



Adriana Díaz Argüello

*La comunicación basada en el Buen Trato: una herramienta para educar con la familia.*

---

## LA COMUNICACIÓN BASADA EN EL BUEN TRATO: UNA HERRAMIENTA PARA EDUCAR CON LA FAMILIA

### Resumen:

Los cambios sociales influyen directamente en la familia y la velocidad con que la familia responde y se adapta difiere de la velocidad con que ocurren los cambios. Cada familia se toma su tiempo y plantea su propia estrategia, de su supervivencia dependerá la de sus miembros y la de la sociedad; entender la metodología que usan las familias para mantenerse vigentes, es fundamental para aprender con ellas, de sus aciertos y de sus errores. Se requiere el uso de diversas herramientas y disciplinas que, al compás de la pedagogía social, guíen una intervención con la familia en su pedagogía doméstica.

### Palabras clave:

Educación Familiar; Educación Social; Teoría de la Comunicación; Relaciones Interpersonales; Violencia.

Adriana Díaz Argüello

*La comunicación basada en el Buen Trato: una herramienta para educar con la familia.*

---

## COMMUNICATION BASED ON GOOD INTERACTIONS: A TOOL TO EDUCATE WITH THE FAMILY

### Abstract:

Social changes directly affect the family and the speed with which the family responds and adapts differs from the speed with which changes occur. Each family takes its time and raises its own strategy, from its survival will depend the survival of its members and of the society; the understanding of the methodology used by families to remain valid, is essential to learn with them, from their successes and their mistakes. It is required the use of various tools and disciplines, which at the rhythm of social pedagogy guide an intervention with the family in their home pedagogy.

### Keywords:

Family Education; Social Education; Communication Theory; Interpersonal Relations; Violence.

Adriana Díaz Argüello

*La comunicación basada en el Buen Trato: una herramienta para educar con la familia.*

---

## LA COMUNICACIÓN BASADA EN EL BUEN TRATO: UNA HERRAMIENTA PARA EDUCAR CON LA FAMILIA

Adriana Díaz Argüello

*AMFAR Salamanca*

Fecha de recepción: 15/07/2011

Fecha de aceptación definitiva: 20/09/2011

### REFLEXIÓN INICIAL

Todo texto requiere un contexto que le permita tomar cuerpo, que le permita ser real. Un escrito necesita de una reflexión inicial que sirva de motor y anime a la exposición, que es el acto en el que las palabras toman cuerpo y vuelan para ser interpretadas.

El trabajo diario en la construcción de métodos para transmitir conocimientos y alternativas de intervención para mejorar contextos, sumado al ejercicio cotidiano de vérselas con la realidad que es infinitamente superior a la fantasía por ser en sí misma contundente, no puede ser una excusa para alejarnos de la construcción de discursos que sustenten nuestras prácticas.

“Hacer por Hacer”<sup>1</sup> es una canción que no podemos darnos el lujo de cantar cuando trabajamos en estrecha relación con personas que desean aprender o re-aprender, independientemente de su motivación y sobre todo cuando aceptamos el compromiso de transmitir y enseñar contenidos prácticos que ayuden a sobrevivir a las crudezas del mundo. Debemos hacer sabiendo lo que hacemos, esta es la reflexión que anima este texto y alimenta mi ejercicio profesional.

---

<sup>1</sup> BOSÉ, M. (2008). “Hacer por hacer”. En: *Álbum Papito*.

Adriana Díaz Argüello

*La comunicación basada en el Buen Trato: una herramienta para educar con la familia.*

## **CAPÍTULO 1: La pertinencia de considerar la familia como primer contexto de Educación Social**

La educación es un hecho social que se explica o describe desde un conjunto de contenidos diferenciados que pueden ser principios, métodos, normas, interpretaciones, sistemas, etc. Este conjunto de contenidos cumplirá su función de explicar o describir si logra un buen nivel de globalidad, es decir, si no se queda en la singularidad misma del contenido, la globalidad se convierte en condición para poder hacer uso eficaz de los contenidos; otra condición de estos contenidos, es la coherencia interna y por último, es necesario que dichos contenidos tengan algo a lo que llamaremos principios o procedimientos orientadores del hecho social que nombramos como “educación”. A este conjunto de contenidos para explicar o describir el hecho de la educación lo conocemos como Pedagogía y en este orden de ideas la Pedagogía adquiere un valor importante a la hora de favorecer la comprensión del cómo es la educación y cómo deber ser para conseguir lo que se propone.

