

UNIVERSIDAD DEL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL



“MI CASA”

Una experiencia desde el Servicio Social
en el Hogar de Menores:
“María del Rosario de San Nicolás”

Tesis perteneciente a: **Luciana Rossi - Marcelina Tierno.**

Tesis dirigida a: **Lic. María Elena Minetti.**

Universidad del Salvador
Sala de Lectura
de Ciencias Sociales

Buenos Aires, Agosto de 1999

Para que pueda ser he de ser otro,
salir de mí, buscarme entre los otros,
los otros que no son si yo no existo,
los otros que me dan plena existencia.

Octavio Paz



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

AGRADECIMIENTOS

A aquellos que hicieron posible esta investigación con sus relatos, las jóvenes que viven en el Hogar, que compartieron sus pensamientos y sentimientos y nos llenaron de fuerza y vida

A la Institución Hogar: “María del Rosario de San Nicolás”, a su Directora la Lic. Patricia Passerieu, Vicedirectora María Luisa Peyri, Coordinadora Raquel Peters, quienes nos abrieron la puerta y nos brindaron toda su experiencia.

Al Departamento de Tratamiento de Instituciones Privadas del Consejo Nacional del Menor y la Familia, en especial a la Lic. Silvina Fraga - Coordinadora del Programa de Becas- quien confió en nosotras y nos aportó elementos fundamentales para la realización de esta Investigación.

A quienes nos ayudaron con sus supervisiones durante todo el proceso de dicha Investigación: Licenciadas Ana María Brandi, María Elena Minetti, Ingrid B. de Rivera y Alicia Ravizolli.

A la Universidad del Salvador, en especial a la Lic. Beatriz V. de Bruzatori por su colaboración y comprensión.

Finalmente, muchas gracias a nuestras familias, pareja y amigos, sin el amor y su apoyo no hubiésemos podido llegar a esta etapa.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	Pág. 07
FUNDAMENTACIÓN	Pág. 11
OBJETIVOS PLANTEADOS EN LA INVESTIGACIÓN	Pág. 13

PRIMERA PARTE - MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

CAPITULO 1

FAMILIA

1.1 Concepto de Familia	pág. 15
1.2 Fines Sociales de la Familia	pág. 16
1.3 Normas y valores en la Familia	pág. 19
1.4 La Comunicación en el núcleo familiar	pág. 19
Síntesis del capítulo	pág. 22

CAPITULO 2

NECESIDADES

2.1 Concepto de Necesidades	pág. 24
2.2 Tipos de Necesidades	pág. 25
2.3 Necesidades en el Periodo de la Pubertad y Adolescencia	pág. 29
2.4 Familia con adolescentes	pág. 33
Síntesis del capítulo	pág. 35

CAPITULO 3

HOGAR DE MENORES

3.1 Concepto de Hogar de Niños	pág. 37
3.2 Niños en situación de riesgo social	pág. 37
3.3 Tipo de Instituciones	pág. 38
3.4 Administración	pág. 40
3.5 Ubicación, Edificio y Equipo	pág. 43
3.6 Personal de la Institución	pág. 45
3.7 Admisión de los niños en las Instituciones	pág. 49
3.8 Cuidado de los niños	pág. 52
Síntesis del capítulo	pág. 55



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

SEGUNDA PARTE - TRABAJO DE CAMPO

CAPITULO 4

BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN
DONDE SE EFECTUÓ LA INVESTIGACIÓN

