

EL ASESORAMIENTO EN COMUNICACIÓN CON LÍDERES COMUNITARIOS

Bella Cecilia Obregón G.¹

RESUMEN

El asesoramiento en comunicación con líderes comunitarios desarrolló estrategias de intervención para el crecimiento personal de los participantes. Se exploraron sus capacidades y limitaciones para comunicarse con sus pares, con otros miembros y con la comunidad, a través de la comunicación verbal, no verbal, gestual y kinestésica, a fin de diagnosticar, en primer lugar, los patrones de comunicación; y en segundo lugar, identificar para luego categorizar los patrones de comunicación disfuncionales más utilizados por los líderes de la comunidad de El Pedregal, mediante una evaluación procesal basada en qué aprendió, cómo se sintió y para qué le sirvió. La investigación se realizó con un enfoque cualitativo humanístico bajo la modalidad de estudio de caso conformado por líderes comunitarios y miembros de la comunidad. La selección de los participantes fue intencional. Para el análisis del proceso de interacción se hizo una descripción de los hechos observados; para interpretarlos se tomó en cuenta el contexto global en donde se presentaron, siguiendo el esquema de Sanders y Pinhey (1983). La información se recogió en el lenguaje de los propios sujetos; desde ese marco de referencia se generaron los lineamientos del programa de asesoramiento, según el modelo sistémico de comunicación de Bandler, Grinder y Satir (1983). Los resultados obtenidos demostraron cambios favorables en los participantes en la forma de comunicarse entre ellos mismos y con los demás miembros de la comunidad, resaltando su inquietud para continuar este tipo de intervenciones comunitarias.

Palabras clave: comunicación efectiva, líderes comunitarios, estrategias de intervención.

¹ Magister en Asesoramiento y Desarrollo Humano. Profesora de la UNESR, Núcleo de Educación Avanzada Caracas. participante del Doctorado en Educación. Miembro la Maestría en Asesoramiento y Desarrollo Humano. Correo electrónico: bobregongomez@yahoo.com. Participa en la Línea de Investigación Asesoramiento y Desarrollo Humano.

ADVICE PROGRAM ON COMMUNICATION WITH COMMUNITY LEADERS

ABSTRACT

Advice program on communication with community leaders, developed intervention strategies based on learning effective communication as a basis for advice on personal growth of participants. Focused on exploring the capabilities and limitations of them to communicate with their peers, other members and families of the community, through verbal communication, non-verbal, gestural and kinesthetic, to diagnose, first of all, the patterns of communication and secondly identify to then categorize, more dysfunctional communication patterns, used by the leaders of the community of El Pedregal through a procedural assessment based on what he learned?, how did they feel? And how did it help?. The research was conducted with a humanistic qualitative approach in the form of case study made by 10 community leaders, 37 members, 02 external observers and 02 the Community families. The selection of the participants of the case was intentional. For the analysis of the process of interaction a description of the observed facts was made, to interpret them was taken into account the global context where presented, following the pattern of Sanders and Pinhey (1983). Information was collected in the language of the own subjects, so that from this frame of reference is generated the guidelines of the Counseling Program, according to the systemic model of communication of Bandler, Grinder and Satir (1983). The results obtained demonstrated positive changes in participants in the form of communicating among themselves, as well as with their peers and with other members of the community, and leave evidence of their concern to continue to have this type of community-based interventions.

Keywords: effective communication, community leaders, intervention strategies.

Introducción

La investigación se dirigió a construir los lineamientos para un programa de asesoramiento y desarrollo humano, que investigó los patrones de comunicación utilizados por los líderes comunitarios, figuras de orden estructural y social que actualmente operan en los municipios, las parroquias, los barrios y las urbanizaciones, para abordar los problemas que los afectan en sus intervenciones cotidianas con la comunidad, organizados en Consejos Comunales².

Se llevaron a efecto estrategias de intervención fundamentadas en el aprendizaje de la comunicación efectiva como base del asesoramiento para el crecimiento personal de los participantes.

La fase inicial diagnosticó los patrones de comunicación más utilizados por los líderes. La siguiente fase identificó los patrones de comunicación disfuncionales, observados después de realizar los eventos previstos. Luego de esta etapa se recolectó la información, mediante informes escritos, diarios de observación y evaluaciones finales de cada actividad durante el proceso al responder a las preguntas: ¿qué aprendió?, ¿cómo se sintió? y ¿para qué le sirvió? Estas interrogantes permitieron categorizar los patrones de comunicación disfuncionales más utilizados por los líderes de la comunidad de El Pedregal.

La investigación se realizó con un enfoque cualitativo humanístico bajo la modalidad de estudio de caso. Los resultados obtenidos demostraron cambios favorables en la forma de comunicarse entre ellos mismos, entre sus pares y con los demás miembros de su comunidad.

La justificación de esta investigación se fundamentó en el basamento teórico que destaca el proceso comunicacional como una fuente para clarificar los propósitos y evaluar los resultados de las acciones que se establecieron entre los miembros de una comunidad organizada, como la familia, la escuela y las instituciones sociales. Estos propósitos, enmarcados en la dignificación del ser humano como persona, y las acciones resultantes determinaron la retroalimentación e implantación de patrones de comunicación adecuados a su

² Ley de los Consejos Comunales, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela número 5.806, extraordinaria, del lunes 10 de abril de 2006.

comunidad, así como en la realización de talleres de adiestramiento en comunicación efectiva, dirigidos a los líderes, quienes a su vez se adiestraron para replicarlos en su comunidad.

