

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO**

**CARRERA:
PSICOLOGÍA**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:
PSICÓLOGA**

**TEMA
SISTEMATIZACIÓN DEL PROCESO DE ASESORÍA PSICOLÓGICA EN BASE A
LA TEORÍA DE LA COMUNICACIÓN HUMANA DEL ENFOQUE SISTÉMICO, A
SIETE FAMILIAS PERTENECIENTES A UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE LA
CIUDAD DE QUITO DURANTE EL AÑO LECTIVO 2019 -2020.**

**AUTORA:
ADRIANA ANDREA VILLARREAL LARA**

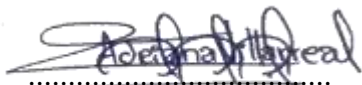
**TUTORA:
CATYA XIMENA TORRES CORDERO**

Quito, diciembre de 2020

Cesión de derechos de autor

Yo Adriana Andrea Villarreal Lara con documento de identificación N° 1717999294 manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autora del trabajo de grado/titulación intitulado: *Sistematización del proceso de asesoría psicológica en base a la teoría de la comunicación humana del enfoque sistémico, a siete familias pertenecientes a una institución educativa de la ciudad de Quito durante el año lectivo 2019 -2020*, mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de: Psicóloga, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual, en mi condición de autora 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: Adriana Andrea Villarreal Lara

Cédula: 1717999294

Fecha: Quito, diciembre 2020

Declaratoria de coautoría del docente tutor/a

Yo declaro que bajo mi dirección y asesoría fue desarrollado el Trabajo de intervención con el tema “SISTEMATIZACIÓN DEL PROCESO DE ASESORÍA PSICOLÓGICA EN BASE A LA TEORÍA DE LA COMUNICACIÓN HUMANA DEL ENFOQUE SISTÉMICO, A SIETE FAMILIAS PERTENECIENTES A UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE LA CIUDAD DE QUITO DURANTE EL AÑO LECTIVO 2019 -2020” realizado por la Srta. Adriana Andrea Villarreal Lara, obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana, para ser considerados como trabajo final de titulación.

Quito, diciembre 2020



Catya Ximena Torres Cordero
1712628625

Dedicatoria

A Dios.

Por darme vida, salud, sabiduría, y fuerzas en todo momento.

A mis hijas.

Valentina y Ariana E, por dar sentido a mi vida y ser el motivo de ser mejor cada día.

A mis padres.

Quienes me apoyaron y guiaron siempre.

Adriana Villarreal Lara

Agradecimientos

A las siete familias:

Quienes me brindaron su tiempo para la realización del presente trabajo.

A mi compañero Edison:

Por su comprensión y apoyo en esta travesía.

A mi tutora de proyecto:

Catya Torres por acompañarme y guiarme en todo el proceso.

Índice

INTRODUCCIÓN	1
PRIMERA PARTE	3
1. Datos informativos del proyecto	3
1.1. Nombre del proyecto.	3
1.2. Nombre de la institución.....	3
1.3. Tema que borda la experiencia.....	3
1.4. Localización.....	6
2. Objetivo de la sistematización	6
3. Eje de la sistematización	6
3.1. Los trastornos de los axiomas de la comunicación humana	7
3.1.1.Axioma 1 la imposibilidad de no comunicar.	7
3.1.2.Axioma 2 Puntuación de la secuencia de hechos	8
4. Objeto de la sistematización.....	10
5. Metodología de la sistematización	11
6. Preguntas clave.....	11
6.1. Preguntas iniciales	11
6.2. Preguntas interpretativas.....	12
6.3. Preguntas de cierre.....	12
7. Organización y procesamiento de la información.....	12
8. Análisis de la información	24
SEGUNDA PARTE.....	25
1. Justificación.....	25
2. Caracterización de los beneficiarios.....	26
2.1. Beneficiarios directos	26

2.2. Beneficiarios indirectos	27
3. Interpretación	28
4. Principales logros del aprendizaje.....	33
4.1. Lecciones aprendidas.....	33
4.2. Productos que generó el proyecto de intervención	35
4.3. Objetivos logrados	35
4.4. Factores de riesgo identificados en la experiencia	37
4.5. Elementos innovadores identificados en la experiencia	38
4.6. Impacto que tienen los elementos innovadores	38
4.7. Impacto a nivel de salud mental	38
CONCLUSIONES	40
RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Matriz de los axiomas de la comunicación y relatos de las sesiones individuales de asesoría psicológica</i>	14
---	----

Tabla 1. <i>Matriz de Axiomas de la Comunicación humana y relatos recopilados de los talleres grupales.</i>	18
---	----

Resumen

En la sistematización se plasman los aprendizajes surgidos en el proceso de asesoría psicológica a siete familias realizado en una institución educativa en la ciudad de Quito durante el periodo 2019-2020.

La sistematización del proceso de asesoría psicológica, inicia con la identificación de las dificultades encontradas en el manejo de la comunicación entre padres e hijos, ocasionando conflictos en las relaciones interfamiliares.

La ejecución del proyecto y los aprendizajes, se sustenta a partir de la propuesta de la Teoría de la Comunicación Humana de Paul Watzlawick (1985), desde el enfoque sistémico mismo que propone los axiomas.

El trabajo realizado de forma individual y grupal con las familias, permitieron que sus integrantes reflexionen sobre sus procesos comunicativos y las formas de relación dentro del núcleo familiar, pudiéndose identificar comportamientos de mejora en la comunicación entre padres e hijos partiendo desde la comprensión de los axiomas y los trastornos vinculados a la comunicación.

Palabras claves: asesoría psicológica, familias, axiomas de la comunicación, enfoque sistémico.

Abstract

The present document of systematization contains the learning matters arisen in the process of a psychological consulting made to seven families in an educational institution in Quito city in the school period of 2019-2020.

The systematization of the process of the psychological consulting begins on the identification of the difficulties found in the weak management of the communication between parents and their children which led to conflicts in the communication and consequently in the relationship among family members.

The execution of the project and its learnings were based on the proposal of the Theory of the Human Communication made by Paul Watzlawick (1985), from the systemic focus itself which proposes the axioms of the human communication.

The work done, in the single and group meetings with the consulted families, has allowed the families to reflect on their communicative processes and the ways of relating in the family core which has made possible to identify improving behaviours in the communication between parents and their children along with the comprehension of the axioms and disorders related to the communication.

Key words: psychological consulting, families, axioms of the communication, systemic focus.

Introducción

Las prácticas pre- profesionales en la institución educativa, se realizó con el apoyo del Departamento de Consejería Estudiantil. Las actividades desarrolladas se inician con un proceso de diagnóstico, el cual permite identificar falencias en las formas de comunicación entre los miembros familiares.

En consecuencia, se brinda asesoría psicológica a siete familias donde las dificultades en la comunicación son más evidentes.

Al respecto se menciona que “la comunicación familiar permite a sus integrantes crecer, desarrollarse, madurar, resolver sus conflictos, entenderse entre sí y con la sociedad” (Viteri y Romero,2010, p.2).

De igual manera para que la comunicación humana sea más efectiva: se debe fomentar la práctica del diálogo en los hogares, creando espacios que puedan favorecer la comunicación entre padre, madre e hijos u otro miembro familiar, donde se tome en cuenta las opiniones o puntos de vista de cada persona lo cual tiende a crear relaciones de confianza y cercanía entre cada uno de los integrantes.

Además, en la realización del proyecto de asesoría psicológica, se contó con el respaldo de las Autoridades, el DECE institucional y la cooperación del grupo focal integrado por padres, madres de familia.

El trabajo de sistematización realizado expone toda la experiencia alcanzada en la institución educativa, a través del desarrollo del proyecto de intervención en las familias e hijos adolescentes que presentan dificultades relacionadas con la comunicación, durante el año lectivo 2019-2020 y desde un enfoque sistémico.

Este proyecto está dividido en dos partes que se detallan a continuación:

Una primera parte donde se realiza una descripción de los datos informativos del proyecto, seguida de una parte operativa, donde se detalla los objetivos para alcanzar la meta del proyecto, ejes de acción, objeto que se va a plantear, metodología que se va a emplear, preguntas claves, organización, procesamiento y análisis de la información que posibilita la construcción de la sistematización.

Una segunda parte, que comprende la justificación del proyecto, caracterización de los beneficiarios directos e indirectos. Posterior se realiza una interpretación de la información recopilada de los actores (padres de familia), tomando en cuenta el mal manejo de comunicación entre padres e hijos en relación a los axiomas exploratorios comunicación y los trastornos vinculados a la misma, asimismo los logros alcanzados con base a los objetivos propuestos, las amenazas encontradas y finalmente las conclusiones, recomendaciones para próximas intervenciones.

Primera parte

1. Datos informativos del proyecto

1.1. Nombre del proyecto.

Sistematización del proceso de asesoría psicológica en base a la teoría de la comunicación humana del enfoque sistémico, a siete familias pertenecientes a una Institución Educativa de la Ciudad de Quito durante el año lectivo 2019 -2020.

1.2. Nombre de la institución.

El proyecto se realizó en una Institución Educativa de la Ciudad de Quito

1.3. Tema que borda la experiencia.

La experiencia se realizó en función de la exploración de la comunicación, a la luz de la Teoría de la Comunicación Humana y los axiomas y trastornos devenidos del manejo inadecuado de la comunicación, al proponer como fundamentación teórica la perspectiva sistémica que plantea (Watzlawick, Beavin Bavelas, & Jackson, 1991).