pág. 57

CAPITULO 5

ASPECTOS METODOLOGICOS

5.1 Consideraciones metodológicas

pág. 67

5.2 Variables utilizadas en el análisis de los datos

pág. 69

5.3 Modelo de Entrevista

pág. 71

CAPITULO 6

ANÁLISIS CUALITATIVO DE LOS DATOS

6.1 Matriz de Significación

pág. 74

6.2 Interpretación de los datos

pág. 94

TERCERA PARTE - CONSIDERACIONES FINALES

CONCLUSIÓN

pág. 105

PROPUESTA PROFESIONAL

pág. 113

EVALUACIÓN DEL PROCESO REALIZADO

pág. 121

UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

BIBLIOGRAFÍA

1. Libros y Artículos de publicación científica

pág. 128

2. Artículos de Diarios y Revistas

pág. 130

3. Bibliotecas y Centros de Estudio e Investigación

pág. 130

ANEXO

1. Relato de las Entrevistas

pág. 136

2. Funciones y Deberes del Consejo

pág. 193

3. Aspecto Jurídico

pág. 198

INTRODUCCIÓN

Al plantearnos los distintos temas de investigación que nos motivaban con miras a la realización de la tesis surgieron distintas opciones, todas ellas originadas en un mismo área: **la minoridad**.

En un principio pensamos en abordar la problemática de los menores y el trabajo, de la reinserción socio-familiar del que delinque y, entre otros, del desarrollo emocional del menor institucionalizado.

Al debatir y profundizar estos temas, atrajo nuestra atención la relación del menor con el trabajo, con la familia y, fundamentalmente, con las instituciones.

En esta primera instancia reflexionamos sobre la importancia de la naturaleza de las relaciones en el desarrollo humano, en la evolución psicológica, en la competencia social y en el bienestar personal del menor, pero, en el particular caso del menor que crece en una institución, surgió con fuerza la necesidad de explorar la relación del sujeto con la organización que lo mantiene en su seno y su interacción con ella.

Creemos que el tipo de adulto en que nos convertimos no es el sólo producto de nuestra naturaleza biológica, sino el resultado de la miríada de interacciones que mantenemos con quienes nos rodean a lo largo de los años de nuestra formación y que tan determinantes son en los primeros años de nuestras vida.

Cuando la vida familiar se quebranta por diversos motivos y sus integrantes menores se encuentran en situación de riesgo, entendemos que como respuesta a esta problemática surgen los Hogares, en su carácter de alternativa en la cual el menor halle un espacio propio donde se lo comprenda, contenga y oriente; un lugar en el que se le brinde cuidado y afecto y en el que pueda iniciar un nuevo tipo de relación con el otro, en forma integrada y sin sentirse segregado y distinto al entorno social.

Es esta la razón que nos motivó a estudiar la calidad y capacidad de acción de las organizaciones en las que vive el menor.

En esta línea de pensamiento, deviene importantísima la investigación y análisis no sólo de las causas que originan la institucionalización de menores (a fin de poder establecer causas y efectos) sino, además, y fundamentalmente, determinar los modos de interacción de la dinámica Institucional, básicamente de que forma interactúa el menor con la Institución en la que se haya, y la capacidad de la misma para reproducir las funciones sociales de la Familia.

Ateniente a este fin, surgió con claridad la necesidad de conocer las funciones sociales de la familia, las necesidades bio-psico-sociales de las/os niñas/os y jóvenes, el contexto organizacional de un Hogar y sus aspectos dinámicos.

El menor constituye la unidad más vulnerable del complejo social-familiar. El Estado tiene para con él deberes y responsabilidades insoslayables a lo largo de todo su crecimiento.

Según estadísticas oficiales, desnutrición, abandono y delincuencia ocupan la cima de la problemática infantil. No obstante, es el mismo Estado el que, al retacear los recursos, transforma el derecho a la vida digna del menor en una asignatura pendiente.

Cabe señalar, por ejemplo, que en el Presupuesto Nacional ejecutado del año 1997 puede advertirse que debido a razones de distinta índole, las urgencias de otras áreas derivaron en diversos recortes de las partidas asignadas al rubro de Gasto Social (del Estado) y que asimismo, no han sido utilizados debidamente fondos provenientes de créditos internacionales destinados, alguno de ellos, a paliar algunas de las situaciones deficitarias que aquejan la unidad familiar.

