

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO**

**CARRERA:
PSICOLOGÍA**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de: PSICÓLOGO

TEMA:

Sistematización de la implementación de un proceso grupal desde el enfoque experiencial comunicacional dirigido al grupo de adultos de entre 21-67 años de edad de la Asociación de Servicios de Reciclaje “Manos Unidas” de Pichincha, del sector Eloy Alfaro desarrollado durante nueve semanas, de Mayo a Julio del 2017.

AUTOR:

ROBERTO ALEJANDRO VILLARREAL BEDOYA

TUTORA:


CATYA XIMENA TORRES CORDERO

Quito, julio del 2018

CARTA DE CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Roberto Alejandro Villarreal Bedoya con documento de identificación N° 1716045503 manifiesto la voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del trabajo de titulación intitulado "Sistematización de la Implementación de un proceso grupal desde el enfoque experiencial comunicacional dirigido al grupo de adultos de entre 21-67 años de edad de la Asociación de servicios de reciclaje "Manos Unidas" de Pichincha, del sector Eloy Alfaro, desarrollado durante nueve semanas, de Mayo a Julio del 2017", mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de Psicólogo en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En la aplicación a lo determinado por la Ley de Propiedad Intelectual, en condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia, suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.



Nombre: Roberto Alejandro Villarreal Bedoya

Cedula: 1716045503

Declaratoria de coautoría del docente tutor/a

Yo, declaro que bajo mi dirección y asesoría fue desarrollado el trabajo de titulación *“Sistematización de la implementación de un proceso grupal desde el enfoque experiencial comunicacional dirigido al grupo de adultos de entre 21-67 años de edad de la Asociación de Servicios de Reciclaje “Manos Unidas” de Pichincha, del sector Eloy Alfaro, desarrollado durante nueve semanas, de mayo a Julio del 2017”*, realizado por el Sr. Roberto Alejandro Villarreal Bedoya, con CI.1716045503, obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana para ser considerados como trabajo final de titulación.

Quito, julio de 2018



Mgst. Catya Ximena Torres Cordero

1712628625

DM Quito, 19 de septiembre de 2017

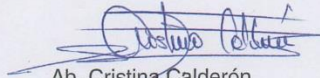
Señor
ROBERTO ALEJANDRO VILLARREAL BEDOYA
Presente.-

Asunto: Certificado de uso de información con fines investigativos



De mi consideración,

En el marco del "CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA SECRETARÍA GENERAL DE SEGURIDAD Y GOBERNABILIDAD DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO Y LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE QUITO", por medio del presente se AUTORIZA que la información inherente al proyecto "SISTEMATIZACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PROCESO GRUPAL DESDE EL ENFOQUE EXPERIENCIAL COMUNICACIONAL EN EL GRUPO DE ADULTOS DE ENTRE 23-65 AÑOS DE EDAD DE LA ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE RECICLAJE 'MANOS UNIDAS' – ASOSERECIMANU DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA, DEL SECTOR ELOY ALFARO, PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS FORMAS DE RELACIONARSE, DE MAYO HASTA JULIO DEL 2017" sea utilizada por Usted única y exclusivamente con fines investigativos.

Atentamente,



Ab. Cristina Calderón
**DIRECTORA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A
VÍCTIMAS VIF-G-MI-VS
SECRETARIA GENERAL DE SEGURIDAD Y GOBERNABILIDAD
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

Elaborado	E. Guevara	DMGSAV-VIF-G-MI-VS	2017-09-19	
Revisado	C. Goyes	DMGSAV-VIF-G-MI-VS	2017-09-19	

Índice

Introducción	8
Primera parte	10
1.1. Datos informativos del proyecto	10
Nombre del proyecto.....	10
Nombre de la institución	10
Tema que aborda la experiencia.....	10
Localización:	12
1.2. Objetivo de la sistematización	12
1.3. Objetivos específicos	13
1.4. Eje de la Sistematización	13
1.5. Objeto de la sistematización	16
1.6. Metodología de la sistematización	17
1.7. Preguntas clave.....	18
1.7.1. Preguntas de inicio	18
1.7.2. Preguntas interpretativas.....	19
1.7.3. Preguntas de cierre	19
1.8. Organización y procesamiento de la información.....	20
TABLA 1. Matriz de Axiomas recopilados de lo talleres.....	21
TABLA 2. Matriz de Axiomas recopilados de las entrevistas.....	29
1.9. Análisis de información	32
Segunda parte	34
2.1 Justificación.....	34
2.2 Caracterización de los beneficiarios.....	36
2.3. Interpretación	38
2.4 Principales logros del aprendizaje.....	42
Conclusiones	45
Recomendaciones.....	48
Referencias.....	49

Resumen

Este documento contiene los aprendizajes surgidos a partir de la intervención realizada con el grupo de adultos de entre 21 a 67 años de edad de la Asociación de Servicios de Reciclaje “Manos Unidas”, quienes recibieron atención por parte del Centro de Equidad y Justicia “Eloy Alfaro” a través del área de promoción de derechos humanos para reducir el índice de violencia presente en las formas de interacción cotidiana de este grupo y que ponen en riesgo el manejo del emprendimiento.

Este proceso se trabajó desde las propuestas de la Teoría de la Comunicación Humana de Paul Watzlawick (1985), desde el enfoque sistémico a propuesta de Virginia Satir (2013) dentro del enfoque sistémico y proponen los axiomas de la comunicación de la comunicación, patrones de comunicación, límites que regulan la interacción de cada subsistema entre otros.

Fue interesante mirar en la experiencia cómo las dinámicas familiares se replican, inciden, se trasladan al ámbito del grupo en el que se hace la intervención.

Entonces, se habla de un proceso de formación y análisis a partir de la experiencia dentro de un espacio grupal, donde los miembros adquirieron conocimiento sobre conceptos básicos del sistema familiar en sus relaciones, pero sobre todo hicieron reflexión sobre sus procesos comunicativos dentro del sistema familiar y grupal. Se promovió así la revalorización de su comunicación desde la identificación de los procesos de la misma, lo cual va dirigido a generar modelos de buen trato en sus formas de relación.

Palabras clave: sistema familiar, comunicación, axiomas de la comunicación, enfoque sistémico.

Abstract

This document contains the lessons learned from the intervention carried out with the group of adults between 21 to 67 years of age from the Association of Recycling Services "Manos Unidas", who received attention from the Equity and Justice Center "Eloy Alfaro "through the area of human rights promotion to reduce the rate of violence present in the forms of daily interaction of this group and that put the management of the enterprise at risk.

This process was worked from the proposals of the Theory of Human Communication of Paul Watzlawick (1985), from the proposal of Virginia Satir (2013) within the systemic approach and propose the axioms of communication, communication patterns, limits that regulate the interaction of each subsystem among others.

It was interesting to see in the experience how the family dynamics are replicated, affect, move to the scope of the group in which the intervention is made.

Then, we talk about a process of formation and analysis based on the experience within a group space, where members acquired knowledge about basic concepts of the family system in their relationships, but above all they reflected on their communicative processes within the family system and group. Thus, the revaluation of their communication was promoted from the identification of the processes of the same, which is aimed at generating models of good treatment in their forms of relationship.

Keywords: family system, communication, axioms of communication, systemic approach.

Introducción

El presente documento presenta la síntesis del proceso y los aprendizajes de la experiencia con el grupo de adultos de entre 21-67 años de la Asociación de Servicios de Reciclaje “Manos Unidas”, en los que se trabajó en reconocer, analizar y reflexionar en lo que respecta a sus formas de relación, y la apropiación de la propuesta de una comunicación asertiva.

En su contenido se encuentra, en su primera parte; información referente a la descripción del proyecto como; nombre del proyecto, nombre de la institución, tema que aborda la experiencia, localización, objetivo general y específicos de la sistematización, metodología utilizada, preguntas clave, la organización y procesamiento de la información y el análisis de la información. En su segunda parte se encuentra; la justificación del proyecto, la caracterización de los beneficiarios, la interpretación, los principales logros, y finalmente las conclusiones, las recomendaciones y las referencias.

