muy bien, ¿ya me entiende?
- Entrevistador: No

- E2: O sea, si es basado y refleja mucho el respeto familiar, que respeto, pero como a veces no hay como una concordancia, entre las palabras que estoy.
- Entrevistador: Es decir, ¿tú consideras que en esa comunicación que se da entre tu familia digamos que tiende a confundir porque no concuerda tanto un tanto lo que se dice con lo que se hace?
- E2: Sí, no se concuerda mucho hablar y el decir entre nosotros, no sé, a veces hacemos cosas que no, no concuerdan mucho con lo que decimos
- Entrevistador: ¿E1 Tú cómo podrías describir la forma en que se comunican en familia?
- E1: También con respeto, Sí, como tía mayo, no digo y que yo no lo digo por el nombre sino que le digo mamá, a mi padrastro, él es apellido XX, pues prácticamente a él todo el mundo, dice así, y si no, que yo le digo, señor XX, No le digo XX así, normal.
- Entrevistador: Mhm ¿se comunican, basado en el respeto, en ningún momento, pues como que con frases, que desestabilice esa Unión familiar?
- Entrevistador: ¿Qué tipo de situaciones causan enojo o conflicto al interior del hogar o ustedes qué creen?
- E3: La falta de entendimiento, a ellos no nos entendemos muy bien, entonces eso causa conflicto.
- Entrevistador: ¿Y qué otro tipo de situación ha generado conflicto?
- E3: Pues entendimiento, porque no nos entendemos muy bien y por eso es que se generan los conflictos en mi casa.
- Entrevistador: ¿Cuándo hablamos de no entendernos muy bien, hasta qué punto, hasta qué aspecto se da ese desentendimiento? Ejemplo, tú ahorita estás hablando que bueno, ustedes tienen más tareas o más funciones, ¿cierto?, ¿Han llegado a presentarse situaciones en donde el conflicto es causado porque alguien no ha querido cumplir con esa tarea encomendada?
- E3: Sí, señora.
- Entrevistador: ¿Y porque otra razón ha presentado, no se ha presentado otro conflicto?
- E3: No señora.
- Entrevistador: E2. ¿Qué tipo de situación causa menor o conflicto al interior de tu casa, de tu núcleo familiar?
- E2: También la mala comunicación.
- Entrevistador: ¿Por qué?
- E2: Porque no sabemos comunicarnos bien, y no hay cómo ese afecto comunicativo entre la familia.
- Entrevistador: Y cuando se presentan esas situaciones conflictivas entre tus papás, ¿normalmente porque se presentan?
- E2: Porque no nos entendemos, porque no la tenemos confianza, entonces se genera como un tipo de habla que no concuerda mucho con lo que queremos decir
- Entrevistador: ¿Y no le has pasado que la dificultad o la discusión que se llegue a presentar sea provocada por ustedes??
- E2: Sí
- Entrevistador: ¿En qué momento?
- E2: En el momento en que yo alzo la voz, a veces me están regañando y como no estoy de acuerdo en lo que están diciendo yo alzo la voz entonces.