Dada la prioridad que los hogares asignan a la privacidad, preservación y cuidado de toda información relacionada con el menor, nuestra primer y difícil tarea fue, previo a avanzar en la exploración del tema, expresar con claridad nuestros objetivos y delinear la importancia que nuestro aporte revestiría en la tarea de solucionar integralmente la problemática del menor que crece en una

institución, resultando imprescindible para ello nuestra inserción en la institución.

Sin este requisito, nuestra labor hubiera sido el resultado de una mera y posiblemente observable abstracción, carente de las enseñanzas que sólo adquirimos vivencialmente.

Esta investigación abarcó el período que va desde Abril de 1998 hasta Julio de 1999; la misma tuvo varios momentos: la elección y delimitación del tema, donde se estableció la problemática a investigar. A continuación, se recogió la mayor información visitando instituciones, entrevistando a informantes claves y revisando bibliografía acorde al tema. Se optó por una muestra intencional de 10 jóvenes (cuyas edades oscilan entre los 12 y 18 años), y en la recolección de los datos se utilizó la técnica de entrevista en profundidad. Finalmente se analizaron e interpretaron los datos obtenidos, se desarrollaron las conclusiones y se elaboró una propuesta profesional.

La presentación del trabajo tiene en cuenta, al comienzo, una fundamentación del tema investigado y el desarrollo de los objetivos planteados. El esquema de la presente investigación consta de tres partes.

Siendo la primera correspondiente al Marco Teórico y abarca tres capítulos. El capítulo 1 desarrolla el concepto de familia, sus funciones, la comunicación y las normas y valores. El capítulo 2 incluye el concepto de necesidades, los tipos, las necesidades en la adolescencia y la familia con adolescentes. El capítulo 3 establece el concepto de Hogar de Menores, de niños en situación de riesgo social, tipos de Instituciones y todo lo referente a las mismas.

La segunda parte se refiere al Trabajo de Campo. El capítulo 4 desarrolla una breve descripción de la Institución donde se efectuó la investigación. El capítulo 5 señala los aspectos metodológicos, el modelo de entrevista y las variables utilizadas en el análisis de los datos. En el capítulo 6 se presentan las Matrices de Significación y la interpretación de los datos.

La tercera parte contiene las Consideraciones Finales, las conclusiones a las que se arribaron y la propuesta profesional como resultado del proceso.

Creemos haber establecido, así, cuales son las líneas generales básicas de nuestra tarea, como también las metas que nos guiaron.



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

FUNDAMENTACIÓN

Se observa en la actualidad una marcada tendencia a derivar los menores que no pueden desarrollarse en su seno familiar a organizaciones denominadas Hogares, son instituciones tradicionales que, años atrás, atendían en forma exclusiva esta problemática y que aún hoy siguen siendo mayoría.

Estas Organizaciones se caracterizan por atender un alto número de niños, dirigidos por un sólo director que cuenta con un staff de profesionales y la participación de distintos y variados voluntarios.

A partir de este marco general y cuadro de situación nos sentimos motivadas a investigar, como ya expresáramos, la capacidad de dichas entidades de reproducir las funciones sociales de la familia que todo niño necesita en su etapa de formación.

Abordaremos el estudio de estas organizaciones tradicionales por entender que son fundamentales para el desarrollo del menor en situación de riesgo, pues el Servicio Social sostiene la idea de que la calidad de “ser humano” y su conversión en “ser social” implica un único y mismo proceso. El hecho de crecer con los demás y en un medio adecuado resulta fundamental en la evolución del hombre como tal.

Entendemos, por ello, que es función primordial de estas Instituciones imbuir al menor de que su institucionalización no lo convierte en un ser diferente sino, solamente, en uno más necesitado de atención que otros, debido, meramente, a los efectos y consecuencias de una problemática social y familiar de tipo accidental, no excluyentemente determinante, y solucionable mediante la intervención del Estado del que forma parte y que le asigna, constitucionalmente, la imprescindible igualdad jurídica que ameritan su doble calidad de ciudadano y de ser humano.