Toda la información se ha replicado a través de registros de información implementados durante el desarrollo del proceso, posterior a ello se procedió a organizar y clasificar la información para obtener resultados en cuanto a los niveles de apropiación de la experiencia en los miembros.

En este sentido, se evidencian resultados en cuanto a modificar creencias que legitiman la violencia en las formas de relación desde una intervención basada en la teoría sistémica y el modelo experiencial de Satir.

La comunicación asertiva en las formas de relación del sistema familiar constituye el efecto de la desmitificación de creencias erróneas fomentadas en la crianza dentro de las interacciones del subsistema conyugal que influencia al subsistema parental y que luego se traslada a otros ámbitos en los que los individuos participan.

Hubo miembros que al reflexionar sobre estos elementos de interacción aversiva, produjeron una redefinición o retroalimentación en sus patrones comunicativos, su escucha, su comunicación, lo cual permitió romper esquemas de pensamiento y de información rígida y por ende dio hincapié para fomentar el buen trato entre miembros y en sus sistemas familiares.

Primera parte

1.1. Datos informativos del proyecto:

Nombre del proyecto:

Sistematización de la implementación de un proceso grupal desde el enfoque experiencial comunicacional dirigido al grupo de adultos de entre 21-67 años de edad de la Asociación de Servicios de Reciclaje “Manos Unidas” de Pichincha, del sector Eloy Alfaro, desarrollado durante nueve semanas, de Mayo a Julio del 2017

Nombre de la institución:

Asociación de Servicios de Reciclaje “Manos Unidas”

Tema que aborda la experiencia:

La experiencia aborda el análisis de la comunicación y sus elementos desde el enfoque sistémico, y se interviene en un ámbito grupal con técnicas desde el modelo experiencial, para deslegitimar la naturalización de la violencia en las formas de relación del grupo. “Paul Watzlawick, afirma que la comunicación es el conjunto de elementos en interacción en donde toda modificación de uno de ellos afecta las relaciones entre los otros elementos” (Citado en Marc & Picard, 1992, p. 39).

En tal sentido, se puede comprender a la comunicación como un proceso de un sistema abierto en constante movimiento e interacción, en un momento y contexto determinado.

La comunicación, según Watzlawick (1985) está condicionada por los siguientes axiomas:

Imposibilidad de comunicar; en el que se indica que toda conducta e interacción comunica algo de la persona. La estructura de los niveles de la comunicación (Relación y Contenido); en el que explica que toda comunicación, además del significado de las palabras (contenido), está influenciada o determinada por la relación entre los comunicantes (relación). La puntuación de la secuencia de los hechos; que se refiere a las discrepancias que pueden surgir en una interacción a partir de que al menos uno de los comunicantes no cuenta con la misma cantidad de información que el otro pero no tiene conocimiento de ello. Errores entre material analógico y digital; el que describe que la comunicación implica, palabras habladas (comunicación digital: *lo que se dice*) y la comunicación no verbal o analógica (*cómo se dice*) y la incongruencia entre estas dos modalidades puede evidenciar un doble mensaje al momento de comunicar. Patologías potenciales en la interacción simétrica y complementaria; lo cual indica que la relación de las personas comunicantes está basada en intercambios de tipo complementario (un tipo de jerarquía o autoridad (padre-hijo)) y la simétrica (seres de iguales condiciones como: hermanos, amigos, etc) (1985).

Por tal motivo, el tema de la experiencia es el análisis de la comunicación y aquellos elementos que han promulgado una comunicación asertiva entre los miembros y sus sistemas.

Se analizará, entonces, las formas de relacionarse de cada uno de los miembros para conocer sus elementos comunicativos y la existencia o no de procesos comunicativos patológicos dentro de sus interacciones tanto grupal como familiar.

Localización:

Este proyecto se realiza a través del Centro de Equidad y Justicia “Eloy Alfaro”, directamente en la Asociación de Servicios de Reciclaje “Manos Unidas” ubicado específicamente en la Cuarta transversal Oe7-62, junto al Parque de la Ciudadela Santiago.

1.2. Objetivo de la sistematización:

Recuperar la experiencia ejecutada con el grupo de adultos de la Asociación de Servicios de Reciclaje “Manos Unidas”, para la identificación de niveles de apropiación de la propuesta en torno al manejo de la comunicación para el mejoramiento de las formas de relación.

1.3. Objetivos específicos:

Procesar la información sobre la experiencia con el grupo en talleres.

Diseñar matrices para el vaciado de la información en función de los niveles de apropiación y los referentes teóricos.

Identificar en las y los miembros del grupo el nivel de apropiación de la propuesta en lo que respecta al manejo de la comunicación y formas de relación.

1.4. Eje de la Sistematización

Para la relectura de la experiencia se tomará como eje de sistematización la comunicación desde una visión sistémica.

La comunicación es el factor que determina el tipo de relación que el ser humano establecerá en sus sistemas para poder sobrevivir (Satir, 2013).

Desde la perspectiva sistémica la comunicación no es lineal y está ligada a la interacción y a la organización social, es decir, a la sociedad desde una perspectiva de complejidad, dado que considera los múltiples procesos que en ella suceden y así mismo que surgen a partir de esta.

La comunicación para Idalberto Chivaneato es "el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social" (2006, p. 110).

En tal contexto, la comunicación es la base de la sociedad, de la interacción, de la relación entre individuos y por tanto, donde el ser humano se constituye, se reconoce a sí mismo y al otro.

Dicha comunicación (1985), está precedida por principios con los que se condicionará la interacción. Estos principios, conocidos como “axiomas” están implícitos en toda manifestación comunicativa Así tenemos:

La Imposibilidad de no Comunicar: Todo acto humano puede ser entendido como una manifestación o conducta, el mismo acto de hablar es una conducta, inclusive el mismo acto de no querer hablar es entendido como una conducta, por tanto no hay forma de no manifestar, es decir una no conducta, en otras palabras, no es posible no comunicar. En síntesis, todo lo que hacemos adquiere la denominación de mensaje, y este repercute o influye en la dinámica de los miembros de un sistema, quienes a su vez darán respuesta a dicha comunicación en sí (Watzlawick, 1985).

La estructura de los niveles de la comunicación (Relación y Contenido): Toda Comunicación tiene un significado (contenido) por ejemplo las palabras que se usan comúnmente, están ligadas a un sistema de símbolos, a una historia cultural, a un idioma, a una sociedad; la cual condiciona el uso y significado de las palabras en el proceso de comunicación. No obstante, en dicha comunicación también hay que considerar la relación que se tiene con el o los sujetos a los cuales se comunica, es decir, la cercanía hacia las personas con las que se comunica. Por tanto la comunicación no solo depende del uso de las palabras y el lenguaje, también de la relación que tengo con la persona a la que

se comunica. Esto evidencia que la comunicación a parte de transmitir información normatiza o impone conductas en la misma (Watzlawick, 1985).

Puntuación en la secuencia de hechos: Muchos de los conflictos de la comunicación están relacionados con el desconocimiento de la información que brindan los comunicantes debido, en cualquier comunicación hay una aceptación de la puntuación, es decir quien comienza la comunicación, quién la continua, es decir las normas de la interacción, las pautas a tomar en cuenta en el proceso de comunicación (Watzlawick, 1985).

Toda comunicación se produce tanto de manera Analógica (No verbal) como Digital (Verbal): Los procesos de comunicación involucran; el aspecto de contenido, el cual se transmite de forma digital e implica toda la significación del lenguaje, su sintaxis, lógica, etc. Y también incluye; el aspecto analógico, es decir no verbal (posturas, gestos, miradas, entre otros) (Watzlawick, 1985).

La relación en la comunicación puede ser de tipo Simétrica o Complementaria: Estas relaciones están basadas en criterios de igualdad (simétrica) o diferencia (complementaria). En la simétrica las personas tienden a igualar sus conductas. En la complementaria, las personas complementan sus conductas, cada uno se comporta de una manera que presupone la conducta del otro (Watzlawick, 1985).

El análisis de cada axioma en este proceso permitió comprender, primero, una psicoeducación sobre los elementos del proceso de comunicación en favor de que cada miembro reconozca su propio proceso. Segundo, generar espacios de análisis y reflexión sobre sus modos de comunicar, y a partir de reconocer la agresividad en las formas de relación, por medio de una metacomunicación, y

una escucha empática, promover discursos y dialectos de buen trato hacia sí mismos y hacia los demás (Watzlawick, 1985).