Entonces ¿Cuál sería la Pedagogía que explica el hecho de la Educación Social? La respuesta puede estar dada en la causa final que se quiere conseguir con la Educación Social. Por un lado, desde el punto de vista socio-político la causa final o mejor la función de la Pedagogía social puede ser TRANSFORMAR, SER UN INSTRUMENTO DE CAMBIO SOCIAL y desde el tipo de conocimiento pedagógico que se quiere construir podemos hablar de una pedagogía PRÁCTICA, en la cual la experiencia además de servir como fuente de información, constituye un elemento fundamental para dar forma y claridad a la teoría<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> GONZÁLEZ, A y TRILLA BERNET, J. (2005). “Pedagogías de la modernidad y discursos postmodernos sobre la educación”. En: *Revista de Educación*. Madrid: MEC, 336.

Adriana Díaz Argüello

*La comunicación basada en el Buen Trato: una herramienta para educar con la familia.*

Desde el pensamiento complejo, podríamos decir que la Educación Social surge como una respuesta amplia, en el sentido más global; sin dejar de ser coherente y respetuosa de la diferencia, lo que la sitúa en una constante construcción de formalizaciones que dificultan la definición clara de criterios de conducta normalizados; al fin y al cabo y desde el punto de vista complejo según Morin -el artífice del pensamiento complejo- ¿Qué es lo normal? si en esencia somos “criatura sensibles, neuróticas y delirantes, al mismo tiempo que racionales, y todo ello constituye el tejido propiamente humano. Un ser humano que a la vez es un ser racional e irracional, capaz de medida y desmesura”.

Toda esta contraposición de conceptos humanos dificultan en gran medida ese interés de la Pedagogía por crear principios orientadores u organizadores, sobre todo en temas de educación que tengan que ver con el ejercicio de conductas adecuadas; evolucionamos dejando atrás el concepto de “normal” y nos desplazamos al concepto de lo “adecuado”. Pese a este movimiento conceptual seguimos anhelando la normalidad, quizás el problema está en que la complejidad nos seduce, pero aun no la asumimos, y es así como nos movemos en el mundo de la Pedagogía de la transformación con patines de la Pedagogía de la conservación.

Siguiendo la delicada línea de la complejidad, introduciré el concepto de familia como un sistema humano, que tiene entre otras las siguientes características: Es un sistema protector, permeable, moldeable y todo lo contrario; también podemos decir que cuenta con propiedades como el equilibrio en movimiento, la capacidad de adaptación sin que “aparentemente” se observen cambios importantes en el proceso y por si fuera poco, este sistema genera singularidad en un océano en el que todos somos iguales en la medida en que formamos parte de hechos sociales como la educación y procesos humanos como la comunicación.

Adriana Díaz Argüello

*La comunicación basada en el Buen Trato: una herramienta para educar con la familia.*

Tenemos por una lado la Educación Social, explicada y descrita según sus fines sociales por una Pedagogía transformadora y según la construcción del conocimiento que se propone, por una Pedagogía práctica; por otro, una sociedad compuesta de criaturas humana, que por su esencia aparentemente contradictoria, repito “aparentemente”, no logran construir unos contenidos coherentes que doten de principios orientadores a las conductas y comportamientos sociales.

Además, tenemos a la familia como una sistema humano, compuesto de criaturas humanas y que a su vez forma parte de un sistema mayor que es la sociedad y para hacer más interesante el asunto, este sistema al que llamamos familia vive a diario en su interior el hecho mismo de la educación y como consecuencia de esto se ve avocada a construir una pedagogía singular para hacer frente a un hecho que le deviene privado y público, en este sentido debe armonizar lo público y lo privado, y avanzar para construir una pedagogía social - propia que se ajuste a sus necesidades. La familia vive la educación social y desarrolla una pedagogía familiar para hacer frente al hecho mismo de la educación.