Creemos que, debido a esto, los hogares surgen como una respuesta para el menor cuando éste se encuentra en situación de riesgo en su ambiente familiar, emergiendo el hogar como un espacio alternativo en cuyo seno se

puedan establecer los vínculos imprescindibles al óptimo desarrollo posterior del sujeto.

Luego del previo relevamiento bibliográfico pudimos descubrir que este es un tema poco analizado. Revisamos todos los trabajos de tesis existentes en las Facultades de Ciencias Sociales donde se dicta la carrera de Servicio Social. Así pudimos observar que si bien fue abordado el tema de los menores, ello no fue llevado a cabo a partir de nuestro enfoque, razón que nos lleva a concluir que el presente trabajo podría constituir un significativo aporte al tema que nos ocupa desde el Servicio Social.

En su mayoría, el tema de menores fue explorado desde la perspectiva de la delincuencia, la violencia y el desamparo familiar; en síntesis, de las razones o causas que conducen a la institucionalización de la minoridad, pero sin llevarse a cabo un tratamiento escrito del menor y de sus vivencias dentro de la institución.



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

OBJETIVOS PLANTEADOS EN LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL:

“Investigar como reproduce en su estructura, la organización Hogar: “María del Rosario de San Nicolás” la función social que cumple la familia de acuerdo con las necesidades de las niñas y jóvenes”.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Observar el Contexto Organizacional del Hogar: “María del Rosario de San Nicolás”.
- Conocer cómo son las estrategias de satisfacción de las necesidades básicas en el Hogar.
- Analizar los aspectos dinámicos de la relación entre los miembros del Hogar: La Institución como Matriz de Identidad, la comunicación y la preparación para el ejercicio de roles sociales.



OBJETIVO PROFESIONAL:

“Confeccionar estrategias de intervención orientadas a mejorar aspectos de la dinámica estructural de la organización”.

DEFINICIONES NOMINALES

- **Estructura:** “Es la forma que asume una organización en un aquí y ahora concreto. Se define por los recursos de que dispone y el uso que de ellos hace, por las relaciones entre sus integrantes y con el entorno, por los modos que dichas relaciones adoptan, por los propósitos que orientan las acciones y los programas existentes para su implementación y control”¹.
- **Organización:** “Unidad socialmente constituida para el logro de fines específicos”². Entendemos como “unidad socialmente constituida” la conuinación de pautas de comportamientos compartidas por un grupo y “logros de fines específicos” la satisfacción de una necesidad básica. Las organizaciones funcionan como mediatizadoras entre los sujetos y las instituciones.
- **Menores:** “Llamaremos menor, al que no ha cumplido aun la edad fijada por la ley para gozar de la plena capacidad jurídica, reconocida con la mayoría de edad, que les impone una serie de restricciones en el obrar”³.
- **Contexto Organizacional:** Es el conjunto de variables dinámicas (relación entre los actores, comunicación, normas, valores, etc.) y estables (finalidad, dependencia, recursos, etc.) que definen la identidad⁴ de una Organización.
- **Estrategias de satisfacción:** Es el arte de combinar, coordinar, distribuir y aplicar recursos desarrollando acciones para alcanzar las metas y objetivos que implican tener una vida en común.
- **Aspectos dinámicos:** Es el producto de la interacción, es decir, lo relativo a las formas de relacionarse, la comunicación, la distribución de roles, las normas y volares, etc..

¹ Schvarstein, Leonardo: “Psicología Social de las Organizaciones”. Cap. 1. Pág. 64 Ed. Paidós - 1997 -

² Schvarstein, Leonardo: “Psicología Social de las Organizaciones”. Cap. 1. Pág. 27 Ed. Paidós - 1997 -

³ Merlo, Silvia: “Niños X”. Ed. Nuestras Manos - 1997. Cap. 5 Pág. 63.

⁴ Es aquello que distingue a una organización conservándose a lo largo del tiempo.