Teoría de la comunicación humana

Para comprender la dinámica en cuanto a los problemas de comunicación acontecida en las familias participes del proyecto, del que parte la presente sistematización, es preciso abordar la comprensión de la comunicación humana. Sobre eso se recobra los aportes Watzlawick (1985), quien en su obra *Teoría de la Comunicación Humana* es. “Como un fenómeno unidireccional del que habla al que escucha y no llegan a considerar la comunicación como un proceso de interacción” (p.18). Sino que es un proceso de interacción entre dos o más sujetos.

Axiomas exploratorios de la comunicación

La comunicación humana propuesta por Watzlawick (1985), comprende la relevancia de los cinco axiomas de la comunicación humana, por lo que son tan evidentes que no requieren demostración alguna (Real Academia Española, 2019). Los cuales son nombrados a continuación:

1. La imposibilidad de no comunicar:

Toda conducta es comunicación, se deduce que por mucho que uno lo intente, no puede dejar de comunicar, siempre está comunicando algo.

Arango, Rodríguez, Benavides, y Ubaque (2016) aseguran que. “Este axioma interpreta todo comportamiento/conducta como mensaje comunicacional que puede ser interpretado y dotado de significado por alguien que se encuentre en el sistema” (p.41).

“Lo que significa que la comunicación no es solo verbal sino también gestual – no verbal” (Watzlawick P., 1985, p.51).

2. Niveles de contenido y relaciones de la comunicación:

Este axioma hace referencia a la metacomunicación. Al respecto Gonzáles (2019) manifiesta que la metacomunicación fundamentalmente se refiere a los aspectos relacionales de los mensajes verbales, ya que va a depender del nivel de relación que existe entre las personas que se comunican, para que se establezca una comunicación positiva.

Watzlawick (1985) afirma que. “Una comunicación no sólo transmite información, sino que al mismo tiempo impone conductas, estas dos operaciones se

conocen como aspectos referenciales y conativos, respectivamente de toda comunicación” (p.52).

El “Aspecto referencial de un mensaje transmite información es sinónimo de contenido del mensaje. El aspecto conativo se refiere a qué tipo de mensaje debe entenderse que es, y, por ende, en última instancia, a la relación entre los comunicantes” (Watzlawick P. , 1985, p.52).

- 3. La puntuación de la secuencia de hechos:** Según Watzlawick (1985) refiere que. “La naturaleza de una relación depende de la puntuación de las secuencias de comunicación entre los comunicantes” (p.60).

Se denomina. “Puntuación de secuencia de hechos; a la estructuración del flujo comunicacional dentro del cual tanto uno como el otro participante interpretaran su propio comportamiento como reacción ante el del otro” (Bernal, Pereira, & Rodríguez, 2018, p.43).

- 4. Comunicación digital y analógica:** Posee dos partes distintas para referirse a: “La comunicación análoga, todo lo que sea comunicación no-verbal” (Watzlawick P., 1985, p.63). Por citar un ejemplo, se incluyen tono de voz, expresión facial, movimiento corporal, etc.

La comunicación digital hace referencia a una comunicación verbal (Watzlawick P. , 1985).

- 5. Interacción simétrica y complementaria:** La interacción simétrica se basa en la igualdad de comportamientos, en cambio la interacción complementaria se refiere a los diferentes tipos de comportamientos (Arango et al., 2016). Es decir, conlleva a dos posiciones superior e inferior.

Dentro de este axioma se establece la relación entre las dos partes que interactúan dentro del proceso comunicacional, donde la primera se basa en una relación de poder igualitaria; mientras que la otra busca una relación de desigualdad.

Por lo tanto, si uno de los axiomas por alguna causa no funciona adecuadamente, la comunicación podría fallar, puesto que algunas veces no se toma en cuenta las reglas inter comunicativas, generando trastornos, al no entender la relación interpretativa de la comunicación.

1.4. Localización

El proyecto se llevó a cabo durante los meses de noviembre del 2019 a abril del 2020, en una Institución Educativa ubicada al norte de Distrito Metropolitano de Quito.

2. Objetivo de la sistematización

Alcanzar experiencia mediante el proceso de asesoría psicológica llevada a cabo a siete familias con hijos adolescentes, en los que se identifican dificultades en la comunicación y que pertenecen a una Institución Educativa de la Ciudad de Quito, durante el año lectivo 2019-2020, a la luz de la teoría de la comunicación propuesta por Watzlawick.

3. Eje de la sistematización

El eje de la presente sistematización es la información recopilada de los padres, madres de familia, durante el proceso de acompañamiento individual y grupal, realizado desde noviembre de 2019 hasta abril de 2020.

3.1. Los trastornos de los axiomas de la comunicación humana

Están caracterizados porque se encuentran dentro de los procesos comunicacionales, expuestos por Watzlawick (1985) donde se aborda las patologías existentes detrás de cada uno de ellos.

3.1.1. Axioma 1 la imposibilidad de no comunicar.

Según el autor antes señalado los trastornos vinculados a la comunicación son:

- **Rechazo de la comunicación:** Cuando un sujeto hace sentir al otro que no tiene interés de conversar, lo cual proporciona un silencio descortés e incómodo (Watzlawick P. , 1985).

En cuanto al diagnóstico del proyecto se evidencia que los hijos manifestaban rechazo comunicacional hacia sus progenitores, por miedo a su reacción, a ser juzgados, a no ser comprendidos, a no ser escuchados o muchas veces para no ocasionar preocupaciones en sus padres. También se observa que el joven guarda silencio, prefiriendo no expresar su opinión o situación por la que está atravesando con el único fin de evitar dar mayores explicaciones o evadir los reclamos o sermones que le causan malestar.

- **Aceptación de la comunicación:** “Cuando se termina por ceder y entablar una conversación, se odiará a sí mismo y a la otra persona por su propia debilidad” (Celis, 2012, p.1).

Los adolescentes con frecuencia no cuentan sus cosas hacia sus progenitores porque tienen miedo, temor a expresar sus ideas, pensamientos, puntos de vista. Lo cual generaba aceptación en los mensajes emitidos por los padres de familia logrando sentimientos de debilidad por parte de los hijos al no poder comunicarse.

- **Descalificación de la Comunicación:** En el proceso comunicacional para defenderse.

Watzlawick et al. (1991) refieren que se puede utilizar la.:

(...) Técnica de la descalificación; esto es, puede comunicarse de modo tal que su propia comunicación o la del otro quedan invalidadas. Las descalificaciones abarcan (...) fenómenos comunicacionales, tales como autocontradicciones, incongruencias, cambios de tema, tangencializaciones, oraciones incompletas, malentendidos (...)" (p. 28).

Según Mora (2017) este trastorno se presenta. "Distorsionando la interpretación de los mensajes recibidos o enviando mensajes sin sentido para tratar de no comunicarse al verso atrapado" (p.1).

- **Síntoma:** Watzlawick (1985) afirma que. "La teoría de la comunicación concibe un síntoma como un mensaje ajeno no verbal" (p.80). Que impide comunicarse con las personas, esto se puede emplear como mecanismo para evitar comunicarse verbalmente, manifestando borrachera, ignorancia, somnolencia, etc. donde se pudo evidenciar que este síntoma se manifestaba entre padres e hijos originando malentendidos e incongruencias en los mensajes.

3.1.2. Axioma 2 Puntuación de la secuencia de hechos

En torno a este axioma las patologías son las siguientes:

- **Las Discrepancias:** "No resueltas en la puntuación pueden llevar a impares interaccionales en los que se hacen acusaciones mutuas, ... que se produce en uno de los comunicantes que no cuenta con la misma información que el otro, pero no lo sabe" (Bautista K. , 2018, p.1).

- **Causa y efecto:** “... Puntuación discrepante ha llevado a visiones distintas de la realidad incluyendo la naturaleza de la relación y, por ende, un conflicto interpersonal o internacional” (Watzlawick P. , 1985, p.95).

Este axioma gira entorno a la falta de acuerdos que se da entre padres e hijos con respecto a la manera de puntuar la secuencia de los hechos, es decir, tienen grandes posiciones drásticas el uno con el otro y a su vez cómo interpreta cada uno desde su propia realidad, creando conflictos en la relación.

- **Profecía autocumplidora:** “Se trata de una conducta que provoca en los demás la reacción frente a la cual esa conducta sería una reacción apropiada” (Bautista K. , 2018, p.1).

Watzlawick (1985) asegura que. “Por ejemplo, una persona que parte de la premisa “nadie me quiere”, se comporta con desconfianza, a la defensiva, o con agresividad, (...) es probable que los otros reaccionen con desagrado (...)” (p. 9).

Watzlawick et al. (1991) afirma que. “Lo que caracteriza la secuencia y la convierte en un problema de puntuación, es que el individuo considera que él sólo está reaccionando ante esas actitudes, y no que las provoca” (p.64).

Se puede decir que estas definiciones de comunicación patológica parten principalmente, cuando los patrones de comunicación en el hogar y más en el contexto de familias disfuncionales no es el apropiado.

Entendiéndose que disfuncional significa, un desorden en el funcionamiento de la familia.