En cuanto al contexto de la utilidad social, se hizo resaltante el compartir inquietudes generales y particulares de los miembros comunitarios, conocer diferencias de criterio relacionados con el cómo afecta a cada persona en particular, aproximar posturas que contuvieron aspectos genéricos sentidos por los miembros de la comunidad para expresarlos, solucionar conflictos surgidos de las relaciones interpersonales, así como aprender a resolverlos cuando se vuelvan a presentar, tomar decisiones compartidas democráticamente para beneficio grupal, promover cambios surgidos de esas interrelaciones verbales y sociales que permitieron el mejoramiento de la calidad de vida de sus integrantes, negociar y convenir en aspectos relacionados con la incumbencia de los miembros, mediante el diálogo como proceso que se construyó entre unos interlocutores que se reconocieron mutuamente, para beneficio de la comunidad y de la sociedad.

Estos beneficios a los miembros de la comunidad estiman la vigencia de esta investigación y su posibilidad de réplica en otras comunidades organizadas en consejos comunitarios, por la utilidad estructural y coyuntural actual del país en general, y la del municipio Chacao en particular, de alta densidad poblacional, para abordar los problemas que les afecten.

En el contexto académico, la utilidad de la investigación se apreció en el análisis crítico del proceso comunicacional entre las personas, quienes exploraron acerca de los pensamientos, de los sentimientos y de las acciones resultantes de las máscaras que se han ido construyendo durante el ciclo de la vida como una forma de supervivencia, con el fin de mejorar las relaciones interpersonales, tanto individuales y familiares como sociales y laborales; resolver los conflictos creados por las formas inadecuadas de comunicarse, teniendo como modelos de estudio autores como Satir, Bandler y Grinder, Erickson y otros humanistas, como Rogers y Perls, quienes a través de los años han venido investigando al ser humano como persona, han desarrollado experiencias novedosas reflejadas en nuevos modelos de conocerse a sí mismo y a los demás. Utilidad vinculante también con uno de los objetivos institucionales de la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez, en la Maestría de Asesoramiento y Desarrollo Humano, por una parte, y por la

otra, la circunscripción a la Línea de Investigación en Asesoramiento y Desarrollo Humano del Núcleo Postgrado Caracas.

La Línea de Investigación en Asesoramiento y Desarrollo Humano de la Maestría del mismo nombre, es el reflejo de las investigaciones iniciales, intermedias y avanzadas de todos y cada uno de los proyectos que los participantes de la Maestría asumen desde el inicio de la carrera hasta finalizar el cuarto semestre académico y culminar en el trabajo de grado. Es un lugar de encuentro permanente entre los docentes y los participantes para intercambiar posturas, proposiciones y teorías; provocar el discurso creativo y reflexivo de sus experiencias temáticas, en un ambiente académico y rico en experiencias con las comunidades, con sus pares y con sus colegas, que, aun después de finalizado el período regular de clases en las aulas universitarias, se continúa y se espera continuar en el tiempo, para beneficio individual y especialmente de la Universidad Simón Rodríguez, del Núcleo Regional Postgrado Caracas.

Como **objetivo general** se generaron los lineamientos para el programa de asesoramiento y desarrollo humano en comunicación con líderes comunales. Los **objetivos específicos**, en primer lugar, diagnosticaron los patrones de comunicación verbal y no verbal que utilizan con más frecuencia; en segundo lugar, identificaron los patrones de comunicación disfuncionales que mayormente aplican los líderes comunitarios en sus interacciones; y en tercer lugar, se categorizaron los tipos de comunicación que utilizan los líderes comunitarios con mayor frecuencia: cara a cara, no verbal, escrita, a través de terceras personas.

Esta investigación se realizó durante los años 2009 y 2010.

La comunicación

La comunicación, como campo de estudio dentro de las ciencias sociales trata de explicar cómo se realizan los intercambios comunicativos y cómo estos intercambios afectan a la sociedad y a la comunicación. Ésta investiga el conjunto de principios, conceptos y regularidades que sirven de base al estudio comunicacional como proceso social; comprende aquellos actos mediante los cuales las personas se comunican con sus semejantes para transmitir o intercambiar información. *Comunicar* significa poner en común e

implica compartir. A pesar de que existen formas de comunicación sonora, gestual, olfativa y química en muchas especies, la comunicación humana es la única que tiene una estructura gramatical, característica distintiva de la comunicación humana. El hombre también se distingue por la capacidad de comunicarse consigo mismo a través del pensamiento; a esto se le llama *comunicación intrapersonal* (Fournier 2004). Por otro lado, es imposible no comunicar; incluso el silencio comunica, como lo determina Watzlawick (1982) con los axiomas de la comunicación.

La comunicación tiene aspectos que abarcan la diversidad de formas como la gente transmite información: qué da y qué recibe; cómo la utiliza y cómo le da significados al hablar y al escuchar. Es fácil interpretar mal a una persona al hacer suposiciones, al imaginar situaciones e insinuar presunciones que no se han declarado, como adivinar el pensamiento del otro. Estos y otros muchos aspectos fueron los que se estudiaron mediante los patrones de comunicación.