Primera Parte ~ Marco Teórico



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

Mbi

CAPITULO 1

FAMILIA

*Nadie vive su vida solo.
Aquellos que tratan de hacerlo están destinados a desintegrarse como seres humanos.
La vida es una experiencia compartida.*

Luego del estudio de distintas perspectivas que abordan el tema de la familia y más específicamente sus funciones, decidimos adherir para la confección del presente Marco Teórico a la Teoría Sistémica, ya que nos aporta elementos teóricos válidos para la lectura de la realidad que nos ocupa en esta investigación.

1.1 CONCEPTO DE FAMILIA

Entre los seres humanos unirse para coexistir suele significar alguna suerte de grupo familiar. *“La familia es un grupo que en el curso del tiempo ha elaborado pautas de interacción. Estas constituyen la estructura familiar, que a su vez rige el funcionamiento de los miembros de la familia, define su gama de conductas y facilita su interacción recíproca. La familia necesita de una estructura viable para desempeñar sus tareas esenciales, apoyar la individuación al tiempo que proporciona un sentimiento de pertenencia”*⁵.

“Familia no siempre ha significado padre, madre e hijo. A veces ha representado el funcionamiento complicado y unitario de una casa, una casa compuesta de todos los que vivían bajo un mismo techo o que se sometían a una autoridad de una cabeza suprema, un grupo de personas unificado con el propósito de regular eficazmente lo social”⁶. Toda persona se considera una unidad, un todo en interacción con otras unidades. Sabe que influye sobre la conducta de otros individuos, y que estos influyen sobre la suya.

⁵ Minuchin, S. - Fishman, H: Técnicas de Terapia Familiar. Ed. Paidós. 1994. Pág. 25.

⁶ Ackerman: Diagnóstico y Tratamiento de las Relaciones Familiares. Cap. 1. Pág. 36.

El grupo familiar es el marco referencial, la matriz en la que los individuos adquieren los hábitos, normas, pautas y valores que van a constituir su personalidad madura, su real valor y su trascendencia.

Es el lugar donde los niños y los jóvenes aprenden el sentido de la vida y de la muerte, del trabajo, y del descanso, de la profesión y del dinero, del amor y el matrimonio, de la moral y de la religión, de la amistad y la solidaridad.

Para Ackerman la familia es en todo sentido el producto de la evolución. Es una unidad flexible que se adapta sutilmente a las influencias que actúan sobre ella, tanto desde dentro como desde fuera. En sus relaciones externas debe adaptarse a las costumbres y normas morales prevalecientes y debe hacer conexiones amplias y viables con fuerza raciales, religiosas, sociales y económicas.

Se puede considerar a la familia como una especie de unidad de intercambio; los valores que se intercambian son amor y bienes materiales. Estos valores fluyen en todas direcciones dentro de la esfera familiar.

Solo la familia la más pequeña unidad social, puede cambiar y al mismo tiempo mantener una continuidad suficiente para la educación de los niños que no serán “extraños en una tierra extraña”, que tendrán raíces suficientemente firmes para crecer y adaptarse.

El grupo familiar ejecuta la tarea crucial de socializar al niño, y moldea el desarrollo de su personalidad, determinando así en gran parte su destino mental.

1.2 FUNCIONES SOCIALES DE LA FAMILIA

Según Ackerman la familia fundamentalmente hace dos cosas: asegura la supervivencia física y construye lo esencialmente humano del hombre. La satisfacción de las necesidades biológicas básicas es esencial para sobrevivir, pero cubrir solamente estas necesidades no garantiza de ninguna manera que se desplieguen las cualidades humanas.

Concretamente, para Ackerman, los fines sociales que cumple la familia son:

1. Provisión de alimento, abrigo y otras necesidades materiales que mantienen la vida y proveen protección ante los peligros externos, función que se realiza mejor bajo condiciones de unidad y cooperación social.

2. Provisión de unión social, que es la matriz de los lazos afectivos de las relaciones familiares. La matriz para desarrollar estos lazos familiares es la experiencia familiar de estar juntos.