Esto permitió a los miembros la posibilidad de reconocerse a sí mismos, la posición que ocupan en sus sistemas familiares y cómo esta experiencia familiar incide en el nivel grupal, a la vez evidenciar aquellos constructos aversivos que están presentes al momento de comunicarse. Se podía ver en función de la revisión de los axiomas la existencia de una comunicación patológica, rígida, que negaba la apertura a nuevas perspectivas de comprensión de la realidad y de relación con los otros y otras y por tanto fomentaba una comunicación lineal con predominio de relaciones complementarias, con mensajes confusos.

1.5. Objeto de la sistematización:

En este acápite describiremos qué elementos de la intervención serán revisados en la sistematización, pues se consideran elementos clave dentro de la experiencia para ser observados y analizados:

- ✓ 9 memorias de talleres ejecutados con el grupo en los que se buscará fundamentalmente los relatos en los que se evidencie la apropiación de la propuesta por parte de los participantes.
- ✓ 4 entrevistas abiertas aplicadas a participantes del grupo.
- ✓ 1 grupo focal a partir de la teoría sistémica, realizado con las y los miembros del grupo aplicado por un evaluador externo en el cierre del

proceso en el que se acentuará en la recuperación de la experiencia y niveles de apropiación de la misma.

Todo esto enfocado a conocer el nivel de apropiación y retroalimentación de la propuesta dada entre los miembros del grupo, y si estos elementos analizados modificaron sus formas de relación a nivel de sistema grupal y familiar, lo cual deslegitime la violencia en las formas de relación cotidiana.

1.6. Metodología de la sistematización:

El proceso de sistematización de la experiencia de análisis de este trabajo es de tipo cualitativo, de carácter exploratorio, interpretativo, lo cual permite recoger información de manera amplia, y explicar la lógica del proceso, generando conocimientos a partir de la interpretación.

Es así que se ha desarrollado de acuerdo a los siguientes momentos:

1. Revisión del diagnóstico realizado en el sector Eloy Alfaro, las documentaciones de las instituciones vinculadas al proceso (CEJ Eloy Alfaro, Asociación de Servicios de Reciclaje “Manos Unidas”).
2. Análisis entre el proceso y los planteamientos teóricos tomados de Watzlawick, Satir, y la teoría sistémica, en afán de generar un conocimiento más amplio para la población seleccionada.
3. Recolección de los registros de cada uno de los 9 talleres las cuales contienen información acerca de logros, dificultades, propuestas, reflexiones y apreciaciones del grupo.

4. Memoria del grupo focal llevado a cabo por un observador externo, que participó de la supervisión del proceso de talleres.
5. Otros instrumentos como registros personales de información de los y las participantes en los cuales se adjuntaba pensamientos y significado de los temas de los talleres, tareas realizadas en la semana hasta el siguiente encuentro, el genograma como instrumento para conocer sus sistemas familiares, su posición en el sistema y sus formas de relación.
6. Luego se hizo una relectura de cada uno de los registros de la información recuperada.
7. Finalmente, se clasificó la información considerando las variables de comunicación desde la perspectiva sistémica, donde se enfatiza en la construcción de aprendizajes a partir de confrontar elementos teóricos con el proceso de intervención.

1.7. Preguntas clave:

1.7.1. Preguntas de inicio:

- ¿Cuáles son los factores que influyen para la elección de un proyecto sobre el mejoramiento de las formas de relación?
- ¿Cómo y de qué manera se han involucrado los beneficiarios en el proyecto?
- ¿Cuáles eran las demandas institucionales?
- ¿Cuáles son las demandas del grupo?
- ¿Cuáles son las demandas individuales?

1.7.2. Preguntas interpretativas.

- ¿Cuáles son las necesidades, patrones comunicativos, funciones, historias familiares que influyen en la formación del grupo?
- ¿Cómo son las formas de relacionarse entre los miembros del grupo y sus sistemas familiares?

1.7.3. Preguntas de cierre:

- ¿La planificación y preparación de los temas de cada taller en cuanto a las demandas de los participantes favoreció una mejor experiencia de aprendizaje?
- ¿La teoría aplicada en el proceso grupal fue la indicada para la población, en adán de confrontar y evidenciar su realidad, cuestionarse y apropiarse de la propuesta?
- ¿Concientizar acerca de la comunicación patológica y patrones de la comunicación que han heredado de la familia y la cultura en cuanto al trato, ha ayudado a las y los participantes a reestructurar el tipo de interacciones que están presentando?
- ¿En qué medida el espacio grupal logró efectos terapéuticos como por ejemplo la identificación entre participantes y así promover la escucha empática e impulsar de mejor manera la idea de flexibilidad y cambio en la forma de relación en el sistema familiar?
- ¿Qué reflexiones pudieron dar cuenta de la apropiación de la propuesta del proyecto?
- ¿Cuáles fueron las propuestas que surgieron al finalizar el proyecto?

1.8. Organización y procesamiento de la información.

A continuación, se muestra la matriz que sintetiza los datos recolectados durante la intervención y su cruce con la línea teórica sistémica- modelo experiencial de (Satir, 2013) , con el afán de analizar los niveles aprendizaje, concienciación, reflexión, discurso, que ha resultado de la experiencia:

- Tabla 1: **M**atriz de axiomas de la comunicación y relatos recopilados de los talleres.
- Tabla 2: **M**atriz de axiomas de la comunicación y relatos recopilados de las entrevistas.

Tabla 1. Matriz de Axiomas de la Comunicación y relatos recopilados de los talleres.

ACTORES: GRUPO DE MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN	AXIOMAS DE LA COMUNICACIÓN	TALLER	ANTES	DESPUÉS		
			DISCURSO AVERSIVO (Violencia naturalizada)	REFLEXIÓN (aprendizaje, concientización)	DISCURSO ASERTIVO (Desmitificación de la idea errónea)	PRÁCTICA (cambio, y promoción de la propuesta)
	Imposible no comunicar	Mem. taller # 3, 4,6	<p>“Es mejor no decir nada y evitar el pleito por eso mejor me voy para que no me digan nada y no decir nada” (Villarreal, 2017).</p> <p>“no podemos decir mucho porque enseguida se hace todo un nudo y nadie quiere después desenredarlo” (Villarreal, 2017).</p> <p>“Cuando se enoja mi marido mejor no digo nada para que no me hable” (Villarreal, 2017).</p> <p>“Como tenemos una cara de enojo muchas de nosotras que cuando hablamos y vemos esas</p>	<p>Cuando en nuestras familias se mantienen y reproducen ideas como el no decir nada evita conflictos hacemos como normal el uso del maltrato” (Villarreal, 2017).</p> <p>“Aprendimos a no</p>	<p>Todo lo que hacemos dice algo de nosotros, de cómo pensamos, cómo sentimos en ese momento, siempre estamos expresando cosas” (Villarreal, 2017).</p> <p>“Aun cuando nos enseñaron a ser así en la familia, nosotros podemos cambiar partiendo de hablar claro y diciendo lo que sentimos, sin necesidad de herir a nadie” (Villarreal, 2017).</p> <p>“Es bueno escuchar a los demás</p>	Cambio en la narrativa.