Los *patrones de comunicación* son estilos de comportamiento funcionales o disfuncionales, que pueden producir reacciones positivas o negativas durante una relación o conversación. Ameritan ser observados en diversas situaciones, analizados a través de conductas reflejas, cuyos resultados faciliten cambios de estilo en sus reacciones positivas y agradables tanto para la persona que los emite, como para las personas que los reciben. Estos patrones de comunicación se observaron para identificar si fueron funcionales o disfuncionales, siguiendo los modelos teóricos de Bandler, Grinder y Satir (1983), sobre los cuales se fundamentó la investigación.

En cuanto a la comunicación, este estudio se limitó a detectar la comunicación como proceso social, individual, familiar y grupal, que comprende cómo los seres humanos se comunican con sus semejantes para transmitir o intercambiar información, con relevancia hacia la comunicación ejercida por los líderes comunales en sus intervenciones con la comunidad, cómo utilizarla entre sus miembros y las interacciones con los mismos. Se profundizaron las bases teóricas relacionadas, se confrontaron las posturas de los diversos autores, se mantuvo un espíritu crítico por un lado, y una posición pragmática por el otro, que sirvió al propósito de la investigación.

Los consejos comunales

El *consejo comunal* es la forma de organización de una comunidad para asumir el ejercicio real del poder popular comunal. Es la instancia de planificación donde los voceros y voceras formulan, ejecutan, controlan y evalúan las políticas públicas. Es la base sobre la cual se construye la democracia participativa y protagónica que plantea la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Está formado por el órgano ejecutivo: los voceros y voceras de cada comité de trabajo; la Unidad de Gestión Financiera, como órgano económico-financiero; y la Unidad de Contraloría Social como órgano de control. (Funda Comunal, 2006). Como las comunidades y los consejos comunales son formas de organización comunitaria de las parroquias venezolanas, es a partir de esta forma de participación que se articula la intervención participativa en la vida pública del país. Se muestra un cambio emergente protagonizado por los sectores populares, que van asumiendo mayores niveles de responsabilidad en grado creciente, a la vez que se constituyen como ciudadanos con niveles superiores de conciencia política y la recomposición de la red de relaciones socio comunitarias en el mundo popular, que tuvo su auge en las décadas de los 70 y 80, luego en 1999.

Machado (2008) señala que las potencialidades de los consejos comunales podrían ayudar a la democratización del poder político real, popular y organizado; sin embargo, nacidos por iniciativa del poder central del Estado, enfrenta a estos sistemas de participación popular al peligro de la dilución de lo social en las estructuras del mismo Estado. Por lo que, ciertamente, se encuentran entre dos caminos: el primero, patrón clientelar y populista; y el segundo, participativo, democrático y protagónico.

A los consejos comunales se les han asignado múltiples responsabilidades, que si bien es cierto han mostrado entusiasmo en la organización comunitaria y participan de manera activa en resolver problemas que los aquejan, también es cierto que este entusiasmo ha carecido de acompañamiento mayor a estas comunidades, sus formas organizativas y la carencia de herramientas elementales en lo que tiene que ver con la organización social, apropiadas para que la intervención social sea exitosa. Un ejemplo es la generación de conflictos, que en muchos de los casos no saben cómo manejar y son atribuidos a los consejos comunales cuando su origen

está en la desatención histórica y continuada de la responsabilidad del Estado nacional en garantizar derechos sociales, como lo son la vivienda u organización del espacio social para organizar a la comunidad y concluye siendo un factor de atomización social y el responsable queda librado de estas responsabilidades. Consejos Comunales Venezuela.

Es imperativo estimular la participación comunitaria cada vez más para que las personas se involucren de manera abierta y decidida en los procesos organizativos a través de las formas organizativas que les sean más propicias.

Las recomendaciones de la segunda investigación hecha por el Centro Gumilla indican que las deficiencias detectadas en los consejos comunales por parte de los habitantes de las comunidades no son escollos insalvables. Se podrían resolver mediante procesos formativos en los que se pueda brindar herramientas y modificar actitudes. Entre las herramientas necesarias estarían: el tema comunicacional en el trabajo comunitario, tanto desde una perspectiva actitudinal como del manejo de herramientas prácticas; ejercicio y fortalecimiento de los liderazgos comunitarios; contraloría comunitaria; manejo asertivo de conflictos; manejo de procesos administrativos básicos. Igualmente, el mantenimiento de la independencia de los consejos comunales es vital para su funcionamiento eficiente con base en las necesidades y demandas reales de la población, así como garantía de que los consejos comunales respondan en lo esencial a las dinámicas comunitarias y vinculen su permanencia en el tiempo.

Justificación

La justificación de esta investigación se fundamentó en el basamento teórico que destaca el proceso comunicacional como una fuente para clarificar los propósitos y evaluar los resultados de las acciones que se establecieron entre los miembros de una comunidad organizada, tal como la familia, la escuela y las instituciones sociales. Estos propósitos, enmarcados en la dignificación del ser humano como persona, y las acciones resultantes determinaron la retroalimentación e implantación de patrones de comunicación adecuados a su comunidad, así como en la realización de talleres de adiestramiento en Comunicación Efectiva, dirigidos a los líderes, quienes a su vez, se adiestraron para replicarlos en su comunidad, compuesta por alrededor de 2.800 personas.

En el contexto de la utilidad social al compartir inquietudes generales y particulares de los miembros comunitarios, al conocer diferencias de criterio relacionados con el cómo afecta a cada persona en particular, el aproximar posturas que contuvieron aspectos genéricos sentidos por los miembros de la comunidad para expresarlos, al solucionar conflictos surgidos de las relaciones interpersonales, así como el aprender a resolverlos cuando se vuelvan a presentar para tomar decisiones compartidas democráticamente en beneficio del grupo, al promover cambios surgidos de esas interrelaciones verbales y sociales que permitieron el mejoramiento de la calidad de vida de sus integrantes, así como negociar y convenir en aspectos relacionados con la incumbencia de los miembros, mediante el diálogo como proceso que se construyó entre unos interlocutores que se reconocieron mutuamente, para beneficio de la comunidad y de la sociedad.