Es importante mencionar que una familia es más que la suma de individuos, es más bien un sistema dinámico y flexible de interrelaciones entre sus miembros que se colaboran para cubrir las necesidades materiales, sociales, culturales,

espirituales y afectivas de sus integrantes, de ahí que, en una familia funcional están satisfechas todas esas necesidades. Si hay una crisis, sus integrantes se apoyan para encontrar las soluciones y ser felices (Carabaño, 2019, pp. 3, 4).

En las familias disfuncionales los hijos están expuestos a recibir mensajes contradictorios, e incongruentes o simplemente hay una escasa comunicación, lo que a la larga genera resistencia por parte de sus miembros a expresar alguna necesidad o dificultad. De igual manera la falta de una comunicación asertiva ocasiona conflictos internos entre padres e hijos, que conlleva a falta de respeto, malos entendidos, expresiones confusas, maltrato verbal, psicológico.

4. Objeto de la sistematización

El objeto de la sistematización es la información recopilada del proceso de asesoría psicológica con siete familias, que contempla seis sesiones con cada familia y cuatro talleres grupales, durante los meses de noviembre 2019 a abril 2020.

Por lo cual se toma en consideración la información adquirida durante el diagnóstico, así como el diseño del proyecto de intervención, el informe de ejecución y la evaluación del proyecto:

- Registro de las sesiones de asesoría familiar.
- Memorias de los talleres ejecutados en los meses de enero a abril del 2020.
- Informe de ejecución del proyecto
- Informe de evaluación del proyecto
- Para la fundamentación teórica se ha tomado en cuenta la teoría de la comunicación humana de Watzlawick 1985.

5. Metodología de la sistematización

Según Bautista (2011) la sistematización del proyecto se levanta bajo una metodología de investigación documental, de orden cualitativo, es de carácter narrativo; trabaja con el discurso de las personas.

La investigación documental de orientación cualitativo “Es una técnica que consiste en la selección y compilación de información a través de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, bibliotecas, bibliotecas de periódicos, centros de documentación e información” (Baena, 1985, p. 1).

La investigación exploratoria se fundamenta en: Experiencias como un ejercicio colectivo, crítico para la construcción de aprendizajes significativos de lo vivido a partir de las prácticas (Jara, 2014).

Por otra parte, (Díaz, 2018) indica que en la interpretación se realiza el análisis a partir de los relatos obtenidos desde la realidad de los de los sujetos, para entender las situaciones problemáticas.

6. Preguntas clave

Las preguntas claves están divididas en tres categorías:

6.1. Preguntas iniciales

- ¿Cuáles eran las demandas institucionales?
- ¿Cómo fue la socialización del proyecto a las familias?
- ¿Qué factores influyen para el mejoramiento de la comunicación entre padres e hijos?
- ¿Cuáles son las características que tuvieron las familias?

- ¿De qué manera se han involucrado los beneficiarios en el proyecto?

6.2. Preguntas interpretativas

- ¿Cómo es la relación entre padres e hijos?
- ¿Qué origina malestar en las familias?
- ¿Existe interacción adecuada entre padres e hijos?
- ¿Qué trastornos comunicacionales se evidencian en las familias?
- ¿Qué impacto tiene la asesoría psicológica en el manejo de la comunicación?
- ¿Qué impacto tienen los talleres en las familias?

6.3. Preguntas de cierre

- ¿Cuál fue la reacción de los beneficiarios al proceso?
- ¿Qué beneficios aportó la intervención a las familias y a la Institución?
- ¿Qué nuevas propuestas surgieron al finalizar el proyecto?
- ¿Se llegó a mejorar la comunicación y las relaciones entre padres e hijos?
- ¿Cuentan las familias con estrategias para manejar adecuadamente la comunicación?

7. Organización y procesamiento de la información

Luego de haber realizado el diagnóstico se identificó un manejo inadecuado de la comunicación entre padres e hijos. Por lo tanto, surge este proyecto, con la finalidad de responder a las necesidades de cada miembro que integra la familia.

Una vez determinada la necesidad, se desarrolla un cronograma de actividades que incluyen tanto las sesiones individuales como las grupales, también las metodologías

empleadas en cada encuentro. Además, un listado de materiales y recursos, que se emplearon, hasta la finalización de la intervención en abril 2020.

Una vez obtenida la información, para facilitar el procesamiento de la misma, se realizó una recopilación de los datos individuales y grupales en cada una de las sesiones de asesoría psicológica, donde se extrae frases significativas de cada registro. Posteriormente se organiza y clasifica la información sintetizándola en matrices, las mismas que están construidas en función del análisis de los axiomas versus los trastornos, por familia, así como la información obtenida a partir de los talleres.

Tabla 1.

Matriz de los axiomas de la comunicación y relatos de las sesiones individuales de asesoría psicológica

Familias	Axioma 1: Es imposible no comunicar /trastorno 1 vinculados a la comunicación	Registro /trastorno 2
F1. CO	<p>Rechazo de la comunicación, se da un silencio tenso e incómodo.</p> <p>Síntoma como comunicación: fingir cansancio</p>	<p>“Cuando la madre de mis hijos llama por teléfono, lo hace molesta, mi hijo mayor no le dice nada se queda callado”, “prefiere decirle que está cansado, que tiene que hacer deberes, que otro día le llamé y la madre se enfurece más, le comienza a gritar que siempre es lo mismo” (Villarreal Lara, Registro, Sesión 4 (CO), 2020, pág. 11).</p> <p>“Mis hijos no escuchan a su madre cuando ella les habla” (Villarreal Lara, Registro, Sesión 4 (CO), 2020, pág. 11).</p>
F2.CS	<p>Descalificación de la comunicación</p>	<p>“Cuando mi hija menor quiere hablar con su padre para que le dé permiso de salir con sus amigas, él siempre le cambia de tema, con tal de no contestarle” (Villarreal Lara, Registro, Sesión 4 (CS), 2020, pág. 11).</p>
F3 CY	<p>La imposibilidad de no comunicarse, está vinculado al Rechazo de la comunicación, donde se da un silencio tenso e incomodo</p> <p>-Síntoma como comunicación: fingir cansancio.</p>	<p>“Si le llama el papá tampoco quiere hablar con él, pone excusas tontas que tiene que hacer tareas, que está cansado o con sueño” (Villarreal Lara, Registro, Sesión 1 (CY), 2019, pág. 3).</p> <p>“Mi hijo que le diré..., es como estar hablando con la pared se encierra en su cuarto y no sale de ahí”, “él solito se enoja de gana” (Villarreal Lara, Registro, Sesión 4 (CY), 2020, pág. 4).</p>
F4. FE	<p>Acepta la comunicación de manera forzada</p>	<p>“Muchas veces yo tengo que decirle a mi hija converse con su padre, cuéntale tus cosas, si lo hace, pero obligadamente a regañadientes” (Villarreal Lara, Registro, Sesión 1 (FE), 2019, pág. 3).</p>

F5. MO	Acepta la comunicación de manera forzada, al no tener otra alternativa	“Mi nietito “A” habla con sus padres, pero solo cuando necesita alguna cosa ya sea del colegio o a la vez económicamente. Solo ahí cuando ve que mismo, mismo no tengo yo, les dice a ellos ya sea a mi hijo o a la mamá de él, de ahí él refiere no decirles nada” (Villarreal Lara, Registro, Sesión 1 (MO), 2019, pág. 3).
F6. PE	Rechazo de la comunicación	“Mi hija N, ella prefiere no decir nada se guarda las cosas para que el papá no le insulte, y mi hijita obedece lo que se le pide en casa...” “y bueno mi esposo es quien toma las decisiones en el hogar y hay que acatar, aunque a veces suele explotar gritando” (Villarreal Lara, Registro, Sesión 4 (PE), 2020, págs. 11,12).
F7. SA	Descalificación de la comunicación	“Bueno mi hijo A es difícil la situación “cuando tengo la oportunidad de hablar con él que es poca le digo hijo “A” hazme caso que yo tengo la razón, porque soy tu padre” yo les crio a mis hijos como a mí, mis padres me criaron. Aunque esto ha ocasionado incongruencias, y malos entendidos en la familia y más con mis hijos” (Villarreal Lara, Registro, Sesión 1 (SA), 2019, pág. 3).