		<p>expresiones verdaderamente que uno si puede llegar a tomar a mal lo que le dicen” (Villarreal, 2017).</p> <p>“Soy más aplacadora, pero a raíz de lo que venimos aprendiendo aquí veo como si me ha estado tratando mal mi pareja, actualmente inicie los trámites para divorciarme porque ya no quiero ser maltratada por las palabras que dice generalmente mi esposo” (Villarreal, 2017).</p> <p>“En mi casa veo que soy razonable, tal vez porque así eran las cosas en mi casa, sólo mi padre decidía que se hacía, y aun cuando no me gustaba, hacía lo que decía por respeto” (Villarreal, 2017).</p>	<p>decir nada por miedo y ahora que ya somos grandes que difícil es no actuar como nuestros padres” (Villarreal, 2017).</p> <p>“Darnos cuenta de cómo lo que nos enseñaron nuestros padres hizo que hoy seamos así y que nos relacionemos con ira o miedo nos ayuda a pensar en cómo somos y que hay que dejar de tratar así a los demás” (Villarreal, 2017).</p>	<p>y no cerrarse, porque a veces pueden haber pasado por lo mismo que uno, y entonces pueden darnos un consejo de cómo resolver un problema nuevo” (Villarreal, 2017).</p> <p>“Ver los aspectos positivos y negativos de cada uno de nosotros ayuda a ver qué estamos haciendo mal, o que estamos haciendo que impide que nos tratemos bien, por tanto hay que mejorar lo positivo y saber corregir lo negativo para llevarnos bien, hablarnos bien y sentirnos bien tanto entre nosotros como con nuestras familias” (Villarreal, 2017).</p>	
--	--	--	---	---	--

				Yo era indiferente, pero desde que iniciamos estos encuentros yo si me he sentido mejor porque mis compañeros me han escuchado, algo que no hacían porque me veían como que no tuviera ideas por ser menor a ellos“ (Villarreal, 2017).		
Relación y contenido	Mem. taller # 4,5,6	“Veo como me costó porque no estoy acostumbrado, solo hablamos con la boca pero muchas veces cómo decimos las cosas y que gestos tenemos no los reconocemos” (Villarreal, 2017).	“El cuerpo y los gestos expresan más que las palabras” (Villarreal, 2017)	“Para trabajar mejor, pero sobre todo para relacionarnos mejor debemos aprender a escuchar mejor a los demás, y valorar todo lo que diga cada compañero, so va a ayudar a que nuestra forma de llevarnos sea más positiva y	Promoción de la escucha empática.	

			<p>“Como tenemos una cara de enojo muchas de nosotras que cuando hablamos y vemos esas expresiones verdaderamente que uno si puede llegar a tomar a mal lo que le dicen” (Villarreal, 2017).</p> <p>“No me había dado cuenta que cuando hablo me comunico con las palabras y con todo mi cuerpo, y muchas veces mi rostro está como enojado sin motivo” (Villarreal, 2017).</p>	<p>“He podido ver cómo en mi forma de hablar y expresarme generalmente parecía que estaba molesta, como que mi cara dijera una cosa y mis palabras otra, reconocer eso me ha ayudado para ser más sincera conmigo misma y tratar como quiero que me traten” (Villarreal, 2017).</p>	<p>respetuosa” (Villarreal, 2017).</p> <p>“Yo si me propongo escuchar más a las compañeras y los compañeros y si en algo he incomodado a alguien con mi forma de decir las cosas me sepan disculpar, voy a ser más empática a la hora de escuchar” (Villarreal, 2017)).</p> <p>“Reconocer los gestos y la forma en que decimos las cosas y hacia quien, en la forma de hablar ayudara a que las personas entendamos mejor la forma en que nos relacionamos” (Villarreal, 2017).</p>	
Secuencia de	Mem.	“Muchas veces los compañeros no saben lo que	“Yo soy más	“Reconocer la forma en que me	Reconocimiento de la	

	los hechos	taller # 4, 5, 6	<p>uno está pasando o pensando y empiezan hacer suposiciones de y es ahí cuando se termina peleando” (Villarreal, 2017).</p> <p>“Yo soy indiferente, prefería evitar los problemas y llevarme bien con todos en mi casa” (Villarreal, 2017).</p>	<p>aplacadora, pero a raíz de lo que venimos aprendiendo aquí veo como si me ha estado tratando mal mi pareja, actualmente inicié los trámites para divorciarme porque ya no quiero ser maltratada por las palabras que dice generalmente mi esposo” (Villarreal, 2017).</p>	<p>expreso o me comunico, cómo digo las cosas, tomando en cuenta que la otra persona no es como yo y pueda que no entienda mi forma de comunicarme, me ha ayudado a reflexionar más la forma en que digo las cosas, tomando en cuenta la persona a la que se lo digo, cómo se lo digo, y cómo me llevo” (Villarreal, 2017).</p>	<p>comunica-ción aversiva.</p>
	Comunica-ción Analógica y digital	Mem. taller # 3, 4,5,6	<p>“A veces las compañeras saben tener una expresión de enojo única que en vez de dar apertura para hablarles se prefiere ni acercarse para no pelear” (Villarreal, 2017).</p>	<p>“Una buena forma de hablar, de decir las cosas, con buenos gestos, muestra respeto a</p>	<p>“Cuando nos comunicamos no solo lo hacemos con las palabras sino también con nuestras expresiones, eso es comunicación” (Villarreal,</p>	<p>Retroali-mentación positiva y flexible de la comunicación.</p>

		<p>“A veces solo saludo con énfasis y piensan que es porque estoy enojada” (Villarreal, 2017).</p> <p>“Ver cómo en mi forma de hablar y expresarme generalmente parecía que estaba molesta, como que mi cara dijera una cosa y mis palabras otra” (Villarreal, 2017)</p>	<p>los demás y a mí mismo, por eso creo que la comunicación debe ser así, pensando en cómo quieres que te traten” (Villarreal, 2017).</p> <p>“Pedir disculpas, reconocerse a sí mismo, son virtudes de las personas, y al igual que la compañera pido disculpas si en algún momento dije algo que molestara a alguno” (Villarreal, 2017).</p>	<p>2017).</p> <p>“El cuerpo y los gestos expresan más que las palabras” (Villarreal, 2017).</p> <p>“La forma en que comunicamos es la forma en que somos, yo quiero que me respeten y me escuchen por eso es que ahora cuando hablo con alguien primero escucho y me pongo en su lugar para responder” (Villarreal, 2017).</p> <p>“Es bueno poder darse cuenta que una estaba actuando mal en decir como quiera las cosas, sin hacerse entender bien,</p>	
--	--	--	---	---	--

					reconociendo los gestos y las palabras que se usan” (Villarreal, 2017).	
Comunica- ción Patológica	Mem. taller # 5,6,7,8	<p>“Veo como los compañeros cuando hablan nunca se ponen en los zapatos del otro y dicen cómo quieren las cosas y eso hace que muchas veces nos alteremos, y es más porque no entendemos la información que comparte el compañero” (Villarreal, 2017).</p> <p>“Se me hizo muy difícil poder hacer cómo que lloro, será porque desde chiquitos mis mamá decía no llores o te castigo más, y por eso como que no se me hace tan fácil” (Villarreal, 2017).</p> <p>“Yo siento que mi forma de hablar y mi forma de ser como que decían cosas contrarias, y no estaba siendo clara conmigo misma” (Villarreal, 2017).</p> <p>“Yo siempre acostumbraba a irme cuando se ponían a pelear en mi casa mi abuela o mi tío” (Villarreal, 2017).</p>	<p>“Ahora es como que me veo a mi misma y reflejo de manera más clara lo que quiero decir” (Villarreal, 2017).</p> <p>“y al hablarlas como que todas esas cosas malas que me han dolido se van, y me siento más aliviada, sin tanta ira” (Villarreal, 2017).</p>	<p>“Veo que hay cosas que deben decirse de otra manera para que puedan entenderme y entender a los demás” (Villarreal, 2017).</p> <p>“Ahora es como que me quiero expresar más claro y agradeciendo que cuento con el apoyo de todos los compañeros para enfrentar cualquier situación” (Villarreal, 2017).</p>	Metacomunicación.	

		<p>“Yo siento que dentro de mí es como que se hubieran acumulado muchas cosas que me duelen” (Villarreal, 2017).</p> <p>“Yo pienso que había malos entendidos porque todos en un punto querían estar por encima de los demás y eso hacía que se haga conflicto” (Villarreal, 2017).</p>	<p>“Hacerme escuchar para que sepan que tengo cosas que decir tomando en cuenta el respeto a todos pero sobre todo a mí” (Villarreal, 2017).</p>	<p>“¡Qué importante es darnos tiempo para hablar de nosotros mismos, de mí, escucharme a mí mismo y de lo que siento, me ha hecho reflexionar mucho!” (Villarreal, 2017).</p>	
--	--	---	--	---	--

Nota: Adaptado de Registros de talleres realizados por la microempresa de servicios de reciclaje Manos Unidas, en base a los axiomas de la comunicación extraídos de *La Teoría de la Comunicación Humana* (Watzlawick, 1985). Elaborado por R. Villarreal, 2017.