Estos beneficios a la comunidad y a la sociedad estiman la vigencia de esta investigación y su posibilidad de réplica a otras comunidades, por la utilidad estructural y coyuntural actual de las alcaldías del país en general, y la del municipio Chacao en particular, de alta densidad poblacional, organizadas mediante la formación de consejos comunales, para abordar los problemas que les afecten.

En el contexto académico, la utilidad de la investigación se apreció en el análisis crítico del proceso comunicacional entre las personas, quienes exploraron acerca de los pensamientos, de los sentimientos y de las acciones resultantes de las máscaras que se han ido construyendo durante el ciclo de vida como una forma de supervivencia, con el fin de mejorar las relaciones interpersonales, tanto individuales, familiares como sociales y laborales, y resolver los conflictos creados por las formas inadecuadas de comunicarse, teniendo como modelos de estudio autores como Bandler, Grinder y Satir, Erickson y otros, como Rogers, Perls, quienes a través de los años han venido investigando al ser humano como persona y han desarrollado experiencias novedosas reflejadas en nuevos modelos de conocerse a sí mismos y a los demás; como uno de los objetivos institucionales de la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez, en la Maestría de Asesoramiento y desarrollo Humano, por una parte, y por la otra, la circunscripción a la Línea de Investigación en Asesoramiento y Desarrollo Humano del Núcleo Postgrado Caracas.

La Línea de Investigación en Asesoramiento y Desarrollo Humano de la Maestría del mismo nombre, es el reflejo de las investigaciones iniciales, intermedias y avanzadas de todos y cada uno de los proyectos que los participantes de la Maestría, asumen desde el inicio de la carrera hasta finalizar el cuarto semestre académico y culminar en el trabajo de grado.

Es un lugar de encuentro permanente entre los docentes y los participantes para intercambiar posturas, proposiciones y teorías; provocar el discurso creativo y reflexivo de sus experiencias temáticas, en un ambiente académico y rico en experiencias con las comunidades, con sus pares y con sus colegas, que, aun después de finalizado el período regular de clases en las aulas universitarias, se continúa y se espera continuar en el tiempo, para beneficio individual y especialmente de la Universidad Simón Rodríguez, del Núcleo Regional Postgrado Caracas.

Objetivo general: generar los lineamientos para el programa de asesoramiento y desarrollo humano en comunicación efectiva dirigido a líderes comunales.

Objetivos específicos: diagnosticar los patrones de comunicación verbal y no verbal que utilizan con más frecuencia. Se identificaron los patrones de comunicación disfuncionales que mayormente aplican los líderes comunales en sus interacciones; se categorizaron los tipos de comunicación que utilizan los líderes comunales con mayor frecuencia: cara a cara, no verbal, escrita, a través de terceras personas.

Sustento teórico

Este sustento teórico se desarrolló con los antecedentes, con el análisis de las teorías, con los patrones de comunicación y con la comunicación funcional o disfuncional.

Uno de los antecedentes para desarrollar la investigación fue el estudio del año 2008 realizado por los participantes de la especialidad de Cultura en el postgrado de la Universidad Simón Rodríguez, en el cual se estableció que uno de los problemas que las comunidades del Municipio Libertador desearía abordar, con la ayuda institucional, sería la elevación de los niveles de autoestima. Basados en esa experiencia y en el objetivo de la unidad

curricular Diseño y Proyectos de Programas de Intervención en la Maestría de Asesoramiento y Desarrollo Humano, se aplicó la experiencia en el año 2009 en otras comunidades aledañas al Postgrado de la Universidad, donde se obtuvieron respuestas similares.

Otro antecedente de investigación que sustentó la problemática en los procesos y hallazgos encontrados, con relevancia y pertinencia para la investigación, fue el trabajo realizado en la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad de Los Andes en Mérida (Rivas, 1996), donde se estudiaron los patrones de comunicación utilizados por los empleados de una organización que administra el deporte, como los entrenadores, los atletas y los miembros de la organización, mediante un trabajo descriptivo, con metodología cualitativa, desarrollado en siete fases, comprendidas la selección del problema, la información a los miembros que conformaron la unidad de análisis y el propósito del estudio, el entrenamiento a observadores externos, la observación del modelo de comunicación utilizada en sus relaciones cotidianas, la realización de un taller de comunicación asertiva que sirvieron de base al estudio de la comunicación; además, porque desarrolló las actividades según los modelos de Bandler, Grinder y Satir (1983) mencionados en Machado, (1990), cuyos propósitos focalizaron directamente con los objetivos de esta investigación.

En cuanto al análisis de las teorías, la ontología del lenguaje sirvió como vía de relación con el ser humano como un ser lingüístico, en este estudio acerca de la comunicación efectiva. La ontología, parte de la metafísica, posteriormente conocida como ontología, según Aristóteles, estudia lo que hay, es decir cuáles entidades existen y cuáles no y la manera como se relacionan. Es también el estudio de los seres en la medida en que existen, y no en la medida en que hechos particulares obtienen de ellos. Según Kant, es el estudio de los conceptos a priori que residen en el entendimiento y tienen su uso en la experiencia. Para Husserl la ontología es una ciencia de las esencias, que puede ser formal porque abarca todas, incluso las del ser. Heidegger afirma que es la llamada “metafísica de la existencia”, que se encarga de descubrir “la constitución del ser de la existencia”. Para Hartmann es en realidad la crítica que permite descubrir los límites de la metafísica y qué contenidos pueden ser considerados racionales o inteligibles.