3. Oportunidad para desplegar la identidad personal, ligada a la identidad familiar; este vínculo de identidad proporciona la integridad y fuerza psíquica para enfrentar experiencias nuevas.

Al respecto Minuchin⁷ considera que la familia es la *Matriz de la Identidad*. En los procesos precoces de socialización, las familias moldean y programan la conducta del niño y el sentido de la identidad. La experiencia humana de identidad posee dos elementos; el primero es el *Sentimiento de Pertenencia*: que se acompaña con una acomodación de parte de los miembros al grupo familiar y con su asunción de pautas transaccionales⁸ en la estructura familiar que se mantienen a través de los diferentes acontecimientos de la vida. El sentido de identidad de cada miembro se encuentra influido por su sentido de pertenencia a una familia determinada. Y el segundo es el *Sentido de Separación* y de individuación: que se logra a través de la participación en diferentes subsistemas⁹ familiares en diferentes contextos familiares, al igual que a través de la participación en grupos extrafamiliares.

La diferenciación de la persona separada es tan importante como la básica unión familiar.

Ackerman sostiene que la tarea de la familia es socializar al niño y fomentar el desarrollo de su identidad. Distingue dos procesos centrales involucrados en este desarrollo: primero, el paso de una posición de dependencia y comodidad infantil a la autodirección del adulto y sus

⁷ Minuchin, S: Familia y Terapia Familiar. Cap. 3. Pág. 80.

⁸ Son pautas acerca de qué manera, cuándo y con quién relacionarse. Regulan la conducta de los miembros de la familia.

⁹ Pueden ser formados por generación, sexo, intereses o función. Cada individuo pertenece a diferentes subsistemas en los que posee diferentes niveles de poder y en los que aprende distintas habilidades.

satisfacciones concomitantes; segundo, el paso de un lugar de importancia infantil, magnificada, omnipotente a una posición de menor importancia, esto es, de la dependencia a la independencia y desde el centro de la familia a la periferia. Ambos procesos son funciones de la familia, es esencial que estos procesos sean imperceptiblemente graduales en beneficio de la salud emocional del niño.

4. El moldeamiento de los roles sexuales, lo que prepara el camino para la maduración y realización sexual.

5. La ejercitación para integrarse en roles sociales y aceptar la responsabilidad social. La familia provee la clase específica de experiencias formadoras que permiten que una persona se adapte a situaciones vitales diversas. El hogar es como el campo de entrenamiento donde la persona adquiere práctica y cada vez mayor destreza para cumplir con una amplia variedad de roles sociales. Del mismo modo, estructura la forma y escala de oportunidades para la seguridad, placer y autorrealización. Moldea el sentido de responsabilidad que debe tener el individuo por el bienestar de los otros. Proporciona modelos de éxito y fracaso en la actuación personal y social.

La interacción familiar moldea los alcances del impacto entre fantasía y realidad y afecta así el desarrollo de la percepción de la realidad.

Cada miembro de la familia está obligado a integrarse a múltiples roles y también a roles extrafamiliares. La familia es intermediaria entre el individuo y la sociedad más amplia.

6. El fomento del aprendizaje y el apoyo de la creatividad e iniciativa individual.

Según Minuchin¹⁰ las funciones de la familia sirven a dos objetivos; uno es **Interno**: la protección psicosocial de sus miembros; y otro es **Externo**: la acomodación a una cultura y la transmisión de esa cultura.

¹⁰ Minuchin, S: Familia y Terapia Familiar. Cap. 3. Pág. 78.

1.3 NORMAS Y VALORES EN LA FAMILIA¹¹

No hay que confundir a las normas con valores. Sin duda, ambas nociones representan hitos que organizan la conducta, y tanto normas como valores son impuestos por sanciones observables.

La norma es como una guía establecida o una regulación para la acción, conducta, método, disposición.