A estas alturas podemos hacer una breve pausa para referirnos a la situación de las familias con hijos en edad de acudir a una institución educativa. Estas familias como otras (unipersonales, parejas, nucleares, nucleares con familia extensa, etc.), inicialmente viven el proceso de construir una pedagogía “doméstica” para hacer frente al hecho de la educación social (atendiendo los dos órdenes: Privado y público) y una vez llega el momento de llevar a sus hijos a la guardería y más adelante al colegio, se encuentran con una educación escolar, dotada de una pedagogía de corte conservador y teórico, que por momentos hace guiños a la transformación y la práctica, pero que al final se queda en pequeños y breves acercamientos. El encuentro como tal es difícil, en ocasiones vemos choque de trenes con sus respectivas consecuencias; hacer un esfuerzo de comprensión sobre la forma de interacción de las dos posturas nos llevaría más de un artículo y lograr su armonía es misión

Adriana Díaz Argüello

*La comunicación basada en el Buen Trato: una herramienta para educar con la familia.*

---

por lo menos de una cuantas décadas; en fin, un asunto cotidiano y NO por eso carente de importancia, que como otros de la misma categoría debemos dejar de momento.

Volviendo con nuestra pedagogía social “doméstica” y siguiendo el guión discursivo ya trazado, podemos partir de la pregunta por la causa última o fin que la familia quiere con esta pedagogía, el fin no es otro que la búsqueda del “bienestar”. Los miembros de una familia quieren estar bien y sentirse bien; bien a nivel individual o personal, bien entre ellos y bien con el mundo que les rodea, no con el mundo mundial, sólo con el que les rodea. Los seres humanos en apariencia complejos y contradictorios sólo quieren bienestar, sólo QUEREMOS BIENESTAR.

Si el fin que la pedagogía doméstica o FAMILIAR se propone es la búsqueda del BIENESTAR, surgen aquí un par de conceptos para aclarar: “Búsqueda” es una palabra que nos sugiere un hacer continuo y “fin” es una palabra que nos sugiere un hacer finito; entonces y para ser coherentes con el discurso diríamos que la pedagogía familiar no tendría por qué tener una finalidad, aunque debe y de hecho tiene una FUNCIÓN, dicha función está al servicio de la propia familia; es una función orientada a la descripción y el desarrollo de la educación familiar; una educación que busca mantener la familia como entidad, impidiendo que el sistema se fraccione y desequilibre. La pedagogía doméstica estará entonces al servicio de una educación familiar que aviva, anima a los miembros del sistema a trabajar en el mantenimiento, la búsqueda y el acercamiento al equilibrio. En este punto surge un alerta: Si entendemos la PEDAGOGÍA FAMILIAR como un trabajo constante de búsqueda, puede ocurrir que en medio del devenir se pierda el rumbo, por buscar y buscar y luego no sabemos qué era lo que inicialmente buscábamos; es por eso, que la pedagogía familiar necesita estar acompañada por la pedagogía social desde sus fines sociales de transformación y construcción de conocimientos prácticos, para que realmente pueda cumplir con su función.

Adriana Díaz Argüello

*La comunicación basada en el Buen Trato: una herramienta para educar con la familia.*

Justo en este punto convergen varios asuntos, por un lado la familia como sistema humano en constante interacción con la sociedad y por otro la educación social y su pedagogía como una respuesta válida para sobrevivir a las transiciones sociales. En esta convergencia entendemos que la familia necesita de los fines de la pedagogía social para complementar su propia pedagogía familiar, en momentos en los que tiene que vérselas con los retos de una realidad cambiante y sobrevivir como entidad en la selva social, aquí la familia se ofrece como contexto de educación social, el primer contexto de educación social en el que el sujeto debe actuar.