Los postulados básicos de la ontología del lenguaje, como profunda transformación mediante el desarrollo de una nueva comprensión de los humanos, son, según Echeverría (2007):

1. Interpretamos a los seres humanos como seres lingüísticos, que es la clave para comprender los fenómenos humanos; además, reconoce tres dominios: el del cuerpo, el de la emocionalidad y el del lenguaje; y éste es el que nos hace ser como somos en cuanto seres humanos, desde el lenguaje.

2. Interpretamos al lenguaje como generativo, que permite describir lo que se percibe del mundo exterior y expresar lo que se piensa en el mundo interior. El lenguaje genera ser, es acción, crea realidades, modela el futuro, la identidad y el mundo en el que vivimos.

3. Interpretamos que los seres humanos se crean a sí mismos en el lenguaje y a través de él. La vida es el espacio en el que los individuos se inventan a sí mismos. Están sujetos a condicionamientos biológicos y naturales, históricos y sociales, nacen dotados para participar activamente en el diseño de su propia forma de ser.

La comprensión de la persona es diferente. Las personas son de acuerdo a como actúan. Sin negar que la persona actúa como es, también las personas son de acuerdo a como actúan, lo que constituye un proceso de transformación permanente, se hacen juicios a partir de esas acciones. Si se le pregunta a alguien quién es, probablemente exprese una historia sustentada en juicios que considere básicos con acciones del pasado y del presente a las cuales otorgue especial significación con rasgos evolutivos. Sin embargo, existen las trampas del lenguaje, cuando se habla de una cosa y se hace otra diferente de lo que se dijo, lo que crea incoherencia del ser humano como ser social también que es, explicable también cuando la persona aún no pertenece a una comunidad específica, hasta cuando coordinen acciones conjuntas sobre una base estable de consenso entre las personas para lograr la comunicación humana.

El ser humano, el lenguaje y la acción, son los tres pilares de la ontología del lenguaje. Estas consideraciones básicas permiten deducir que la ontología del lenguaje es, para la investigación presente sobre comunicación, un aporte significativo porque postula que el lenguaje generativo, para la

comunicación, es acción. Que la acción constituye el tipo de persona que somos y que llegaremos a ser.

Para Virginia Satir (2002):

La comunicación tiene muchos aspectos; es el calibrador con el cual dos individuos miden la autoestima del otro... La comunicación abarca la diversidad de formas como la gente transmite información: qué da y qué recibe, cómo la utiliza y cómo le da significado (p. 65).

Esta apreciación lleva a preguntarse cómo se llega a la comunicación entre los seres humanos, pues ésta es aprendida. Los bebés cuando nacen no tienen concepto de sí mismos ni experiencias de interacción; las aprenden con las personas que están en su entorno. A los dos años, piensan, razonan y expresan sus ideas y sentimientos mediante el lenguaje (Craig 2001). Si toda comunicación es aprendida, puede cambiarse si se desea, por lo que deben considerarse los elementos del proceso de la comunicación entre los individuos.

Un poco más adelante, Satir (ob. cit.) dice:

Todo individuo aporta el *cuerpo* que se mueve, tiene forma y figura; los *valores*, conceptos que representan el estilo personal para sobrevivir; las *expectativas del momento* que brotan de las experiencias pasadas; los *órganos de los sentidos: ojos, oídos, nariz, boca y piel* que permiten ver, escuchar, oler, gustar, tocar y ser tocados; la *capacidad para hablar mediante palabras y voz*; el *cerebro* que almacena el conocimiento (p. 65).

Es así como funciona la comunicación: un encuentro frente a sí mismo con todos sus elementos, que también sucede al interior de sí mismo, se ve, escucha, siente, piensa en algo, tiene un pasado: ¿Cuál fue ese pasado? ¿Cuáles valores? Y en la comunicación interpersonal: ¿Qué veo del otro? ¿Qué siento del otro? ¿Cómo lo percibo? Si no se comprueban, estas ideas o fantasías suelen convertirse en “hechos” y entonces provocar las “trampas de la comunicación”, como sería el caso de asumir que otra persona es un *hippie* por tener el cabello largo. Esta apreciación, tan generalizada, llevó al

investigador a estudiar los patrones de comunicación que utilizan las personas cotidianamente.

Los patrones de comunicación son modelos, al parecer universales, que rigen la forma como la gente se comunica. Las personas resuelven de cuatro maneras los efectos negativos del estrés o la tensión: *aplacar, culpar, calcular y distraer* (Satir, ob. cit.). Al analizar estos patrones se observa que la autoestima del individuo se vulnera fácilmente, cuando no ha desarrollado un sentimiento de valía personal sólido y bien apreciado. Cuando tiene dudas de su valía suele recurrir a los actos y las respuestas de los demás, para corroborar una definición personal; por ejemplo, alguien dice del otro que *es tímido*, y éste lo acepta porque la otra persona lo dijo, sin comprobarlo.