- Entrevistador: ¿Y no ha pasado E2, que en tu casa digamos que tu mamá ha estado en desacuerdo en algún castigo o alguna frase o algún comportamiento que haya tenido tu papá y eso haya generado situaciones conflictivas entre ellos?
- E2: No, no se ha visto.
- Entrevistador: Es decir que nadie desautoriza a nadie, ¿cierto? ¿Ellos se colocan de acuerdo cuando los van a castigar a ustedes o a la hora orientar se ponen de acuerdo?
- E2: Sí, dicen lo mismo.
- Entrevistador: Y cuando no cumplen con sus tareas o funciones, ¿se han presentado situaciones de conflicto?
- E2: A veces ellos, cuando hay tipos así, A veces como que no concuerdan lo que van a decir, ¿ya me entiende?, como que a veces mi mamá, me dice, “Vos haces esto y te pego” y mi papá dice “ombe no le hagas así”, o tipo así, o sea, tienen una inconformidad a la, al hablar ellos dos y uno a veces no sabe a quién hacerle caso sí que le dijo que no o al otro.
- Entrevistador: Mhm ¿y eso se presenta repetitivo o esporádicamente de vez en cuando?
- E2: Esporádicamente, porque mi papá trabaja de 6 a 6, entonces, pues casi no pasa, cuando pasa ya con mi mamá y así.
- Entrevistador: ¿Y con tus hermanos que te causa enojo?
- E2: Él es muy fastidioso.
- Entrevistador: ¿Y cómo es fastidioso?
- E2: Muy cansón.
- Entrevistador: ¿Qué hace pues que es así como cansón?
- E2: Invade mi espacio personal, sí.
- Entrevistador: O sea, que por eso se causa enojo en ti
- E2: Sí, sí, él es muy cansón
- Entrevistador: ¿Y él por qué se enoja contigo a ratos?
- E2: Porque yo lo regaño mucho y a veces le pegó, entonces él se, le da rabia.
- Entrevistador: E1, ¿Qué tipo de situaciones han causado enojo, conflicto al interior de tu núcleo familiar, el interior de tu casa?
- E1: Cuando me regañan por algo que yo no cumplí o por algo que yo no hice
- Entrevistador: ¿y por qué otros motivos se pueden presentar esas situaciones conflictivas? ¿Que las puede detonar, que las puede causar? ¿La relación con tu hermana, cómo es, no tiene ningún tipo de dificultad? ¿No se ha generado, pues como que se enoja entre ustedes dos, o que el papá, la mamá de ustedes, se enoje con ustedes por algo que ustedes hayan hecho?
- E1: A veces, cuando nos mal si se enojan.
- Entrevistador: ¿y porque se tratan mal, o sea, porque llegan hasta allá, ¿qué le haces a tu hermana o ella que te hace a ti?
- E1: Por ejemplo, cuando yo quiero, o yo estoy quieto y ella me comienza a recochar, y cuando yo me enoja y cuando ella está quieta yo la recocho y ahí comenzamos.
- Entrevistador: ¿Y cómo se recochan? ¿Qué frases utilizan para recocharse?
- E1: Ejemplo fea por un un ejemplo y así.
- Entrevistador: ¿Entonces ninguna otra causa se presenta, pues como para que?
- E1: Ella me responde feo o más vos y ahí nos vamos yendo

- Entrevistador: ¿Cuándo se presenta un pleito o pelea o desacuerdo con alguien de la familia como lo resuelvo?
- E2: Yo diálogo, a veces con ella, y otras veces como que no me meto a sus asuntos, porque a veces es maluco, porque a veces, a veces se presentan casos como el de mi mamá y mi papá, que a veces como que discuten en frente de nosotros, entonces nosotros nos damos cuenta de eso y como que a mi me da miedo que mi hermanito pase por muchas cosas y muchos problemas que yo he tenido, entonces como que les digo, como que “ay, no lo discutan aquí, si van a discutir, se van a otro lado, si quieren discutir, váyanse de aquí porque a veces como que no me gusta que mi hermanito pase por ciertas cosas yo he pasado.
- Entrevistador: Entonces, ¿Lo resuelven cómo?
- E2: Dialogando
- Entrevistador: ¿E3? Cuando se presenta
- E3: Yo, ya había dicho que en mi casa no hay dialogo.
- Entrevistador: ¿Hacen caso omiso a lo que pase en ese momento?
- E3: Sí señora
- Entrevistador: ¿No hay ese espacio de sentarnos, hablemos, no me gustó esto, lo podemos resolver así?
- E3: Son muy pocas veces donde lo hacemos.
- Entrevistador: ¿Simplemente hacen borrón y cuenta nueva?
- E3: si señora
- Entrevistador: ¿y no consideras ahí, no se queda como un sin sabor por la situación que se presenta, como que algo no resuelto?
- E3: si señora
- Entrevistador: E1, Cuando se presenta un pleito o desacuerdo con alguien de la familia, ¿cómo lo resuelve? Cuando tienen dificultad, con XX con tu hermana, ¿cómo lo resuelve?
- E1: Depende, mamá, se nos hace pedir perdón, dice que si no pide perdón si nos castigan.
- Entrevistador: Y cuando tienes la dificultad con tu mamá, ¿cómo lo resuelven?
- E1: Hablando, Se queda por el momento así y después, cuando estemos nosotros dos, nos llaman, que nos sentamos a hablar.
- Entrevistador: ¿Conocen algunas alternativas para resolver los conflictos? ¿Y acá en el establecimiento educativo no has podido captar alguna alternativa para resolver?
- E3: Siempre nos lleva, cuando ya el conflicto a mayores nos lleva con los profesores de disciplina.
- Entrevistador: ¿Y cómo lo resuelven? ¿A través de qué, ¿qué hacen?
- E3: Del dialogo, escuchan las dos versiones que hay.
- Entrevistador: Mhm ¿y en la familia no hacen eso?
- E3: No
- Entrevistador: ¿Y qué otras alternativas conocen?
- Entrevistador: ¿Solo diálogo y la escucha de las partes?, E2, ¿Conoces alguna alternativa para resolver los conflictos?
- E2: ¿Intrafamiliares o escolares??
- Entrevistador: Hablemos de familiares, en este momento.