Tabla 2. Matriz de Axiomas de la Comunicación y relatos recopilados de las Entrevistas.

AXIOMAS DE LA COMUNICACIÓN	ANTES	DESPUES	PRÁCTICA (cambio, y promoción de la propuesta)
	DISCURSO AVERSIVO (Violencia naturalizada)	REFLEXIÓN (aprendizaje, concientización)	
Imposible no comunicar	<p>“Yo pensaba que a veces cuando las personas no quieren decir nada, era no comunicar” (E1, 2017).</p> <p>“Como querer evitar decir las cosas y cada quien por su lado” (E2, 2017)</p> <p>“Yo como que me cerraba y evitaba a las personas que no me entendían” (E4, 2017).</p>	<p>“Todo el tiempo estamos diciendo algo no solo hablando con las palabras sino con los gestos, incluso con lo que sentimos” (E1, 2017).</p> <p>“Después de lo que aprendimos en el curso veo que los gestos dicen más que las palabras incluso” (E3, 2017).</p> <p>“Todo el tiempo hablamos o hacemos algo que le comunica algo a alguien, el estar atentos a eso nos permite comprendernos mejor” (E4, 2017).</p>	Reflexión de la comunicación analógica.
Relación y contenido	<p>“No todos conocían como digo las cosas, y lo tomaban a mal” (E1, 2017).</p> <p>“Me llevo más con unos compañeros y como con los otros no hablo tanto a veces pensaban que tomaba a mal lo que me decían porque no les escuchaba” (E4, 2017).</p>	<p>“No todos nos entienden de la misma manera, debido a que con algunos nos llevamos más que con otros” (E1, 2017).</p> <p>“No es lo mismo cuando hablo con mi hija en la casa que como hablo con ella en el trabajo” (E2, 2017).</p> <p>“Ahora trato de hablar con mayor tacto con los compañeros y llevarnos mejor” (E2, 2017).</p>	Sensibilización sobre la importancia de la relación entre los subsistemas en el contexto de los procesos comunicativos.

		“No con todos nos llevamos de igual manera, y quien más nos conoce sabe con qué sentido o como decimos las cosas, a diferencia de quien no nos conoce puede resentirse por la forma de hablar de uno” (E3, 2017).	
Secuencia de los hechos	<p>“Antes como que decía las cosas con mucha seriedad” (E3, 2017).</p> <p>“La mayoría de las veces por ser seria y decir las cosas con firmeza los compañeros pensaban que yo estaba de mal lado o enojada” (E2, 2017).</p> <p>“A veces pensaban que tomaba a mal lo que me decían porque no les escuchaba, y era porque estaba concentrado en algo que estaba haciendo” (E4, 2017).</p> <p>“Yo antes saludaba alzando la voz y me decían que no grite y sobre todo no trate mal y yo me quedaba sin palabras” (E4:2017).</p>	“Como casi siempre me cerraba en mí me di cuenta que no les escuchaba porque no les prestaba atención, pero ahora que empecé a llevarme más con los demás trato de escucharles y hablar con todos, comunicarme más” (E4, 2017).	Sensibilización sobre la importancia de la puntuación en los significados de los procesos comunicativos.
Incongruencia de Comunicación	“Se acuerda cuando nos pusimos hacer ese juego de caras, ahí vimos como las	“Hablamos más con la cara que con las palabras muchas veces” (E3, 2017)	Sensibilización sobre la comunicación analógica y

	compañeras tenían una cara de enojadas y cuando usted les preguntaba decían que no están enojadas más bien son alegres” (E1, 2017).	“También como que lo que dicen va más con lo que se ve en sus rostros” (E2, 2017).	digital.
Comunicación Patológica	“En un inicio, era desigual, porque como que hay más mujeres entonces a nosotros los hombres nos ponen como lo malo” (E1, 2017) “Antes era desigual, porque como que desvalorizaban lo que pienso” (E2, 2017).	“Yo ahora si no dudo en decirles cuando estoy cansada y que no dependan de mí para todo “(E2, 2017).	Cambio de patrón connacional. Cambio en la narrativa.

Nota: Adaptado de Registros de entrevistas realizadas a los y las participantes de la microempresa de servicios de reciclaje Manos Unidas, en base a los axiomas de la comunicación extraídos de *La Teoría de la Comunicación Humana* (Watzlawick, 1985). Elaborado por R. Villarreal, 2017.

1.9. Análisis de información:

Para analizar la información recopilada se tomó en cuenta: lecturas de los relatos sobre las formas de interacción antes y las formas de interacción después, considerando tres niveles de apropiación que son reflexión, discurso y práctica. La lectura del antes y después frente a la teoría de la comunicación humana y una lectura total de las matrices confrontando las entrevistas con los relatos surgidos en los talleres. (Ver tabla 1 y 2).

En las matrices se efectúa un procesamiento de la información obtenida utilizando como base la línea teórica sistémica, experiencial comunicacional la cual permite ahondar en el proceso de manera amplia, facilitando la observación de las intervenciones institucionales y el sistema grupal. De los fundamentos teóricos y los datos recopilados en las matrices se hace un contraste, en beneficio de obtener aprendizajes del proceso.

También se pudo evidenciar sus patrones comunicativos, donde el 70% de la población se identifica un patrón comunicativo aplacador dentro de la dinámica familiar, que a la hora de llevarlo al sistema grupal los transforma en acusadores frente al otro. El 20% por su parte evidencian un patrón comunicativo indiferente, donde ponen de manifiesto mecanismos defensivos de huida frente a situaciones conflictivas, y el 10 % mantienen un patrón hiperrazonable el cual manipula los discursos, lo cual en definitiva evidencia una comunicación rígida, con elementos patológicos en cuanto a relaciones complementarias, lo cual deslegitima la información del otro.

Sobre el análisis de los axiomas de la comunicación, se puede evidenciar que; frente al ingreso de nueva información, el 70% de la población rechazaban la información, anulando al sujeto fuente de la misma.

Segunda parte

2.1 Justificación

Este proceso se desarrolló a partir del diagnóstico (Villarreal, 2017) realizado durante el mes de marzo del 2017 al sector Eloy Alfaro, se llegó a la conclusión de que en esta zona se evidenciaba una problemática asociada a la naturalización de la violencia intrafamiliar en las formas de relación a partir de creencias que legitiman la violencia como mecanismo de crianza.

Se lo ejecuta con las personas de la Asociación de servicios de Reciclaje “Manos Unidas” sector sur de Quito, debido a la petición de apoyo que hacen al CEJ Eloy Alfaro a fin de mejorar su relación como grupo. En su afán de mejorar sus niveles de productividad, manifiestan que uno de los mayores problemas presentes a la hora de emprender sus labores, es la agresividad que existe al momento de comunicarse, relacionarse, y discriminación en las actividades (violencia patrimonial), lo cual ha deteriorado la dinámica de trabajo y por tanto las políticas de buen trato con la que se rigen, fracturando la organización con la que se manejan y el emprendimiento de esta microempresa.

Desde la petición de la Asociación de Servicios de Reciclaje al CEJ Eloy Alfaro, se logra establecer un vínculo con el cual se da paso a la intervención y desarrollo de la propuesta.

Se trabajó a partir del modelo sistémico, porque lo que se busca es dar a los miembros de la asociación la oportunidad de reconocerse a sí mismas, sus sistemas familiares, sus formas de relación y comunicación, reconociendo procesos del pasado que podrían estar vinculados al estilo de crianza que manejan

y a la rigidez del sistema familiar, su comunicación y experiencia en sí, lo cual permite deslegitimar patrones comunicativos rígidos y por tanto desnaturalizar creencias a partir de la experiencia.

Parafraseando a Satir (2013) se entiende que su enfoque terapéutico está orientado en reconocer el dolor oculto en los procesos comunicativos, explorar y analizar el problema en el aquí y el ahora dentro de la comunicación. Y por otro lado, tomando en cuenta la teoría de la Comunicación Humana (Watzlawick, 1985), se busca en este proceso, la relación entre la comunicación analógica, digital, y la comprensión del mensaje que la persona trata de dar al otro. En otras palabras, la posibilidad de cambio y solución a los diversos problemas inmersos en la comunicación entre subsistemas desde la experiencia y comprensión de cada uno de los miembros de la Asociación.