Familia	Axioma 2: La puntuación de la secuencia de hechos/ Trastornos Vinculados	Registro /trastorno 2
F1. CO	Profecía autocumplida.	<p>“Mi hijo mayor antes de separarme con la madre de ellos él nos sabía decir que luchemos para que la familia siga unida”. “Ahora él comenta que no quiere que su vida termine, así como la de mis padres llenos de conflictos que él va luchar por su hogar en algún momento, no como ustedes que no lucharon, y miren mis abuelos ellos siguen juntos, los padres de mis amigos luchan y son felices a pesar que tiene igual problemas, pero solucionan, no se van por lo más fácil. Como el divorcio. Tanto que decían que es mejor separarse hasta que se les cumplió” (Villarreal Lara, Registro,Sesión 2 (CO), 2019, pág. 06)</p>
F2. CS	Causa-efecto provoca drásticas diferencias y posiciones rígidas	<p>“En casa discutimos con mi hijo mayor porque mi esposo le dice que ya no consuma alcohol que le hace daño y mi hijo solo dice que lo hace para olvidar lo que su padre les hizo y siempre nos dice que no le digamos ya nada de lo contrario se irá de la casa” (Villarreal Lara, Registro, Sesión 1 (CS), 2019).</p>
F3. CY	Falta de acuerdo en la manera de puntuar /uno de los interlocutores maneja más información que el otro.	<p>“Cuando le reclamo a mi hijo J, por llegar tarde del colegio me dice que soy exagerada, yo le digo que no sea inconsciente que si le digo es porque me importa” (Villarreal Lara, Registro, Sesión 2 (CY), 2019, pág. 6).</p>
F4. FE	Falta de acuerdo en la manera de puntuar /uno de los interlocutores maneja más información que el otro.	<p>“A mi niña no puedo decirle nada, porque cuando le digo digamos, que me ayude con algo la casa, más lo que se enoja, tirando la puerta del cuarto, diciendo que soy intensa que le deje en paz” (Villarreal Lara, Registro,Sesión 4 (FE), 2020, pág. 13).</p>
F5. MO	Causa-efecto provoca drásticas diferencias y posiciones rígidas	<p>“Mi nietito cuando llega tarde del colegio le regaño porque no me gusta que se quede con los amigos quien sabe que, haciendo, y mejor él es más bravo por que le reclamo, sabe decir que tanta desconfianza,</p>

		<p>mejor me gradúo y me voy para evitar tanta cosa” (Villarreal Lara, Registro, Sesión 2 (MO), 2019, pág. 7).</p> <p>“Mi nieto piensa que su padre no le escucha o no toma en cuenta lo que él le dice, pero no es así porque mi hijo está concentrado en algo que está haciendo del trabajo” (Villarreal Lara, Registro, Sesión 4 (MO), 2020, pág. 13).</p>
F6. PE	Profecía autocumplida	<p>“Mi esposo en definitiva no se lleva bien con mis hijos, no les demuestra cariño, más bien les dice que son unos vagos, buenos para nada, solo sirven para dar problemas y un montón de cosas más y eso ha hecho que mis hijos sean en cierto modo como él les dice, sin pensarlo a repercutido las palabras de mi esposo en mis hijos” (Villarreal Lara, Registro, Sesión 4 (PE), 2020, pág. 11).</p> <p>“Tanto que mi esposo le decía a mi hijo mayor que se vaya de la casa, que no está para aguantar más cosas, hasta que mi hijo un día se fue” (Villarreal Lara, Registro, Sesión 3 (PE), 2019, pág. 3).</p>
F7. SA	Causa-efecto provoca drásticas diferencias y posiciones rígidas	<p>“Cuando hablo con mi hijo y por diferentes problemas ya sea del colegio o de la casa, él siempre se queda callado no me dice nada y eso me molesta por que no me cuenta lo que le pasa yo recién aquí en el colegio me tengo que enterar las cosas, solo sabe decir que no pasa nada tranquilo que no hay drama” (Villarreal Lara, Registro, Sesión 4 (SA), 2020, pág. 11).</p> <p>“A veces por ser serio y decir con firmeza las cosas mis hijos piensan que estoy enojado” (Villarreal Lara, Registro, Sesión 1 (SA), 2019, pág. 2).</p>

Tabla 2.

Matriz de Axiomas de la Comunicación humana y relatos recopilados de los talleres grupales.

ACTORES: FAMILIAS PERTENECIENTES A LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA	TALLER	AXIOMA: Es imposible no comunicar. TRASTORNOS	ANTES DISCURSOS	DESPUÉS DISCURSOS
	Me morias. Taller # 5	Rechazo de la comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> - “Yo antes pensaba que no decir nada era no comunicar” (Villarreal Lara, Taller # 5 , 2020). - “Al momento de dialogar con mis hijos ellos evitan decir las cosas se quedan callados, ignoran los que se les está diciendo prefieren ir a ver televisión” (Villarreal Lara, Taller # 5 , 2020) . - “A veces siento que en mi casa hablo sola, nadie me escucha o no me contestan” (Villarreal Lara, Taller # 5 , 2020). - “Cuando se enoja mi esposo mejor no digo nada para evitar que me hable mejor me encierro la habitación y cada quien por su lado” (Villarreal Lara, Taller # 5 , 2020). 	<ul style="list-style-type: none"> - “Aprendimos en familia que los gestos dicen más que mil palabras”. - “Ahora mis hijos se expresan más, y como padres entendemos que estamos constantemente comunicándonos verbal y no verbal”.

		<p>Descalificación de la comunicación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - “Si les digo a mis hijos algo es porque yo tengo la razón en todo, por las experiencias que he pasado, y no me gustaría que pasen lo mismo” (Villarreal Lara, Taller # 5 , 2020). - “Cuando se les trata de preguntar algo íntimo a los hijos ellos de una cambian de conversación para no decirnos” (Villarreal Lara, Taller # 5 , 2020). - “En mi casa solo mi padre era quien tomaba las decisiones que se debían hacer, y cuando no me parecía o no estaba de acuerdo, hacia lo que él decía por respeto a él” (Villarreal Lara, Taller # 5 , 2020). 	<ul style="list-style-type: none"> - “Me he dado cuenta que como madre no siempre tengo la razón que me equivoco y mucho que no soy perfecta, ahora acepto los errores de buena manera”. - “En mi hogar les hemos brindado confianza a nuestros hijos y pues ellos ahora nos cuentan sus problemas, despejamos sus inquietudes, la comunicación ha mejorado bastante” - “Me di cuenta que es importante escuchar y decir las cosas con un tono de voz suave, este cambio ha hecho que mis hijos me entiendan y de igual manera ellos se den a entender y así se ha evitado desacuerdos y mal entendidos!”. - “Las decisiones que se han tomado en mi hogar les hacemos participes a nuestros hijos ya que es importante lo que ellos piensan”.
--	--	--	--	--

		<p>Acepta la comunicación de manera forzada</p>	<ul style="list-style-type: none"> - “A los hijos hay que sacarles las palabras con cuchara, si no se les grita y obliga como quien dice a hablar no hablan” (Villarreal Lara, Taller # 5 , 2020). - “Cuando les pregunto algo a mis hijos, hay que estar diciéndoles habla no te quedes callado que pareces un mueble más” “y ahí por lo menos dicen algo” (Villarreal Lara, Taller # 5 , 2020). 	<ul style="list-style-type: none"> - “Al momento de dialogar con mis hijos o mi esposa, algunas veces me dicen que no desean hablar ahora yo les respondo con tranquilidad que bueno, que hablaremos cuando ellos quieran que no se preocupen”.
		<p>Síntoma como comunicación: fingir cansancio, sueño, estrés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - “Cuando se les quiere decir algo a los hijos siempre ellos están cansados, tienen deberes que hacer, o estudiar que están con sueño, sacan excusas para no contar lo que les pasa” (Villarreal Lara, Taller # 5 , 2020). - “Como padres también nos pasa lo mismo cuando nuestros hijos quieren decir o contar alguna cosa que les pasa, les decimos que en otro momento porque llegamos cansados del trabajo, con dolor de cabeza, estrés, cansancio, quehaceres de casa, como cocinar, lavar, arreglar, etc.” (Villarreal Lara, Taller # 5 , 2020). 	<ul style="list-style-type: none"> - “A mis hijos ya no les obligo a hablar cuando no están dispuestos, les doy su espacio y en otro momento con tranquilidad se habla del tema sin la necesidad o verse obligado a mentir que sentimos cansancio o dolor de cabeza”. - “En familia cuando alguno de nosotros no queremos hablar por alguna situación, mejor solemos decir más luego hablamos, buscamos después un buen momento para dialogar”.

TALLER	AXIOMA: La puntuación de la secuencia de hechos TRASTORNOS	ANTES	DESPUÉS
Memorias del taller # 8 y 9	Causa-efecto provoca drásticas diferencias y posiciones rígidas	<ul style="list-style-type: none"> - “Ahora no hay como decirles nada a los jovencitos porque siempre salen con otro tipo de expresiones y palabras que no se les entiende que nos quieren decir algunas veces entendemos otra cosa muy diferente a lo que ellos nos dicen” (Villarreal Lara, Taller # 8 , 2020). - “Ya no se sabe cómo decirles algo a nuestros hijos, para que no se enojen”. - “Cuando eran niños me contaban las cosas ahora que ya son jovencitos, ya no quieren decir nada, porque dicen que solo se les habla o se les castiga y prefieren no contar” (Villarreal Lara, Taller # 8 , 2020). - “Para los chicos todo está bien, jamás les pasa nada y cuando uno se entera de las cosas que les pasa, igual no pasa nada para ellos, les da lo mismo (Villarreal Lara, Taller # 8 , 2020)”. 	<ul style="list-style-type: none"> - En familia hemos aprendido a decir las cosas con tranquilidad sin gritos, con actitud positiva esto ha evitado enojos” (Villarreal Lara, Taller sistematizacion # 9, 2020). - “Hemos comprendido que la escucha es importante ya que de esta manera se saber qué es lo que me está diciendo el otro, y así vitamos que exista mal entendidos” (Villarreal Lara, Taller sistematizacion # 9, 2020). - “Mantener una buena escucha me ha permito entender qué es lo que me quieren decir mis hijos, mi esposa esto ha evitado reclamos y conflictos” (Villarreal Lara, Taller sistematizacion # 9, 2020). - Saber entender y escuchar a nuestros hijos sin gritos, sin insultos, sin quejas, dejar que se expresen, ha hecho que mis hijos tengan confianza y se sientan más seguros de contar alguna situación para poder guiarles como padres y buscar la solución en familia” (Villarreal Lara, Taller sistematizacion # 9, 2020).