- E2: En los intrafamiliares, o sea, ya le dije que como no se ve mucho el diálogo, pero cuando hay problemas que ya están de tus amigas, o sea, si ya, como que a veces pasa algo como de dialogo, pero, es previamente, o sea, casi no se ve, esporádicamente pasa el diálogo entre la familia, pero ya como tipo así ya siempre, pasan las cosas y como que ya bueno, ajá, pasó y ya. Y después nos hablamos normal, como si hubiera pasado nada.
- Entrevistador: De acá en el establecimiento educativo, no has priorizado, digamos que alguna alternativa de resolución de conflicto que se podría aplicar en la familia.
- E2: Pues tal vez sí, usted
- Entrevistador: ¿y quién soy yo?
- E2: La psico orientadora, usted me aconseja. Entonces yo siempre le cuento lo que me pasa y usted me ayuda
- Entrevistador: ¿Entonces, qué alternativa? ¿Ustedes recuerdan acá, que habían unos que había como un grupo de estudiantes que trataba de resolver en los puntos. ¿cierto? Entonces, conocen más que todo ese dialogo, Y entonces la mediación. ¿Y cómo se daba eso?
- E2: Como decía E3, o sea, primeramente, se escuchaba la versión de las dos personas y hacíamos como una base para que ellos hablaran y entendieran lo que había pasado, si era bueno o malo, si afectaba o no los afectaba, por ejemplo, cuando había pelea, yo le preguntaba a la persona por qué pelearon, o sea, le preguntaba primero al que inició la pelea, quién lo provocó porque inicio que hizo a que usted conllevará a pelear, o sea, se escuchaba la versión de las dos para ahora sí, dar como un resultado porque, lo que paso.
- Entrevistador: ¿Tu fuiste mediadora?
- E2: Algo así.
- Entrevistador: Y ese proceso de mediación que tú llevabas acá, conociendo esa estrategia en algún momento. ¿La pusiste en práctica en tu familia, en tu casa?
- E2: No, no, no.
- Entrevistador: ¿Nunca lo hablaste con tu mamá con tu papá?
- E2: No porque como le digo, o sea, cuando uno Trata de hablar eso ya se genera ya un conflicto, una discusión. O sea, hablamos un momentico como el que, calmada, si, ajá y de un momento a otro ya cuando venimos a ver, ya estamos gritando ya prácticamente toda esa cuadra escuchando lo que nos decimos entonces, o sea, no.
- Entrevistador: ¿Y E1? ¿Tienes alguna opinión diferente? ¿Una opinión diferente conforme a esa pregunta, entonces?
- E1: No señora
- Entrevistador: ¿conocen las mismas estrategias o alternativas de resolución de conflictos?
- E1: Sí, señora
- Entrevistador: Se habló el dialogo. E2 hablaba de la mediación, entonces, ¿eso es lo que tú conoces también?
- E1: Sí, señora.
- Entrevistador: ¿y dónde aprendiste, o sea, de donde la conoce?
- E1: la mediación, yo no sé si con ella les tocó el caso que estábamos como en octavo Y fueron unos allá y estaba como que algún problema y hubo como 3 peleas en la misma semana y esta fue por causa de palabras primero, agresión.

- Entrevistador: Entonces de ahí conoce, pues como que esa alternativa de solución, mediación.
- Entrevistador: ¿Y no la utiliza en la familia?, la mediación, ¿no?
- E1: No, porque no hay necesidad
- Entrevistador: ¿No hay necesidad? O sea, que a través del dialogo, ¿lo conversan y ya?
- Entrevistador: bueno
- Entrevistador: Ok chicos, entonces damos por, finalizamos este proceso de grupo focal, pero sí me gustaría saber si tienen algo más que agregar conforme a las preguntas, algo que consideran que se les quedó, ¿sí? que quisieran abundar, Si consideran que hay un punto importante que quisiera retomar ¿O alguna pregunta que se le haya generado conforme a las preguntas que le acabo de hacer, ¿no?
- E1: No señora
- E3: No señora
- E2: No señora
- Entrevistador: ¿Entonces todo quedó claro? ¿No desean abundar en ningún tema?
- E2: Sí señora
- Entrevistador: Bueno