Para la ejecución de este proceso se tomaron en cuenta conceptos de autores como Watzlawick (1985), y Satir (2013) especialmente.

Una vez ejecutado el proyecto y obtenidos los resultados se consideró necesaria una sistematización del proceso que permita lograr aprendizajes en torno a la experiencia realizada, permitiendo reconocer la adquisición y enriquecimiento de conocimientos por parte de las personas. Es importante reconocer el impacto de los aprendizajes en la familia, y cómo estos inciden en otros espacios de relación e interacción, como la Asociación por ejemplo, ya que al fracturarse la comunicación puede fracturarse el emprendimiento de la misma.

2.2 Caracterización de los beneficiarios

El proyecto está dirigido a miembros de la Asociación de Servicios de Reciclaje “Manos Unidas”, básicamente un grupo heterogéneo y estructurado, 8 de ellos nacidos en la provincia de Pichincha, y dos de ellos de otras provincias. Todos los miembros pertenecen al sector Eloy Alfaro (Villarreal, 2017).

De las 10 personas, 8 oscilan en un promedio de edad entre 40- 65 años, correspondiente a la edad de adulto Mayor, y dos participantes en el rango de 21- 28 años de edad correspondiente a Adulto Joven.

Sobre la información referente a su nivel de instrucción se obtiene: instrucción primaria completa 70% de los miembros, instrucción primaria incompleta 10% de los miembros, secundaria completa 20% de los miembros.

Los miembros se sumaron a esta Asociación a partir de la iniciativa de la EPMAPS con el Programa Municipal de Recuperación de Residuos Sólidos Reciclables “Recolección Selectiva e Inclusión Social” que tiene como objetivo promover buenas prácticas ambientales y mejorar la calidad de vida y situación socio – económica de los gestores ambientales de menor escala e implementar un sistema alternativo de manejo de residuos sólidos urbanos con inclusión económica y social (ASOSERECIMANU, 2010).

Sobre la función que desempeñan en la Asociación, básicamente es el reciclaje de material, el cual se clasifica, se pesa, y se lo vende para ser reutilizado en la elaboración de materiales que serán reinsertados en la cadena productiva mediante la elaboración de servilletas, papel higiénico, bobinas de papel y cartón corrugado.

Esta Asociación cuenta con el aval de la Municipalidad del Distrito Metropolitano de Quito, La Secretaría de Gobernalidad del Municipio, y la EMPAP.

Sobre la misión de la Asociación, de acuerdo a sus planteamientos menciona que “tiene un compromiso Ambiental y Social, que busca: Reducir la cantidad de residuos sólidos destinados al relleno sanitario, Dignificar el trabajo de los Gestores Ambientales, y Difundir Buenas Prácticas Ambientales (BPA) en la separación de Residuos y Reciclaje a la comunidad” (ASOSERECIMANU, 2010).

Sobre su visión, “la Asociación fortalecerá constantemente la cultura de reciclaje en la comunidad, mediante el trabajo diario que los caracteriza” (ASOSERECIMANU, 2010).

Sobre su forma de pensar y modelos de crianza, se observa que los 10 miembros manifiestan haber sido criados bajo el castigo y la obediencia a los progenitores, pero en especial al padre como cabeza de familia, lo cual ha promovido en ellos una rigidez en su comunicación, y agresividad en sus formas de relación a nivel grupal y familiar (Villarreal, 2017).

Otros beneficiarios directos son los sistemas familiares; esposos-esposas, hijos, hijas, entre otros, ya que a partir de la apropiación de la experiencia se puede cambiar el patrón comunicacional como lo plantearon 7 miembros del grupo (Villarreal, 2017).

En cuanto a beneficiarios indirectos; familiares con poca cercanía, colegas de trabajo, además de La Asociación misma, también el pasante de la Universidad de Psicología ya que pudo tener un aprendizaje de la experiencia pre profesional, la Universidad Salesiana, ya que se abrió un espacio para desenvolver futuros

proyectos, y finalmente el CEJ, ya que se apoya a su propósito de brindar espacios de intervención, promoción de derechos, acogida y apoyo a la población cuyos derechos han sido vulnerados, trabajando con víctimas de violencia intrafamiliar, violencia de género, maltrato infantil y violencia sexual (Guarderas, Actualización metodologica de prevención, promoción y atención a personas en situación de violencia intrafamiliar, genero, maltrato infantil y violencia sexual de los Centros de Equidad y Justicia en el Distrito Metropolitano de Quito, 2015).

Vale aclarar que en el proceso desarrollado no se contó con la participación de las familias de los miembros debido a condiciones laborales-institucionales, no obstante, según la teoría de la comunicación “cada parte puede afectar a las demás y generar un cambio” (Watzlawick, 1985, p. 120).

2.3. Interpretación

Para este proyecto se han tomado en cuenta; el diagnóstico realizado en el sector Eloy Alfaro, los diálogos y conversatorios con personas del sector, la información compartida por los funcionarios del Centro de Equidad y Justicia (CEJ) del sector Eloy Alfaro, las supervisiones con la tutora escogida para este proceso, la caracterización de los beneficiarios, y sobre todo el análisis de los discursos y demandas de la población, quienes a partir del acercamiento con el área de promoción de derechos del CEJ Eloy Alfaro, solicitaron como principal demanda el apoyo del Centro para buscar estrategias que beneficien el buen trato y trabajo en equipo de los miembros en su forma de relación (Villarreal, 2017), según manifestaban, está delimitada por agresividad, malos entendidos, en sí un trato y comunicación patológica.

El proyecto se desarrolló en la Asociación y con el apoyo del Centro de Equidad y Justicia Eloy Alfaro, mediante a la alianza que se ha establecido entre el área de Promoción de derechos en conjunto con la Asociación en dicho sector, se realizó un diagnóstico con la Escala para medir creencias que perpetúan la violencia intrafamiliar de Araya. C. (2011): la cual dio como resultado que la mayoría de las madres naturalizan la violencia en las formas de relación, por tanto en la comunicación, esta idea fue legitimada sobre todo por las mujeres de la Asociación correspondientes al rango de edad entre los 23 a 65 años de edad (Villarreal, 2017).

A partir del mismo se procedió a planificar el proyecto tomando en cuenta la población y temática. El proyecto (Villarreal, 2017) fue ejecutado durante los meses de Mayo a Julio del 2017, utilizando 9 encuentros en los cuales se trabajó temáticas como:

- Sistemas Abiertos y cerrados de comunicación
- Axiomas de la Comunicación
- Exploración de las relaciones familiares (Genograma)
- Creencias sobre estilos de crianza y sus consecuencias a corto y largo plazo.
- La autoestima
- La escucha empática
- La comunicación asertiva

A partir de estas consideraciones, y a la relación que se desarrolló entre el pasante y la Asociación, en una fase anterior en la cual el profesional colaboró con el área de promoción de derechos, el involucramiento de los 10 miembros en las

actividades fue en un 100%, brindando toda su participación activa, cumpliendo con los requerimientos para las actividades, estableciendo un espacio físico del centro para el desarrollo de dicho proyecto, y sobre todo generando una apropiación de la propuesta a partir de una metacomunicación y retroalimentación de los contenidos de la experiencia, lo cual se evidencia en el cambio de su narrativa, en su comunicación y escucha empáticas, y sobre todo en el mejoramiento de sus procesos comunicativos.

Cada actividad realizada fue supervisada debidamente por la tutora de la institución universitaria, en base al material recopilado en cada encuentro, por tanto el proceso de desenvolvió de acuerdo a las necesidades del grupo, como primera instancia, y en base a los planteamientos del proyecto.

Esto permitió una mejor confrontación con su realidad actual, una metacomunicación que permitió evidenciar a cada miembro su realidad en el aquí y el ahora, en cuanto tiene que ver a su posición y sus elementos comunicativos dentro de su sistema familiar y grupal. Así se puede apreciar cómo los 10 miembros de la asociación en las diferentes actividades realizan reflexiones que denotan un gran nivel de concienciación sobre elementos comunicativos patológicos a partir de la mantención de creencias erróneas fomentadas en su infancia a raíz de un modelo de crianza tradicional, violento, a nivel de sistema, cerrado, y rígido (Ver Tabla 1).