		<p>Falta de acuerdo en la manera de puntuar /uno de los interlocutores maneja más información que el otro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - “Si se les dice a los hijos que colaboren en casa, ellos salen más enojados, gritando que tiene cosas que hacer que se les deje en paz por un momento” (Villarreal Lara, Taller # 8 , 2020). - “Cuando se les dice algo por el bien de nuestros hijos, salen que uno exagera demasiado las cosas, que no me meta en sus cosas, que él sabe cómo hacer, que ya no es un niño para que este ahí atrás de él” (Villarreal Lara, Taller # 8 , 2020). 	<ul style="list-style-type: none"> - “Saber cuándo y cómo decir las cosas es importante a sí evitamos en casa que haya desacuerdos, que uno hable más que el otro teniendo la razón” (Villarreal Lara, Taller sistematizacion # 9, 2020). - Llegar acuerdos ha hecho que tengamos una comunicación adecuada entre padres e hijos, Se respeta el espacio, tiempo de cada uno, así mismo el criterio, esto ha forjado que mis hijos puedan tomar sus propias decisiones, que nos demos a entender cuando hablamos. Ahora mi hogar es de armonía” (Villarreal Lara, Taller sistematizacion # 9, 2020).
		<p>Profecía autocumplida</p>	<ul style="list-style-type: none"> - “Muchas veces se les dice a los hijos por el bien de ellos las cosas para que no pasen por lo que uno ya pasó, pero así diciéndoles no hacen caso y se meten en problemas o les pasa algo” (Villarreal Lara, Taller # 8 , 2020). - “Mientras más se les dice las cosas, como llega temprano a la casa, no te quedes por ahí, te puede pasar algo, hoy hay muchos secuestros y robos te puede estar pasando lo mismo, pero no hacen caso y luego les roban y están 	<ul style="list-style-type: none"> - “Al momento de hablar con mis hijos ya no me dirijo con enojo, o con reclamos, sino de buena manera sin repetir una y otra vez los mismo y lo mismo” (Villarreal Lara, Taller sistematizacion # 9, 2020). - “Saber decir las cosas de buena manera, no decirle palabras ofensivas. He podido ver que mi hijo ha cambiado bastante su actitud es muy positiva ahora” (Villarreal Lara, Taller sistematizacion # 9, 2020). - Ahora en mi caso nos tratamos con cordialidad, con respeto, sin insultos, sin palabras ofensivas que se las repetía siempre, y se ve cambios en cuanto a la actitud en el comportamiento, en cómo nos

			<p>llorando” (Villarreal Lara, Taller # 8 , 2020).</p> <ul style="list-style-type: none"> - “A mis hijos les digo siempre que se porten bien, que sean educados, que saquen buenas notas, que me respeten, pero no, por el contrario, terminan comportándose mal con una actitud negativa” (Villarreal Lara, Taller # 8 , 2020). - “Al decirle a mi hijo varias veces, que es un mal hijo, que solo me hace sufrir, que es torpe, que es vago, que no sabe hacer nada bien, por ende, actúa tal cual como le digo” (Villarreal Lara, 2020). 	<p>expresamos hacia nuestros hijos. esto ha hecho que se dé más comunicación y la relación ahora la considero buena” (Villarreal Lara, Taller sistematizacion # 9, 2020).</p>
--	--	--	---	---

8. Análisis de la información

La información recabada de las familias que participaron en el proceso de asesoría psicológica ha sido recopilada en los registros de cada sesión individual y en las memorias de los talleres grupales. El análisis conllevó una extracción de información y la construcción de matrices que permitieron clasificar la información obtenida en el proceso, considerando las variables descritas en el eje de sistematización. Se realizó una lectura de los axiomas de la comunicación humana que describe la Imposibilidad de no comunicar, Puntuación de la secuencia de los hechos que postula (Watzlawick P. , 1985), y los trastornos vinculados a la comunicación , de igual manera los cambios surgidos en las familias luego del proceso de asesoría psicológica en cuanto al mal manejo de la comunicación entre padres e hijos .

Por último se incorporan estos datos en matrices en las que se podrá hacer una lectura acerca del manejo de la comunicación en las familias participantes, tomando en consideración los axiomas articulados a la comunicación y los trastornos vinculados propuestos por Watzlawick et al. (1991).

Segunda parte

1. Justificación

Como parte de mi proceso formativo realicé pasantías en una institución educativa ubicada al norte de la ciudad de Quito, en la misma se desempeñó diversas funciones en el DECE. En el acompañamiento a los estudiantes de primero de bachillerato se observó que ellos presentan dificultades vinculadas al manejo inadecuado de la comunicación dentro del núcleo familiar.

Adicional a esto los padres de familia de la institución acudían al DECE preocupados por mejorar la comunicación con sus hijos/as, puesto que la falta de diálogo tiende a ocasionar conflictos familiares.

A partir de la identificación de esta necesidad se realizó el proyecto cuya sistematización se presentan en este documento.

Como sustento teórico se toman los axiomas de la comunicación humana en los que se hace referencia a: “Los problemas de comunicación entre las personas, se deben a que no siempre tenemos el mismo punto de vista que nuestros interlocutores” (Watzlawick P. , 1985, p. 45).

Para la ejecución del proyecto de asesoría psicológica se recogió datos de las familias, profundizando en la dinámica, estructura familiar y manejo de la comunicación entre padres e hijos, bajo el enfoque de corte sistémico.

Una vez realizado el proyecto y en base a los resultados obtenidos de las sesiones individuales y grupales, en el transcurso del proyecto, lo que se buscaba en las intervenciones, que cada una de las familias participantes genere un aprendizaje y logren ponerlo en práctica

en sus hogares, con la finalidad de que los padres de familia puedan identificar cómo se encuentra su proceso comunicacional y de esta manera logren mejorar la comunicación.

Se considera necesario llevar a cabo una sistematización del proceso, puesto que permite ordenar y clasificar la información y los resultados obtenidos, mismo puedan proveer información beneficiosa a futuros interesados en el tema.

2. Caracterización de los beneficiarios

El proyecto de asesoría psicológica está dirigido a siete familias de una institución educativa de la ciudad de Quito, para el mejoramiento de la comunicación entre padres e hijos, tiene como beneficiarios a:

2.1. Beneficiarios directos

Las Familias de adolescentes de la institución educativa

Las familias que se benefician del proyecto son siete, de las cuales cinco están representadas por mujeres cabeza de hogar y dos padres de familia, las mismas que se encuentran en un rango de edad entre los 40 a 50 años. Los tipos de familias identificadas son: nucleares, de abuelos, extensas y monoparentales, con un nivel de instrucción académica de bachillerato y universitario. Las familias producto de este estudio, tienen hijos en edad escolar y adolescentes en bachillerato. En cuanto al nivel económico, son de clase media, baja. Con respecto a su situación laboral, la mayoría de las familias participantes son comerciantes.

En relación a la manera de pensar y los modelos de crianza, se observa que las familias participantes tienden a repetir con sus hijos, los mismos patrones autoritarios de agresión psicológica, con los cuales fueron criados.

Los hijos que conforman estas familias oscilan entre 14 a 15 años de edad. Se consideran los principales beneficiarios puesto que al mejorar la comunicación también se aspira a que mejoren las relaciones interpersonales dentro y fuera del núcleo familiar, es decir con sus docentes, amigos, vecinos, familiares, especialmente entre padres, madres e hijos, donde se crea un clima adecuado que facilita la comunicación efectiva y a la vez fortalece vínculos afectivos generando confianza, seguridad en los padres, madres e hijos, donde pueden expresar libremente lo que piensan, sin temor a ser rechazados o juzgados.

2.2. Beneficiarios indirectos

La institución educativa

Es una institución educativa con valores cristianos el cual está al servicio de la juventud de la ciudad de Quito.

La comunidad educativa y autoridades de la institución resultan beneficiados ya que, al mejorar la comunicación entre padres, madres e hijos, se crean vínculos de confianza, y un ambiente de seguridad que motiva al adolescente a mencionar a sus progenitores asuntos académicos, actividades institucionales, también a expresar sus pensamientos, sentimientos, emociones, inquietudes, etc.

Departamento de Consejería Estudiantil

El equipo humano del Departamento de Consejería Estudiantil de la Institución Educativa, está en un rango de edad entre 30 a 48 años; tienen un nivel de instrucción académico de tercer y cuarto nivel; son de origen socio-económico medio y medio-alto. Se considera beneficiario al DECE institucional, puesto que los resultados obtenidos por medio de la asesoría psicológica son satisfactorios, consiguiéndose superar las dificultades de

comunicación en las familias participantes. A la vez que dichas asesorías pueden posteriormente implementarse en otras familias que presenten la misma necesidad.