Cada vez que una persona habla, lo hace con todo su ser: cuando pronuncia una palabra emite un tono de voz, el rostro tiene una expresión facial; el cuerpo, una postura corporal y muscular; el ritmo respiratorio y la gesticulación hablan al mismo tiempo. Cuando hay discrepancia entre la comunicación verbal y la no verbal, se producen dobles mensajes: las palabras dicen una cosa y el resto del cuerpo comunica algo distinto. Al analizar con detalle estos cuatro patrones universales que utilizan las personas para resolver el estrés o la tensión, ante la amenaza o el rechazo, un individuo que no desea revelar su debilidad, tratará de disfrazarla de una de estas formas:

El acusador o inculpador. Es la figura de un “superyo” desmedido, aparte del significado literal que se diga, en su tono hay una inculpación y desacuerdo de principio con el interlocutor (parece decir: “Nunca haces nada bien. ¿Qué es lo que te pasa?”). El cuerpo habla también y parece decir con su postura erguida: “Yo soy el que manda aquí”; pero el interior tiene otro relato caracterizado por la frustración y soledad de un individuo que clama en realidad ser aceptado y querido.

El aplacador. La palabra concuerda: “Todo lo que tú quieras está bien. Sólo deseo tu felicidad”. El cuerpo suplica: “Estoy desamparado”. El interior: “Me siento una nulidad; sin él estoy perdido. No valgo nada”. Esta figura del aplacador que siente culpa, lástima y desprecio no puede establecer un contacto afectivo. Conviene distinguir entre la complacencia verdadera y el hecho de ganar su favor.

El superrazonable. Las palabras que utiliza son ultrarrazonables: "Si uno se pusiera a observar cuidadosamente las personas presentes, notaría que hay quien tiene las manos maltratadas por el trabajo". El cuerpo calcula: "Soy calmado, frío e imperturbable". El interior: "Me siento vulnerable". Hay que señalar la necesidad de distinguir entre usar las palabras como información y el hecho de que los "listos" las empleen en representación de su valor como personas.

El irrelevante. De la misma manera que los otros patrones, las palabras que usa esta modalidad parecen decir por encima de su significado: "Esto que digo no tiene sentido". La visualización del cuerpo bien puede ser la de un objeto contorsionado y en exceso distraído. En la dinámica interior hay una honda sensación de no importar a nadie. Al principio parece divertido pero pronto se acaba y en su lugar aparece el miedo, la ira y el rechazo. Se necesita la verdadera capacidad de ser alegres y divertidos.

Ninguno de estos modelos presentados con anterioridad es efectivo, son formas que generan también ciertos efectos y que al principio el asesor conoce y puede identificar; sólo la respuesta abierta o fluida es la única que permite relaciones fáciles, libres y honestas y con pocas amenazas para la autoestima. Además, estos modelos tienen valencias y modos de comportamiento positivo, lo que se llama *dimensión renovadora*.

Los patrones de comunicación funcionales

La *congruencia* es el patrón que se busca, porque quien es congruente es coherente tanto en su forma de pensar, como en su forma de actuar y de sentir. Por ejemplo, en el caso del "acusador renovado", se convierte en la capacidad de defender los propios derechos, en levantar la voz cuando es necesario; tener este tipo de comportamiento revela compromiso; la diferencia está en hacerlo de manera realista y consciente. El súper razonable "renovado" se convierte en el uso creativo de la inteligencia; es gratificante usar la inteligencia más allá de la autodefensa o autoprotección, lo que hace de esta facultad algo aburrido y estéril. La "irrelevancia renovada" se convierte en la capacidad de ser espontáneo y muestra nuevas direcciones para darse cuenta de la realidad.

Metodología utilizada

La investigación fue descriptiva bajo el método cualitativo humanista, en la modalidad de estudio de caso, donde se utilizaron diversos instrumentos, como diarios de la observación, informes, entrevistas, matrices, fotografías y grabaciones. Se utilizaron las técnicas de roles, de comunicación efectiva, de recolección de información, de observación directa y de triangulación. Se realizaron entrevistas, dinámicas de grupo y preguntas de chequeo. Los sujetos de la investigación fueron cincuenta y uno en total, escogidos intencionalmente, de una comunidad de cinco sectores que la componen, 2.800 personas (INE, 1995-2010): diez líderes comunales, treinta y siete miembros comunales, dos familias y dos observadores externos, mayores de dieciocho años, de ambos sexos, hispanoparlantes que sabían leer, escribir, sumar, restar, acatar instrucciones y deseaban participar. En cuanto a las familias y a los observadores externos, su escogencia fue también intencional. Para las familias: aceptar ser visitados en sus hogares, disponer de tiempo para realizar la observación; asistir a la comunidad cuando sean convocados. Para los observadores: querer participar, convocar a las familias de la comunidad, llenar instrumentos, reunirse con la investigadora.

El sitio de aplicación fue seleccionado de una zona de bajos ingresos mensuales de la zona metropolitana de Caracas de la comunidad El Pedregal, Allí tienen cabida el consejo comunal, el grupo de danzas y otras organizaciones de servicio social. Fue seleccionada esta comunidad por hallarse dentro del perímetro de urbanizaciones de alto poder adquisitivo, en convivencia con sectores de menores ingresos, que conservan tradiciones sociales y culturales como Los Palmeros de Chacao, sus fiestas, tradiciones y eventos que conmemoran cada año. Como sector popular, se ha venido convirtiendo en el pionero de organizaciones comunitarias, con voluntad y compromiso social.