Sobre el rol de la comunicación en los procesos de mejoramiento de las formas de relación, se pudo evidenciar que el 100% de miembros desconocían la información del otro y de sí mismos, es decir, se daba una traducción errónea sobre su metacomunicación debido a la rigidez y rechazo que se le daba a información nueva (Ver tabla 1). A partir de los encuentros, el 100% de los

miembros reflexionan y se retroalimentan de la experiencia, generando una apropiación del conocimiento y planteamiento de nuevas pautas de convivencia y de comunicación.

La elaboración de matrices permitió un análisis más completo de la experiencia, donde los datos que arroja es que los 10 miembros de la Asociación, a partir de los encuentros y temáticas analizadas, se retroalimentaron sobre los elementos comunicativos que usaban al momento de relacionarse, reconocieron aquellos patrones, discursos, e ideas que fomentaban su rigidez y rechazo a nuevos elementos comunicativos, y finalmente, se produjeron cambios en su narrativa y en su comunicación manejando como propuesta personal y colectiva una comunicación empática desde la aceptación de la información del otro, y la conservación del espacio de socialización, análisis, y reflexión.

Estos procesos han permitido que los participantes logren reflexionar sobre la herencia cultural en un 100% (Ver Tabla 1) y desde ahí plantearse como propuesta la reestructuración de sus interacciones desde la escucha empática, la flexibilidad y el cambio en las formas de relación (Ver Tablas 1 y 2). Esto se puede evidenciar mediante las reflexiones emitidas por los miembros de la Asociación en los diversos encuentros, las cuales frecuentemente manifestaban cambios en su narrativa, y sobre todo en su forma de escuchar (escucha empática) (Ver Tabla 1). Finalmente, tras haber culminado el proceso y analizar la experiencia de los datos obtenidos en las memorias de talleres, entrevistas, y evaluación se pudo identificar que los miembros de la Asociación participaron en las distintas actividades del proyecto de manera activa, concientizaron sus elementos comunicativos, reconocieron sus sistemas, los cuales, en la población evidencian ser sistemas cerrados, rígidos, que impiden el ingreso de nueva información, lo cual fomentaba

una comunicación agresiva, entendiendo a la comunicación agresiva como “un patrón de comunicación incongruente, donde uno de los interlocutores disfraza su temor interior a través de la fachada de acusador. Generalmente se produce cuando entre interlocutores encuentran su patrón opuesto que lo reafirma, la minusválida busca el acuerdo, porque no hay entendimiento en el nivel profundo del lenguaje” (Capacitación y desarrollo Humano, 2011, párr. 2). Y por último, el grupo se apropió de la propuesta en base a reflexiones e iniciativas donde se evidencia el cambio; en su narrativa y en la forma en la que se retroalimenta a nivel comunicativo el sistema. Las principales ideas compartidas y mantenidas en los discursos de los miembros del grupo fueron; la que manifestaba la imposibilidad de no comunicar, el ponerse en los zapatos del otro cuando se hable, y la escucha más comprensiva y empática de los miembros (Villarreal, 2017) además de la iniciativa de los miembros de mantener ese espacio de encuentro, y dedicarlo justamente a socializaciones dirigidas por ellos para reflexionar sobre situaciones que pudieran aquejar al grupo en su convivencia.

2.4 Principales logros del aprendizaje

Sobre los logros obtenidos se puede decir que para este grupo poblacional el manejo de sociodramas, la aplicación de metáforas, la retroalimentación desde la reflexión de experiencias, ejemplificaciones sobre las temáticas, actividades lúdicas y corporales y la psicoeducación permitieron asimilar de mejor manera los contenidos a los miembros, por tanto, se alcanza con el cumplimiento de los objetivos.

- Es así, que del componente 1 se logró establecer la consolidación del grupo, la identificación del facilitador por parte de los miembros, la escucha empática sobre las expectativas del grupo, y el modelo de acompañamiento grupal establecido desde el enfoque experiencial comunicacional, el cual brinda al grupo la posibilidad de reconocer y reconocerse en su discurso, su relato a partir de la experiencia, el análisis y la reflexión.
- Sobre el Componente 2, se obtuvo la información pertinente sobre cómo es la relación y estructura del sistema familiar de cada miembro, lo cual reflejó que el 80% de los miembros tienen una estructura familiar nuclear, y el 20% de los miembros, una estructura familiar monoparental. Además, que el tipo de sistema que evidencian es cerrado, y por tal razón se genera el conflicto entre miembros debido a la deficiente apertura a nueva información. Por tal razón la agresividad es puesta en manifiesto como un mecanismo de defensa que se hace presente frente al discurso del otro. También que el 100% de los usuarios, basan su forma de pensar y comunicar en cuanto a un modelo de crianza agresivo y correctivo, esto reflejó que varios de ellos manejaban creencias de la comunicación como transmisión de información y no como interacción, Y además que todos los miembros tienen bastante rigidez al momento de recibir información nueva.
- Finalmente, sobre el componente 3, Se recaba información sobre los patrones comunicacionales, donde se evidencia que, mayoritariamente en las formas de relacionarse los miembros del grupo se ubican en el patrón de acusadores a nivel de sistema grupal. Al haber sido criados bajo el

modelo de crianza patriarcal, un modelo aversivo y violento ha generado que en su etapa adulta promuevan dichas creencias dentro de sus formas de relación como en su discurso, sin embargo, se puede ver que el desarrollo de las actividades ha generado un impacto positivo en los miembros ya que actualmente, la forma de relacionarse entre ellos es más empática, y se desarrolla por tanto una comunicación más abierta y fluida.

Conclusiones

En este proceso se pudo evidenciar que el nivel de reconocimiento de los elementos comunicativos de sus sistemas familiares fue de un 100%, esto a partir de las actividades desarrolladas y sus reflexiones. Sobre la apropiación de conceptos y contenidos referentes a la comunicación, un nivel de 100% ya que los 10 miembros, a partir de la participación activa en los encuentros y las reflexiones hechas reconocen sus patrones comunicativos, realizan el reconocimiento de sus sistemas familiares y sus formas de relación, analizan la relación y contenido de los mensajes y discursos manifestados por sus padres y por sí mismos.

Se pudo evidenciar que el 100% de miembros desconocían la información del otro y de sí mismos, es decir, se daba una traducción errónea sobre su metacomunicación y sobre la comunicación del otro debido a la rigidez y rechazo que se le daba a información nueva en torno al contenido y relación. Los miembros en sus reflexiones, reconocen en un 100% dentro de sus discursos la manifestación de mensajes confusos, debido a un alto nivel de desacuerdo y desconocimiento del contenido de los mensajes, y esto se evidencia aún más a través del encuentro 4 (Villarreal, 2017), donde los miembros pudieron notar claramente cómo enviaban un doble mensaje en su información, mostrando incongruencia entre la comunicación analógica y digital, y por tanto un desacuerdo por errores en la traducción de la información del otro.

Este era uno de los factores de mayor relevancia que influenciaba la comunicación patológica del grupo y que impedía la interacción o comunicación fluida del mismo. Además de relaciones de complementariedad aprendidas desde el sistema familiar, por estructuras rígidas y violentas donde se promulgaba la desigualdad, y por tanto la invalidación de la comunicación del otro.

A partir de los encuentros, el 100% de los miembros reflexionan y se retroalimentan de la experiencia, generando una apropiación del conocimiento y planteamiento de nuevas pautas de convivencia y de comunicación.

Las principales reflexiones compartidas posterior a cada actividad y al proceso fueron; la que manifestaba la imposibilidad de no comunicar, el ponerse en los zapatos del otro cuando se hable, y la escucha más comprensiva y empática de los miembros (Villarreal, 2017). Además, la iniciativa de los miembros de mantener ese espacio de encuentro, y dedicarlo justamente a socializaciones dirigidas por ellos para reflexionar sobre situaciones que pudieran aquejar al grupo en su convivencia y en su comunicación.