“Las normas son una fuerza vital dinámica y de enorme influencia en la vida familiar. Las normas (reglas) se relacionan con el concepto de lo debido. Ellas forman una especie de taquigrafía que adquiere importancia tan pronto como dos o más personas viven juntas.”¹²

Las normas son redundancias en las relaciones - conductas. En todos los terrenos de la vida la familia interactúa siguiendo secuencias repetitivas.

La familia es un sistema gobernado por normas, que sus miembros se conducen entre sí de manera organizada y repetitiva, ésta estructuración de las conductas puede ser considerada como un principio que preside la vida familiar. Son únicas para cada familia.

La norma es un índice o línea básica en relación con el cual se mide la conducta familiar y en torno del cual varía en mayor o menor grado.

Los valores son diferentes a las normas, son abiertos y reconocibles. Son productores o causantes de ciertas pautas de conducta.

Los valores son una clase de mecanismo homeostáticos. Dado que los mismos representan una alianza extra-familiar (con la religión, la sociedad, la cultura., etc.), tienen influencia sobre las relaciones dentro de la familia.

En la familia los valores pueden ser citados para imponer o justificar una clase de conducta en la relación, son utilizados como una táctica interpersonal para afirmar o imponer una norma.

1.4 LA COMUNICACIÓN EN EL NÚCLEO FAMILIAR

La comunicación es un proceso fundamental en la vida social y su estudio ha sido encarado desde distintos puntos de vista. Nos remitiremos en este

¹¹ Ackerman, N.: “Grupos de la familia”. Cap. 8 D. Jackson

¹² Satir, V.: “Nuevas Relaciones Humanas en el Nucleo Familiar”. Editorial Pax. Edición 1991. México. Cap. 7. Pág. 95

capítulo a un aporte esencial de Virginia Satir para definir las relaciones humanas en el núcleo familiar.

La comunicación es un acto complejo, es un proceso de interacción que da origen a una relación significativa entre las personas comprendidas en ella.

La comunicación abarca e influye todo lo que acontece entre las personas. Una vez que el ser humano llega a este mundo, la comunicación resulta el factor más importante que determina el tipo de relaciones que tenga con los demás y lo que le suceda en el mundo que lo rodea.

La persona trae los siguientes elementos al proceso de la comunicación¹³ :

- Trae su cuerpo, que se mueve, tiene forma y figura;
- trae sus valores, aquellos conceptos que significan su manera de sobrevivir;

- trae sus expectativas del momento, nacidas de experiencias pasadas;
- trae sus órganos sensoriales, que le permiten ver, oír, oler;
- trae su habilidad para hablar, sus palabras y su voz;
- trae su cerebro, que es el almacén de todos sus conocimientos.

Una persona entra por los ojos antes de emitir una palabra, puede agradar o desagradar, y esto lleva a entablar o no un diálogo. Esto se produce en un abrir y cerrar de ojos.

La comunicación funciona únicamente en el presente en el aquí y ahora, entrando en juego el diálogo interno.

Cuando se resguarda demasiado el mundo interno se forman barreras que conducen a la soledad y son el primer paso al divorcio sentimental. Los divorcios sentimentales pueden existir entre padres e hijos, entre hermanos, así como también en el matrimonio. Cuando se arriesga a compartir lo interior las barreras se desmoronan.

La audición estimula una experiencia en la misma forma que lo hace la visión. La voz es fuerte, suave, alta, clara... y aquí nuevamente se tienen pensamientos y sentimientos respecto de lo que se oye. La voz de una persona ayuda o impide a los demás captar el sentido de las palabras.

Las buenas relaciones humanas dependen en gran parte de que se sepa interpretar las intenciones del otro, no importa que palabras use.

Ninguna relación puede ser positiva a menos que todos los estados y aspectos puedan comunicarse libre y francamente.

La comunicación es el único factor y el más importante que afecta la salud de una persona y sus relaciones con los demás.

¹³ Satir, V.: "Nuevas Relaciones Humanas en el Núcleo Familiar". Capítulo 4. Op. Cit