A estas alturas, retomamos las ideas relacionadas con los grandes y profundos cambios sociales, en temas como las economía, la relación y organización social y los valores, sólo para listar algunos, - los más generales - que influyen en otros de menor impacto. Un ejemplo: Podemos ver como hace algunas décadas atrás, teníamos a disposición manuales de conducta, códigos tácitos y explícitos previamente acordados para ciertas situaciones, así como escalas de valores casi infranqueables; en cambio en la actualidad no hay un modelo único de comportamiento, los roles sociales están cambiando y la diversidad humana cada vez se hace más visible.

Hoy en día la información nos invade, no nos da tiempo a analizarla, asumirla y en algunos casos disfrutarla, así como viene se va; la relación con el conocimiento es superficial, accedes a todo con herramientas como Internet pero no te quedas con nada; los trabajos son temporales, la fidelidad con el empleador o la empresa es historia pasada, ahora somos mercenarios de contratos a término parcial, seres educados en modo uni-función a los que se les piden respuestas multi-función con una capacidad de influencia macro-función y nuestra evolución dista mucho de la que han tenido ciertas máquinas que hoy en día se utilizan para varias tareas a la vez, impresoras que al tiempo son fax y escáner; móviles que al tiempo son GPS y procesadores de datos, etc.



Adriana Díaz Argüello

*La comunicación basada en el Buen Trato: una herramienta para educar con la familia.*

La buena noticia es que hay una respuesta a estas situaciones, y está de la mano de la Educación Social, la cual puede ayudarnos con el proceso de ajuste que se requiere para hacer frente a estos cambios. Y en medio de todo este panorama: La familia como protagonista de su propio hecho educativo, que se enfrenta diariamente a los cambios que la sociedad en un primer momento le propone y luego sin dar mucho compás de espera le exige aceptar.

Dentro de toda esta evolución social surgen elementos como: La creación de los estados de bienestar y promoción de la democracia; el incremento de la población marginal, el incremento de la información gracias a las TIC; también el incremento de la consciencia social que se evidencia en los movimientos de voluntariado, ayudas humanitarias, movimientos ecológicos. En fin, sin tocar en ninguno de los casos sus principios o intereses reales, y quedándonos meramente en la descripción de hechos sociales, podemos decir que ante esta panorámica la Educación Social se ha hecho necesaria y está en proceso de posicionarse en varios campos, al tiempo que vemos como todos los fenómenos sociales descritos atizan a la familia en diversos puntos y ella – la familia- responde con lo que tiene y parte de ello es su pedagogía “doméstica” o “familiar”, que la usa para enfrentar el hecho mismo de la Educación Social, la cual (en referencia a la Educación Social) a su vez necesita para adaptarse a todos los cambios que la bombardean.

Hablamos entonces de BÚSQUEDA DE BIENESTAR, TRANSFORMACIÓN Y PRÁCTICA como mecanismos de ayuda para la adaptación a la realidad, y a su vez generadores de experiencias de ventura en la familia.

## **CAPÍTULO 2: Consideraciones sobre la Familia, la Interacción humana y la Comunicación**

De todos los elementos que intervienen en el hecho mismo de la educación, -hecho social que atraviesa a la familia-, tomaremos el proceso de comunicación como uno de los

Adriana Díaz Argüello

*La comunicación basada en el Buen Trato: una herramienta para educar con la familia.*

---

contenidos a trabajar cuando se construyen métodos e intervenciones para ayudar a las familias a afrontar situaciones de vulnerabilidad.

Para no dar lugar a globalidades carentes de sentido, lo primero es dibujar el paisaje dentro del que queremos actuar. Para ello partiremos de los fundamentos que explican la interacción humana a partir de la teoría de los sistemas humanos. Podría haber elegido otros principios y otra teoría, sucede que en la práctica estos son los que he experimentado, he probado e incluso he replicado adaptándolos a diversos contextos con resultados favorables para los diferentes grupos humanos.

He de decir que no son los únicos que existen para afrontar las diversas problemáticas y por supuesto no constituyen una única respuesta ni una respuesta final, ni mucho menos una respuesta completa, correcta y verdadera. Constituyen en todo caso una PROPUESTA en constante auto-observación, retroalimentación e interacción.