3. Interpretación

Este proyecto fue implementado en una institución educativa ubicada al norte de la ciudad de Quito con la colaboración del Departamento de Consejería Estudiantil DECE. Se estableció trabajar con siete familias. El trabajo realizado se fundamentó en los aportes teóricos de Watzlawick de la comunicación humana y los axiomas.

A continuación, se hace la interpretación de la información recopilada, en base a los talleres.

En la matriz 1 y 2 se evidencia los diálogos que dan cuenta de la interacción y los trastornos vinculados que intervienen en la comunicación en las familias.

Taller 1: Axioma es imposible no comunicar

En el desarrollo de este taller se observó que la comunicación y el comportamiento están relacionados. Padre y madre se comunican con sus hijos desde que es un bebé, el niño aprende a comunicarse desde sus primeros días por medio de gestos, llanto, sonrisas, tonos de voz, postura corporal, etc.

A las siete familias participantes les resulta preocupante ver que al momento de comunicarse con sus adolescentes, algunas veces ellos no desean hablar, manifestando silencio, esta conducta tiene valor de un mensaje, es decir se está comunicando, se concluye que por más que lo intente, no puede dejar de comunicar ya sea con palabras o silencio, esto va a influir en el hogar, ocasionando discusión, malestar entre padres e hijos, debido a que los progenitores no comprenden porque muestran ese tipo comportamiento.

Dentro del desarrollo de la dinámica del sociodrama se demostró cuán importante es lograr que el lenguaje no verbal sea visibilizado, que los padres de familia puedan comprender que sus hijos se están comunicando ya sea por medio de posturas corporales, gestos faciales, y que forma parte del proceso de comunicación, puesto que muchos padres de familia asumen el silencio como amenaza.

Watzlawick (1985) plantea que los silencios, miradas, gestos, posturas corporales es comunicación, se está diciendo algo, frente a este tipo de reacciones los padres preguntan a sus hijos qué es lo que les pasa, pues perciben el silencio como signo de alarma, lo que deviene en un incremento de angustia en el sistema familiar.

Se pudo observar que en las familias participantes existen serios problemas de comunicación, puesto que los adolescentes tienden a guardar silencio, ante las expresiones grotescas de sus progenitores, como insultos, gritos, descalificaciones e dentro como fuera del hogar, haciéndoles muchas veces quedar en vergüenza con sus pares, vecinos, u otros parientes.

En primer lugar, los hijos expresan inconformidad con el comportamiento autoritario de sus padres como una forma de autodefensa recurren al silencio, mismo que se ven obligados a suspender, puesto que sus progenitores los amenazan con el retiro de los celulares o con la prohibición de salidas, cuando la amenazas se convierten en realidad, ello provoca aún más resistencia por parte de los hijos a expresar sus sentimientos, necesidades o dificultades.

Surge entonces la descalificación en la comunicación, porque los padres al comenzar un diálogo con los hijos siempre creen tener la razón de todo y mantienen creencias erróneas fomentadas en su infancia desde un modelo de crianza tradicional y rígida, donde los hijos obedecen a los padres sin cuestionar, perdiendo la capacidad inclusive de opinar.

También se genera descalificación cuando los hijos o los padres hacen preguntas que pueden ser incómodas, ocasionando muchas veces contradicciones, malos entendidos de tal modo que la comunicación queda invalidada al cambiar de un tema a otro, quitando la importancia a lo que expresa mensaje, con el fin de evitar compromisos relacionados entorno a la comunicación.

Otra forma de evitar la comunicación, la manifiestan los hijos, aduciendo sentirse cansados, con sueño o tienen muchos deberes que realizar, comportamiento que padres y madres de familia rechazan, originándose conflictos, discusiones muchas de ellas subidas de tono.

También se observa en algunas familias, el temor de los padres, madres a enfrentar una situación incómoda con sus adolescentes, de ahí que los progenitores fingen estar cansados, con dolor de cabeza, enfermos, cambiando de tema o que tienen obligaciones en el hogar, con el fin de evadir situaciones desagradables, con el fin de evitar disgustos entre padres e hijos.

“La teoría de la comunicación concibe a un síntoma como un mensaje no verbal”
(Celis, 2012, p.6).

Taller 2: Axioma Puntuación de la secuencia de hechos

En este taller se hizo énfasis en la importancia de tener en cuenta que la relación entre padres e hijos es la primera forma de comunicarnos, y es fundamental en la dinámica familiar, ya que influye en el desarrollo y bienestar tanto de los hijos, así como el de los padres.

Se evidenció que en las familias se ha generado trastornos en la comunicación, uno de los conflictos al momento de comunicarse los padres y madres con sus hijos es que los progenitores mantienen posiciones rígidas, es decir solo ellos tienen razón, no toleran

opiniones, no escuchan a sus hijos, lo que sienten, lo que piensa, solo ven desde su realidad, esto ha creado trastorno de drásticas diferencias en la comunicación familiar.

La falta de acuerdos con respecto a la manera de puntuar, hace referencia a que uno de los comunicantes maneja más información que el otro, lo que impide o dificulta la comunicación, ocasionando discrepancias y conflictos en la relación que perduran en el tiempo. El problema radica en la incapacidad para metacomunicarse, no solo va a ser importante cómo se dice el mensaje sino también cuando se dice, ya que muchas veces no se escoge el mejor momento para comunicar algo.

Otro trastorno que manifiestan las familias es la "profecía autocumplidora" que genera gran impacto en los adolescentes, ya que los padres de familia ponen etiquetas, imponen creencias y las repiten constantemente que al final su hijo o hija va a terminar expresando eso lo que se le ha venido programando, es decir muchas veces los padres de familia les dicen que no son buenos para estudiar, que son desobedientes, que son vagos, lo cual la predicción se hace verdadera y los hijos perciben que sus padres están en lo cierto por eso se comportan de tal manera.

Se observó que los trastornos de la comunicación están vinculados a las crisis normativas con las etapas del ciclo vital de la familia, específicamente de padres con hijos adolescentes.

Las crisis familiares “Durante las diferentes etapas del desarrollo familiar, la familia enfrenta diferentes momentos críticos en el ciclo evolutivo, que implican cambios tanto individuales, como familiares, ...” (Gomez, 2012, p.11).

Estos cambios ocasionan conflictos internos en el núcleo familiar, que puede conducir a una crisis o rompimiento de las normas establecidas en el hogar (Gomez, 2012).

Los padres al no saber manejar adecuadamente una crisis familiar, es frecuente que los progenitores se inclinen a subestimar a sus hijos, a descalificarlos cuando no cumplen con sus expectativas. Watzlawick (1985) hace referencia al axioma de contenido y relacion. Alfaro (2019) afirma que “(...) se trata de una metacomunicación. Las palabras utilizadas en la comunicación obtienen su significado por el contexto de la relación entre el hablante y el oyente” (p.1).

Durante el desarrollo de los talleres, los padres y madres de familia comentaron que buscan realizar sus sueños frustrados a través de sus hijos de ahí que intervienen en sus decisiones, llegando inclusive a elegir la profesión, los amigos y hasta la pareja, con tal de alcanzar sus objetivos. En cuanto a la comunicación esta es cerrada con predominio del progenitor dominante.

Los adolescentes también enfrentan crisis ya que se encuentran en una etapa de cambios tanto físicos como psicológicos. Mantienen una comunicación fluida con sus pares, pero dentro del ambiente familiar tienden a ser impulsivos, agresivos con poca tolerancia a la comunicación con sus padres. Los adolescentes para comunicarse con sus padres a menudo comentan de algún programa de televisión, telenovela, o ponen como ejemplo lo ocurrido con algún compañero, vecino, o pariente cercano.

En las familias no se ha organizado de manera adecuada los límites, reglas y jerarquías, donde la comunicación se ha tornado confusa, caótica y los procesos de adaptabilidad son inflexibles, se vuelven rígidos.

Es importante recalcar que la adolescencia es un proceso largo de construcción de la personalidad, la autoimagen, autoestima, lo cual es importante que los padres de familia en esta etapa de transición puedan bríndales a sus hijos confianza, llegar a acuerdos, mantener una buena comunicación de respeto, brindarles seguridad.

Se ha observado que los conflictos que se dan en el núcleo familiar, se agudizan en la adolescencia de sus hijos, puesto que, cuando eran niños existía muy buena relación, donde sus hijos podían contarles sus alegrías, penas, inquietudes, preocupaciones, disgustos, de igual manera los padres conocían su grupo de amigos, con quien se llevaba mejor, también conocían sus gustos, temores, sus necesidades, sus planes, pero esta situación ha cambiado, les preocupa la indiferencia de sus hijos/as y esto ha ocasionado que los padres pierdan la confianza en ellos. Los adolescentes hoy en día prefieren encerrarse en su habitación, contar sus problemas a sus mejores amigos, cada vez que sus padres le piden que colaboren en casa suelen responder con gritos, enojos, lanzan puertas, también existen desacuerdos relacionados con las salidas, con las normas y reglas que se establecen en el hogar de igual manera en la elección de los amigos, esto crea tensión, estrés en la familia., ocasionando malestar en los progenitores, quienes se sienten impotentes de solucionar o mejorar la comunicación con sus hijos adolescentes.