Los procedimientos iniciales tuvieron cuatro fases: 1. Informar a la comunidad. 2. Seleccionar a los participantes individual e intencionalmente. 3. Entrenamiento consistente de tres sesiones por mes de tres horas cada una. 4. Taller de entrenamiento en dos sesiones.

Las actividades posteriores que se cumplieron se desarrollaron en cuatro momentos también: 1. Contacto y concertación de visitas a la

comunidad, con los líderes y la preparación de medios de divulgación como folletos, volantes, visitas casa por casa y utilización de parlantes en la calle. 2. El segundo momento fue el de socialización, rompimiento de “hielo” y realización del plan previamente diseñado de intervención con dinámicas variadas, para una visualización del pre diagnóstico de las fases subsiguientes. 3. El tercer momento fue la facilitación y entrenamiento en el desarrollo de destrezas y habilidades y el manejo de técnicas de comunicación asertiva, valoración de normas y reglas, así como propiciar el reconocimiento de aportes para el crecimiento y desarrollo personal y grupal. 4. El entrenamiento dirigido a los líderes comunales como replicadores del taller de comunicación efectiva.

La evaluación de la experiencia, la recolección de la información y las técnicas utilizadas en la recolección de los datos se cumplieron según lo ocurrido en cada proceso con los participantes, con los miembros de la comunidad, con las familias y con los observadores externos como grupo o como individuos, en el mismo lenguaje de los participantes y teniendo en cuenta las interrogantes ¿Para qué me sirvió? ¿Cómo me sentí? y ¿Qué aprendí? La recolección de la información se hizo de forma directa para reunir datos individuales, participar en actividades grupales y detectar situaciones, mediante la elaboración de matrices, fotografías, grabadoras y filmadoras, así como entrevistas estructuradas, el registro diario y la sistematización de las experiencias, para determinar la fase de crecimiento grupal en los líderes, en los miembros y en las familias de la comunidad.

El asesor

Por tratarse de lineamientos para generar un programa repetible, se resaltó el rol del asesor como coordinador, enfatizando la representación lingüística apropiada, desde la estructura profunda hasta la de superficie, pasando por la de referencia; apropiado de intuiciones representativas en sus intervenciones con personas. Como intérprete grupal, exaltar el aprecio por la vida en sus diversas manifestaciones, con experimentación constante, en el supuesto de que todas las personas poseen la semilla del crecimiento personal.

Lineamientos del programa de Asesoramiento en Comunicación Efectiva

Propósito: generar y replicar el programa. *Objetivo:* Mejorar las relaciones intra e intercomunitarias. *Modalidad:* presencial y semipresencial.

Contenido: la voz y el lenguaje. Comunicación verbal y no verbal, funcional y disfuncional. Cara a cara, gestual, corporal y a través de terceras personas. *Duración:* tres horas diarias. *Metodología:* dinámicas de grupo, modelaje humano, presentaciones multimedia y talleres. *Evaluación:* procesal: apertura, contenido, cierre y preguntas: ¿Qué aprendió? ¿Cómo se sintió? ¿Para qué le sirvió? *Los contenidos de evaluación:* realizar actividades continuas que permitan a los participantes el conocimiento de sí mismos; realización de actividades de autoevaluación y coevaluación continuas. Adscrito a Investigación, de la Maestría en Asesoramiento y Desarrollo Humano. Elaboración de un diseño instruccional de promoción. La autora: BCOG.

Conclusiones y reflexiones surgidas de la observación

A los participantes:

- Conocimiento de sus limitaciones.
- Manejo de la comunicación efectiva.
- Práctica de las cinco libertades.
- Reconocimiento de normas y reglas sociales, morales y éticas.
- Entre miembros de la comunidad, la familia y el entorno.
- Lineamientos en subsistemas: persona-comunidad; comunidad-familia.
- Mejorar relaciones interpersonales, conocerse más a sí mismos, enfrentar la dependencia, aumentar la autoestima. Valorización como persona. Énfasis en la comunicación efectiva. Con el equipo de investigación y participantes.

Interpretación de los resultados

La convivencia familiar y su grado de salud se encuentra muy determinada por el aprendizaje y modelaje de la comunicación, de sus patrones, la identificación de sus códigos y la observación total de los componentes proveedores de significado. Las destrezas comunicativas apelan a todos los elementos del proceso comunicacional y se centran principalmente en el binomio “Atender” (ser receptivo en el sentido más amplio) y “Responder” al contenido, al sentimiento, al significado pragmático; dar respuesta, retroalimentación, saber confrontar con claridad, oportunidad, compromiso y afecto.

Las metas del proceso de la comunicación se alcanzan a través de las destrezas que exhibe y ejecuta el comunicador durante la relación interpersonal y estas a su vez son transmisibles y aprendidas por el receptor, definiéndose así el carácter bidimensional de la relación “Atender” y “Responder”, que constituye la base del proceso de la comunicación entre las personas y propicia una relación de ayuda. Todas las relaciones humanas son relaciones de ayuda (potencialmente), puesto que promueven el desarrollo.

Los hallazgos más significativos ocurrieron en el *darse cuenta*, el *aquí y el ahora*, la *aceptación a la norma* y el *sentirse incluidos dentro del grupo*. En los efectos iniciales se observó comunicación calibrada y en los efectos posteriores se observaron expresiones de cooperación, ayuda y solidaridad. En cuanto al nivel de liderazgo, entre el rol inicial y los cambios percibidos, se observaron cambios significativos, tal como se ve en el cuadro 1.