Por medio de las socializaciones los miembros empiezan a dar apertura a nueva información, tanto de los miembros, como del monitor, y por tanto fortalecen vínculos a partir del reconocimiento del discurso del otro.

Sobre los discursos de los miembros, se evidencian cambios en un 100% ya que ahora reconocen su comunicación, la comunicación del otro, y la comunicación del sistema al que pertenecen. Hacen uso de elementos como la escucha y la comunicación empática. Esto debido a la significación de las temáticas, al vínculo establecido con el facilitador, y a la identificación que muestran las personas con los temas y ejemplificaciones que se trabajaron.

Sin embargo, por medio de las socializaciones los miembros empiezan a reconocer su información desde una metacomunicación. Dan apertura a nueva información, tanto de los miembros mismos, como del monitor, y esto permite que los miembros fortalezcan vínculos a partir del reconocimiento del otro y su discurso.

Finalmente se evidencia que el 100% de los miembros, a partir de la experiencia fortalecieron elementos como, la comunicación empática, la cual reconoce un mejor ingreso de la información, de manera abierta, siendo más sensible frente a la comunicación del otro y de sí mismo, una metacomunicación (Otro elemento que se ha fortalecido), la cual potencia la retroalimentación sobre su propia comunicación, así como las conductas de adaptación social y manejo de una comunicación que promueve el buen trato, disminuyendo así sus conductas agresivas y en sí la rigidez en su formas de relación.

Por tanto se identifica una repercusión positiva del proyecto en cuanto al reconocimiento y fortalecimiento de sus procesos comunicativos, su autoestima, identificando patrones comunicacionales, y deslegitimando ideas y creencias rígidas, originadas por estilos de crianza rígidos y agresivos.

Vale recalcar que el tener una supervisión y guía para la realización de este proyecto ha sido beneficioso para el mejor desenvolvimiento del mismo.

Sobre las actividades se puede decir que para este grupo poblacional el manejo de socializaciones, sociodramas, la aplicación de metáforas, la retroalimentación desde la reflexión de experiencias, ejemplificaciones sobre las temáticas, actividades lúdicas y corporales y ciertos procesos de psicoeducación permitieron asimilar de mejor manera los contenidos a los miembros, por tanto, se alcanza con el cumplimiento de los objetivos.

Recomendaciones

A partir del trabajo realizado se hace imprescindible sugerir a la carrera que se haga un control y prolongación de estas actividades involucrando nuevos estudiantes a los procesos ya planteados por los pasantes, para que en la fase de observación y diagnóstico puedan mantener espacios ya consolidados.

Ya que el proyecto realizado ha contado con gran acogida por los miembros de la Asociación, si se sostuviera al grupo, y se propusieran nuevas temáticas, el beneficio tanto para los miembros, como para los futuros pasantes sería positivo.

Así también se considera importante un mayor apoyo de la Universidad, en cuanto al momento de establecer convenios, pueda acreditar que los estudiantes van a poder desarrollar el proceso de prácticas en el campo escogido.

Finalmente se sugiere al CEJ, dar seguimiento a estos espacios desde un enfoque integral, para que sea un mayor legitimador y promovedor de derechos, y fortalecedor de herramientas yojicas, motrices y de socialización.

Referencias

- Ackermans, A., & Andolfi, M. (1990). La creación del sistema terapéutico. En La creación del sistema terapéutico (pág. 34). Barcelona: Editorial Paidós.
- Araya, C. (2011). Escala para medir creencias que perpetúan la violencia intrafamiliar: Estudios Preliminares. CHILE: Universidad de Católica de Chile.
- Arias, W. (17 de Marzo de 2012). Algunas consideraciones sobre la familia y la crianza desde un enfoque sistémico. obtenido de algunas consideraciones sobre la familia y la crianza desde un enfoque sistémico. Recuperado el 20 de 02 de 2017, de: <http://ucsp.edu.pe/imf/wp-content/uploads/2014/04/Consideraciones-sobre-la-familia-y-la-crianza.pdf>
- ASOSERECIMANU. (2010). *Asociación de Servicios de Reciclaje “Manos Unidas”*.
- Beck-Gernsheim, Elizabeth. La reinención de la Familia. Buenos Aires: Paidós.
- *Capacitación y desarrollo Humano*. (12 de 2011). Recuperado el 15 de 08 de 2017, de Tipos de comunicación: <http://capacitacionydesarrollohumano.blogspot.com/2011/12/tipos-de-comunicacion.html>
- Caillé, P. Uno más uno son tres; La pareja Revelada. Buenos Aires: Paidós.

- E1. (25 de 11 de 2017). Entrevista para identificación de los niveles de apropiación de la propuesta. (R. Villarreal, Entrevistador)
- E2. (26 de 11 de 2017). Entrevista para identificación de los niveles de apropiación de la propuesta. (R. Villarreal, Entrevistador)
- E3. (15 de 12 de 2017). Entrevista para identificación de los niveles de apropiación de la propuesta. (R. Villarreal, Entrevistador)
- E4. (19 de Diciembre de 2017). Entrevista para identificación de los niveles de apropiación de la propuesta. (R. Villarreal, Entrevistador)
- Espinal, Gimeno, & Gonzales. (s.f.). El enfoque sistémico en los estudios sobre la familia. Recuperado el 20 de 02 de 2017, de:
<http://www.uv.es/jugar2/Enfoque%20Sistemico.pdf>
- Guarderas, P. (2011). Actualización Metodológica de prevención, promoción y atención a personas en situación de violencia intrafamiliar, género, maltrato infantil y violencia sexual de los centros de equidad y justicia en el distrito metropolitano de Quito. Quito
- Maganto Mateo, C. (2004). Capítulo 1: La familia desde el punto de vista sistémico y evolutivo. Recuperado el 11 de 12 de 2017, de:
http://www.sc.ehu.es/ptwmamac/Capi_libro/39c.pdf
- Marc, E., & Picard, D. (1992). La Interacción Social. En E. Marc, & D. Picard, *Aproximación Sistémica*. Barcelona: Paidós. Obtenido de La interacción social. Cultura, instituciones y comunicación.
- Marino, P. (2017). *ArtSocial*. Obtenido de La comunicación empática: comprensión y escucha activa: <https://www.artsocial.cat/articulo/la-comunicacion-empatica>
- Minuchin, S. (1998). *El arte de la Terapia Familiar*. España: PAIDOS.

- Minuchin, S., & Fishman, H. (2004). *Técnicas de Terapia Familiar*. Buenos Aires: Paídos.
- Satir, V. (s.f.). La familia según Virginia Satir. Recuperado el 19 de 02 de 2017, de <http://famiasegunvirginiasatir.blogspot.com/>
- Satir, V. (2013). *Terapia Familiar Paso a Paso*. México: Pax
- Villarreal, Roberto. (2017). Diagnóstico realizado al sector Eloy Alfaro. Quito: UPS.
- Villarreal, Roberto. (2017). Formato 2 de Practicas de Intervención Pre-profesional de la Universidad Politécnica Salesiana. Quito: UPS.
- Villarreal, Roberto. (2017). Memoria de Taller 2. Quito: UPS.
- Villarreal, Roberto. (2017). Memoria de taller 3. Quito: UPS.
- Villarreal, Roberto. (2017). Memoria de Taller 4. Quito: UPS.
- Villarreal, Roberto. (2017). Memoria de Taller 5. Quito: UPS.
- Villarreal, Roberto (2017). Memoria de Taller 6. Quito: UPS.
- Villarreal, Roberto (2017). Memoria de Taller 7. Quito: UPS.
- Villarreal, Roberto (2017). Memoria de Taller 8. Quito: UPS.
- Villarreal, Roberto (2017). Memoria de Taller 9. Quito: UPS.
- Villarreal, Roberto (2017). Proyecto de Sistematización de la Implementación de un proceso grupal desde el enfoque Experiencial Comunicacional dirigido al grupo de Adultos de entre 21-67 años de edad de la Asociación de Servicios de Reciclaje "Manos Unidas" de Pichincha, del sector Eloy Alfaro, desarrollado durante nueve semanas, de mayo a julio del 2017 Quito: Ups.
- Watzlawick, P. (1985). *La Teoría de la Comunicación Humana*. Barcelona: Herder.