Afrontar una crisis familiar requiere de la adaptación de todos los miembros que conforman la familia, donde contenga, apoyo, confianza, seguridad, organización de tareas, dar responsabilidades, mantener una comunicación, dar espacio a sus hijos, llegar acuerdos que sean respetados, reconocer los propios errores, compartir tiempo en familia. Por último, las familias entendieron que la crisis crea oportunidades para el crecimiento familiar.

4. Principales logros del aprendizaje

4.1. Lecciones aprendidas.

La Sistematización del Proyecto de Asesoría Psicológica consistió en dar respuesta a la necesidad de alcanzar una comunicación efectiva entre los miembros de las familias, lo que se pudo evidenciar durante el diagnóstico y a través del grupo focal de padres, madres de familia.

Al iniciar las prácticas pre profesionales en la institución recibí apoyo por parte de las Autoridades, la Administración y el Departamento de Consejería Estudiantil para la realización del proyecto, así mismo los padres de familia mostraron gran interés.

La formación académica aportó en la práctica pudiendo fomentar la comunicación y en las sesiones y talleres al comprender la importancia de la empatía, el “rapport” durante todo el proceso, favoreciendo que el grupo focal se sienta escuchado, en confianza para contar sus problemáticas y en especial establecer el diálogo como principal instrumento para resolver conflictos que se pueden presentar en el núcleo familiar.

La asesoría psicológica se estableció desde el enfoque sistémico con el que se desarrolló el proyecto, mismo que me permitió obtener información sobre la estructura, dinámica familiar, la comunicación entre padres, madres e hijos, manejo de crisis en el ciclo vital familiar, el cual sirvió de utilidad para que las familias puedan adaptarse a los cambios del sistema. En las familias las llamadas crisis evolutivas, que dejan huella en la transición de una etapa a otra, los padres de familia por medio de los talleres se pudieron dar cuenta que una crisis crea oportunidades de crecimiento y la búsqueda de solución a la misma.

A las familias el proceso de asesoría psicológica, les permitió reconocer en sus relatos desde las experiencias pasadas y a reflexionar cómo es la comunicación con sus hijos e hijas dentro del hogar, los progenitores se pudieron dar cuenta de las falencias que están teniendo al comunicarse de manera inadecuada con sus hijos, lo que permitió que lleguen a compromisos para mejorar la comunicación en la familia.

Este trabajo permitió a las familias darse cuenta de la importancia de una buena comunicación, de ahí que lo aprendido en los talleres, fueron puestos en práctica en sus relaciones familiares e interpersonales, como el dialogo sincero, a escuchar sin interrupciones, la sensibilidad ante las necesidades de la otra persona, la tolerancia y respeto a la opinión de

los demás, el aceptar que no siempre se tiene la razón, expresar sus emociones sin perder el control, ser capaz de pedir disculpas cuando su actuación no ha sido la correcta.

4.2. Productos que generó el proyecto de intervención

- Se diseñó el proyecto, como resultado del diagnóstico realizado en una institución educativa de la ciudad de Quito, enfocado en la necesidad de mejorar la comunicación entre padres e hijos mediante acompañamiento individual y grupal.
- Proceso de asesoría psicológica a siete familias con problemas relacionados a la falta de comunicación.
- Espacio grupal con los padres de familia para suscitar una retroalimentación de los temas abordados de forma individual.
- Procesos de evaluación del grupo focal de padres de familia para medir la evolución del mismo.

4.3. Objetivos logrados

Los logros que se alcanzaron para el cumplimiento de los objetivos que se plantearon para el proyecto fueron cuatro, de los cuales se lograron todos al cien por ciento:

- En cuanto al primer objetivo: Identificar puntos de mejoramiento de la comunicación entre padres, madres e hijos/as a través de grupos focales. Fue logrado debidamente a través de un proceso práctico mediante la técnica de juego de roles, donde se pudo tratar problemáticas concernientes a la comunicación, propiciando que los miembros de las familias se enfrenten a una situación similar a la que viven dentro de su entorno familiar y a la vez darse cuenta en qué estaban fallando al momento de comunicarse con su núcleo familiar. Finalizando la actividad invitando a los participantes a reflexionar sobre lo actuado y concientizar

sobre la importancia de mantener una comunicación asertiva entre padres e hijos. Además, por medio de los talleres grupales las familias identificaron en qué puntos han mejorado la comunicación en su hogar, tales como:

- Escuchar con atención sin interrumpir cuando el otro está hablando
 - No repetir mensajes
 - No reprochar
 - No amenazar
 - No emitir juicios de valor y culpa
 - Tener en cuenta cuándo y cómo decir las cosas
 - Saber expresar emociones, sentimientos, pensamientos
 - Dar importancia al problema del otro
 - Evitar contradicciones, mal entendidos
 - Tener congruencia en los mensajes verbales y no verbales
 - Brindar seguridad, confianza.
- Segundo objetivo logrado. Explorar la estructura, dinámica familiar y comunicación en las sesiones de asesoría. Se obtuvo información de cómo es la estructura, dinámica familiar, lo cual refleja que las familias participantes están conformadas por tres familias nucleares, dos familias monoparentales, una familia de tres generaciones o extensas, una familia de abuelo. Así mismo se evidencia que el tipo de sistema familiar es cerrado, generando conflictos entre los miembros y la forma en que estos se comunican, esto determina el tipo de relación que se establece en el sistema.
 - En las sesiones se observaron problemas concernientes a la falta de comunicación en las familias, las principales causas eran los malentendidos, desacuerdos, lenguaje

distinto por el cambio generacional, los que proyectan en los hijos y los sobre protegen, mientras que los hijos quieren respeto a su intimidad y a ser escuchado otras de las causas es el trabajo de los padres el cual resta tiempo para la convivencia y hace que la comunicación se torne complicada y limitada. Por lo tanto, los participantes querían resolver esta situación que generaba malestar en el núcleo familiar.

- Tercer objetivo que se logró. Promover a través del diálogo que las familias reflexionen sobre su forma de relación con los hijos e hijas. Se llevó a cabo durante los talleres con el grupo focal de padres de familia un proceso reflexivo a través del diálogo donde se buscaron soluciones entorno al mal manejo de la comunicación entre padres e hijos.
- Cuarto objetivo fue cumplido satisfactoriamente. Realizar la sistematización con cada una de las familias del proceso individual y grupal. Se observó que el desarrollo de las actividades en los talleres ha generado cambios positivos en los miembros de las familias, ya que actualmente ha mejorado la comunicación y con ello la relación entre padres e hijos, y a la vez los compromisos acordados pudieron ser aplicados en los hogares como se evidenció en las evaluaciones y en sus narrativas.

4.4. Factores de riesgo identificados en la experiencia

En el proceso de asesoría psicológica se evidenció actores de riesgo como:

- Al comienzo de las sesiones los padres de familia mostraban resistencia al cambio, ya que manifestaban miedo a salir de su modelo comunicacional tradicional.
- Impuntualidad de algunos de los padres de familia durante los encuentros.

- Durante los primeros encuentros algunos padres de familia mostraron poca predisposición para realizar alguna actividad indicada.
- A fin de precautelar la salud de las familias, el último taller de cierre se realizó el 09 de abril del 2020, vía zoom a causa de la pandemia COVID 19 a nivel mundial.

4.5. Elementos innovadores identificados en la experiencia

- Los padres de familia entendieron el tema experiencial de los talleres y los asociaron con sus propios procesos y vivencias cotidianas en familia.
- En las sesiones en grupo la importancia de la empatía y rapport durante el desarrollo de las actividades, en las familias se observó interés del tema abordado y aprendizajes significativos.
- En los talleres, las familias al hablar sobre situaciones que causaban malestar en su núcleo familiar, generaron en cada una de ellas reflexión, sensación de renovación, relajación, al contar y buscar solución a la misma.

4.6. Impacto que tienen los elementos innovadores

- El impacto de realizar un proceso de asesoría psicológica fue que los padres de familia se sintieran agradecidos de ser tomadas en cuenta las necesidades que tenían, con el fin de mejorar la comunicación con sus hijos e hijas.
- Que las familias cuenten con un grupo de apoyo donde puedan ser contenidos cuando lo necesiten.

4.7. Impacto a nivel de salud mental

- El impacto que tuvo el proyecto a nivel de salud mental fue la comprensión y reflexión de los problemas relacionados a la falta de comunicación desde una

mirada sistémica, lo que permite demostrar que las familias se basan en un sistema comunicacional rígido- lineal y poco comunicativo, el cual busca mejorar la comunicación entre padres, madres e hijos.

- Las familias se sintieron escuchadas, seguras, en confianza, lo que generó en los padres de familia bienestar y armonía en su núcleo familiar.