Cuadro 1. Cambios de rol inicial en el liderazgo

Cantidad de participantes	DE: Rol inicial	A: Cambios percibidos
6	Irrelevante	Relevante
5	Conciliador	Nutritivo
4	Superrazonable	Nutritivo
4	Sumisa	Nutritiva
3	Intransigente	Transigente
2	Iniciador	Nutritivo
2	Nutritivo	Nutritivo
11	Varios roles	Varios cambios
37		

Cabe destacar que este estudio no es concluyente. Es una investigación abierta que permite subsiguientes aportes a la apertura de la comunicación transdisciplinaria e interdisciplinaria de los campos del saber y del desarrollo humano.

Implicaciones del programa de comunicación efectiva

Podrá aplicarse en organizaciones vecinales e instituciones públicas y privadas. Mejorar la convivencia social y comunal. Consolidar el respeto a la

vida. Libertad y conservación del lenguaje como expresión de alta autoestima. Fomentar la investigación en el área. Invitación a continuar estudios integrales con el entorno y la vida de la persona.

REFERENCIAS

- Bandler R. y Grinder, J. (1983). *La estructura de la magia I*. Chile. Editorial Cuatro Vientos
- Bandler R. y Grinder, J. (2008). *La estructura de la magia II*. Chile. Editorial Cuatro Vientos.
- Bandler, R; Grinder, J y Satir V. (1983). *Cómo superarse a través de la familia*. México, Editorial Diana.
- Berlo, D. (1985). *El proceso de la comunicación: introducción a la teoría y a la práctica*. México, El Ateneo.
- Cazares, M y Lozano, C. (2006.). *Ética y valores. Un acercamiento práctico*. México, Thomson ed Consejos Comunales, Venezuela. <http://gumilla.org/?p=page&id=1217966587>
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 5453, marzo 3, 2000.
- Echeverría, R. (2007). *Ontología del lenguaje*. Argentina, Granica.
- Fournier M., C. (2004). *Comunicación verbal*. México, Thomson editores.
- Fundación para el Desarrollo y Promoción del Poder Comunal (Fundacomunal) (2006). Caracas. Fundación adscrita al Ministerio del Poder Popular para las Comunas, según decreto N.º 6.626 de fecha 3 de marzo de 2009.
- Fundación Centro Gumilla (2008). *Estudio de los consejos comunales en Venezuela*. Caracas: Gumilla.

- Fundación Escuela de Gerencia Social (2005). *Liderazgo facilitador de procesos comunitarios*. Compilado por M. Castillo y G. Yamelicse Quintero. Caracas, Venezuela. Ediciones FECS. Disponible en <http://www.gerenciasocial.org.ve>
- Guilera, L.I. (2007). *Más allá de la inteligencia emocional*. España. Thomson Editores.
- Husserl, E. (2005). *Ideas relativas a una fenomenología pura y una filosofía fenomenológica*. Traducido por Antonio Ziri6n Q. (2.ª edici6n). UNAM, Instituto de Investigaciones Filos6ficas. ISBN9703226663.
- Hartmann, N. (1986). *Ontología*. Traducci6n de Jos6 Gaos. M6xico. Edit. UNAM, Centro de Estudios Filos6ficos.
- Instituto Nacional de Estadística (INE) (1995-2010). Porcentaje de hogares pobres por lnea de ingreso.
- Ley de los Consejos Comunales (2006). Gaceta Oficial N.º 5.806 Extraordinaria, de fecha 10 de abril de 2006. Caracas.
- Machado, M. (1990). *Efectos de la aplicaci6n del programa Niño a Niño en un grupo de escolares de la ciudad de Caracas*. Trabajo de Grado no publicado, UNESR, Decanato de Postgrado, Nucleo Regional Postgrado Caracas.
- Martín, M. (2006). *Diagn6stico social*. (Consulta: 2 de abril, 2010). Documento en lnea. mmartin@diagnosticosocial.com
- Martínez, I. (1997). *La familia funcional*. (Consulta: 14-05-10). Disponible en: www.sepiensa.org.mx
- Perls, F. (1976). *El enfoque gestáltico y testimonio de terapia*. Chile, Editorial Cuatro Vientos.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (Consulta: abril, 2010). *Revista Latinoamericana de Desarrollo Humano* (2010).

- Rivas, N (1996). *Estudio de los patrones de comunicación utilizados por los empleados de una organización que administra el deporte*. Trabajo de Grado. Universidad de Los Andes.
- Satir, V. (1992). *Psicoterapia familiar conjunta*. México, Editorial La Prensa Médica, 2.^a ed.
- Satir, V. (1996a). *Vivir para amar*. México. PAX, 1.^a reimpresión.
- Satir, V. (1996b). *Vivir para crecer*. México. PAX,, 1.^a reimpresión.
- Satir, V. (2002). *En contacto íntimo*. México. PAX,, 2.^a edición.
- Satir, V. (2002). *Nuevas relaciones humanas en el núcleo familiar*. México, PAX,, 2.^a edición.
- Truax y Carkhuff (1965a - 1967b). *Condiciones que facilitan la comunicación*. (Consulta: 5 de febrero, 2011). www.solucion.com
- Vega, W. (2011). Universidad Nacional “San Luis Gonzaga de ICA”, Escuela de Postgrado, Doctorado de Salud Pública. Perú, ICA.
- Zambrano D. (2008). *Los consejos comunales, Desarrollo endógeno*. Caracas, Panapo.
- Watzlawick, P (1991). *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona, Herder.