Conclusiones

- El proceso de asesoría psicológica a siete familias de una institución educativa durante el año lectivo 2019-2020 fue de gran beneficio para mejorar la comunicación entre padres e hijos, lo cual se evidenció a través de las evaluaciones realizadas en cada taller, así como los acuerdos y compromisos emitidos por los participantes.
- Por medio de los talleres los padres de familia reflexionaron sobre la importancia de mejorar la comunicación no solo con sus hijos sino también con el resto de los integrantes de la familia, puesto que consideran que una buena comunicación es capaz de crear un ambiente de armonía, respeto y convivencia pacífica.
- A través de la intervención realizada y las lecturas del proceso de asesoría psicológica se determina que los padres de familia, repiten con sus hijos, patrones de conducta aprendidos en sus hogares, pensando que obtendrán los mismos resultados, pero lamentablemente no es cierto, llegando a sentirse frustrados e incapaces de solucionar los conflictos que se presentan en la vida familiar especialmente con sus hijos adolescentes.
- La ejecución de los encuentros grupales brindó a los participantes, la oportunidad de expresar sus sentimientos, desacuerdos y frustraciones ocasionados por una inadecuada comunicación especialmente entre padres e hijos, llegando a establecerse que la falta de diálogo origina conflictos familiares, malos entendidos e irrespeto.
- La implementación de un proceso de asesoría psicológica les ha dado a las familias la oportunidad de disminuir trastornos vinculados a la comunicación generadoras

de tensión e incomodidad. A través del proceso implementado se consigue fomentar en primer lugar, el respeto y luego la confianza entre los miembros familiares.

Recomendaciones

- Se recomienda al Departamento de Consejería Estudiantil de la institución dar continuidad al acompañamiento de las familias participantes en este trabajo, que permita continuar afianzando lo aprehendido y reflexionando en torno al manejo de los procesos de comunicación entre padres e hijos.
- La implementación de talleres, charlas, círculos de estudio, convivencias donde se aborden temas relacionados con la comunicación efectiva en los hogares, son de gran importancia puesto que, al mejorar el diálogo entre padres e hijos, también las relaciones interpersonales de los estudiantes en el entorno educativo se ven favorecido.
- Si bien el presente trabajo se realizó con un número limitado de familias, lo ideal sería que el DECE institucional continúe identificando núcleos familiares con dificultades en la comunicación, a quienes se pueda también aplicar el proceso de asesoría psicológica de forma individual.

Referencias

- Alfaro, E. (7 de febrero de 2019). *Los axiomas de la comunicación según Paul Watzlawick*. Recuperado el 15 de diciembre de 2020, de <http://www.enriquealfaromanzanilla.com/v2015/2019/02/07/los-axiomas-de-la-comunicacion-segun-paul-watzlawick/>
- Arango, M., Rodríguez, A., Benavides, M., & Ubaque, S. (s.d de enero-junio de 2016). Los axiomas de la comunicación humana en Paul Watzlawick, Janet Beavin, Don Jackson y su relación con la Terapia Familiar Sistémica. *Fundación Universitaria Luis Amigó*, 3(1), 33-50. Recuperado el 18 de octubre de 2020, de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/1887-7441-1-PB.pdf>
- Baena. (s.d de s.m de 1985). *Investigación científica*. Recuperado el 18 de mayo de 2020, de *Investigación científica*: <https://investigacioncientifica.org/que-es-la-investigacion-documental-definicion-y-objetivos/>
- Bautista, K. (2 de octubre de 2018). *Axiomas de la comunicación patológicas*. Recuperado el 5 de enero de 2020, de <https://es.scribd.com/document/389967600/Axiomas-de-La-Comunicacion-Patologias>
- Bautista, N. (2011). *Proceso de la investigación cualitativa: epistemología, metodología y aplicaciones*. Bogotá: Editorial El Manual Moderno Colombia.
- Bernal, S., Pereira, O., & Rodríguez, G. (s,d de s,m de 2018). *Comunicación Humana Interpersonal Una mirada sistémica*. Recuperado el 11 de mayo de 2020, de Corporación Universitaria Iberoamericana: <https://repositorio.iberu.edu.co/bitstream/001/596/1/Comunicaci%C3%B3n%20humana%20interpersonal%20una%20mirada%20sist%C3%A9mica.pdf>

- Carabaño, T. (2019, noviembre 13). *¿Qué es una familia disfuncional y cómo puede afectar a los hijos?* Retrieved from Mejor con salud: <https://mejorconsalud.as.com/familia-disfuncional-como-afecta-a-los-hijos/>
- Celis, R. (18 de 5 de 2012). *SCRIBD*. Recuperado el 16 de octubre de 2020, de SCRIBD: <https://es.scribd.com/doc/94038767/Comunicacion-Patologica-resumen>
- Díaz, C. (30 de Enero de 2018). Investigación cualitativa y análisis de contenido temático. Orientación intelectual de revista Universum. *Revista General de Información y Documentación* 28 (1), 119-142., 28(1), 119-142. doi:<https://doi.org/10.5209/RGID.60813>
- Gomez, D. (05 de julio de 2012). *Slideshare*. Obtenido de ciclo vital de la familia y crisis: <https://es.slideshare.net/deybi29/ciclo-vital-y-crisis-familiar>
- Gonzàles, M. j. (s,d de abril de 2019). *El arte de la comunicación, según Paul Watzlawick*. Obtenido de psicologosmadridmj: <https://www.psicologosmadridmj.com/el-arte-de-la-comunicacion-segun-paul-watzlawick-n58/>
- Jara, O. (2014). *La sistematizaciòn de experiencias pràcticas y teòricas para otros mundos posibles*. Lima, Perú: Alforja y Concejo de Educación de Adultos de América Latina (CEAAL). Recuperado el 18 de mayo de 2020
- Mora, M. A. (10 de octubre de 2017). *Axiomas de la comunicaciòn*. Recuperado el 10 de julio de 2020, de https://www.academia.edu/35245616/LOS_AXIOMAS_DE_LA_COMUNICACION_Y_SUS_PATOLOGIAS

Real Academia Española. (26 de noviembre de 2019). Obtenido de Asociación de Academias de la Lengua Española: <https://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=axioma>

Rivadeneira, J., & López, M. A. (s.d de febrero de 2017). Escala de Comunicación Familiar: validación en población adulta chilena. *Scielo.org*, 116-126. Obtenido de http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v20n2/es_0123-9155-acp-20-02-00127.pdf

Villarreal Lara, A. (2019). Registro, Sesión 1 (CS). Quito, Pichincha, Ecuador.

Villarreal Lara, A. (2019). Registro, Sesión 1 (FE). Quito, Pichincha, Ecuador.

Villarreal Lara, A. (2019). Registro, Sesión 1 (MO). Quito, Pichincha, Ecuador.

Villarreal Lara, A. (2019). Registro, Sesión 1 (SA). Quito, Pichincha, Ecuador.

Villarreal Lara, A. (2019). Registro, Sesión 2 (CY). Quito, Pichincha, Ecuador.

Villarreal Lara, A. (2019). Registro, Sesión 2 (MO). Quito, Pichincha, Ecuador.

Villarreal Lara, A. (2019). Registro, Sesión 3 (PE). Quito, Pichincha, Ecuador.

Villarreal Lara, A. (2019). Registro, Sesión 1 (CY). Quito, Pichincha, Ecuador.

Villarreal Lara, A. (2019). Registro, Sesión 2 (CO). Quito, Pichincha, Ecuador.

Villarreal Lara, A. (2020). Registro, Sesión 4 (CO). Quito, Pichincha, Ecuador.

Villarreal Lara, A. (2020). Registro, Sesión 4 (CY). Quito, Pichincha, Ecuador.

Villarreal Lara, A. (2020). Registro, Sesión 4 (MO). Quito, Pichincha, Ecuador.

Villarreal Lara, A. (2020). Registro, Sesión 4 (PE). Quito, Pichincha, Ecuador.

Villarreal Lara, A. (2020). Registro, Sesión 4 (SA). Quito, Pichincha, Ecuador.

Villarreal Lara, A. (2020). Registro, Sesiòn 4 (CS). Quito, Pichincha, Ecuador.

Villarreal Lara, A. (2020). Registro, Sesiòn 4 (FE). Quito, Pichincha, Ecuador.

Villarreal Lara, A. (07 de enero de 2020). Taller # 5 . *Memorias- Axiomas de la comunicaciòn*. Quito, Pichincha, Ecuador.

Villarreal Lara, A. (28 de febrero de 2020). Taller # 8 . *Memorias- Axiomas de la comunicaciòn*. Quito, Pichincha, Ecuador.

Villarreal Lara, A. (10 de marzo de 2020). Taller sistematizaciòn # 9. *Memoria*. Quito, Pichincha, Ecuador.

Viteri, I., & Romero, Z. (s.d de Marzo de 2010). *Programa de escuela de padres y madres*. Recuperado el 16 de abril de 2020, de Comunicaciòn familiar: www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/Comunicacion%20familiar%20.El%20Salvador.pdf

Watzlawick, P. (1985). *Teoría de la comunicaciòn humana*. Retrieved noviembre 2019, from Studylib: <https://studylib.es/doc/132422/watzlawicz>

Watzlawick, P., Beavin Bavelas, J., & Jackson, D. D. (1991). *Teoría de la Comunicaciòn Humana*. Retrieved febrero 16, 2020, from https://books.google.com.ec/books?id=6AKIDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=no+es+posible+no+comunicar&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi5n5KWl77tAhWt1FkKHQfZAHsQ6AEwAHoECAUQAg#v=onepage&q=no%20o+la+del+otro&source=bl&ots=x6W7p29r_3&sig=ACfU3U0wo7WJZ4XzjXJYPs-Rp65-a

Anexos

Los anexos del proyecto de asesoría psicología se encuentran en el siguiente link, dado que la plataforma AVAC no permite subir los respectivos documentos.

https://drive.google.com/file/d/1h3qzt2ui0Xy2dSbTg0VIa-3Wu2_7no6y/view?usp=sharing