Estos fundamentos son:

La familia genera constantemente lenguaje y significado.

El significado y la comprensión son construidos social e intersubjetivamente. Inter: Dos o más personas. Subjetividad: Experiencia individual.

Para llegar a un significado y comprensión compartidos debe existir un acto comunicativo un diálogo.

La familia como sistema humano, puede considerarse como un sistema socio-cultural organizado de acuerdo a roles y estructuras.

Estos cuatro fundamentos, al igual que los elementos de la naturaleza según la filosofía griega (Agua, tierra, aire y fuego) actúan e interactúan de forma permanente; es este continuo movimiento el que en principio genera dificultad para diseñar intervenciones o métodos efectivos que sirvan a todos los sistemas humanos afectados por un fenómeno

Adriana Díaz Argüello

*La comunicación basada en el Buen Trato: una herramienta para educar con la familia.*

particular o social. Sin embargo, siguiendo las enseñanzas básicas de la madre naturaleza, tenemos que lo importante es tender al EQUILIBRIO, lo que aplicado a nuestros cuatro principios y al uso que los intervinientes debemos hacer de ellos, tiene que ver con darle importancia a los cuatro, estar atentos en la misma medida a sus movimientos en la familia y sobre todo como intervinientes encontrar la manera de procurarles a dichos principios las mismas opciones de surgir, recalco esto desde el punto de vista de un tercero que interviene con la familia. Ahora bien, desde la familia, hay todo un ciclo natural en el que estos y demás elementos juegan incansablemente con sus propios ritmos y normas.

En síntesis, un sistema humano (familia) genera lenguaje y significado y en este proceso vive en un constante devenir de intersubjetividad, la cual es vivida gracias a los permanentes actos comunicativos o diálogos y todo esto dentro de una estructura socio-cultural. Diseñar intervenciones y métodos que promuevan el equilibrio entre todos estos aspectos es un acto de malabarismo que desde mi experiencia debe estar inspirado en el PRINCIPIO DE BIENESTAR a través del cual el interviniente o en este caso “malabarista social” ayuda al sistema a sostener todas las piezas en movimiento y en equilibrio, sin que se lleguen a estropear.

Ahora bien, de la comunicación extraeré para esta ocasión la parte relacionada con el lenguaje y del lenguaje lo que tiene ver con los significados; significados generados y de los que se logra una comprensión dentro de un contexto social específico a través de procesos sociales dinámicos de diálogo y conversación; vivimos unos con otros, pensamos unos con otros, amamos unos con otros, todo esto refleja el uso de un lenguaje y genera significados.

Las personas somos algo más que emisores y receptores de información, utilizamos una suerte variada de expresiones y formas del lenguaje (verbal y no verbal) como parte propia del proceso humano de creación y afrontamiento de las realidades en que vivimos. Es

Adriana Díaz Argüello

*La comunicación basada en el Buen Trato: una herramienta para educar con la familia.*

a través del lenguaje que somos capaces de mantener contacto humano significativo y es mediante este que compartimos la realidad; al mismo tiempo, es a través del lenguaje y sus diversos significados que surgen los desencuentros y las diferencias.

Todo aquello que es nombrado por el sujeto, una vez verbalizado, está dotado de contenidos y significados subjetivos que cada persona atañe a la palabra y que no necesariamente van en coherencia total con el significado desde la Lingüística, ni con el significado que otros dan a la expresión. Lo mismo ocurre con los sistemas humanos, con la familia; cada familia en su interacción construye una suerte de significados que comparten los miembros del sistema y utilizan de forma singular, y que no necesariamente son o tienen que ser iguales a los que utilizan otros sistemas humanos similares. Aquí es necesario advertir que el trabajo del interviniente se hace en el nivel más externo del lenguaje: Los significados. No tocamos su nivel más interno, es decir la estructura del lenguaje, la cual para algunos como Noam Chomsky es innata en los seres humanos y para otro es aprendida, una discusión sobre otro asunto cotidiano que influye en la práctica misma del lenguaje, que lamentablemente no podemos abordar en este texto.

Lo anteriormente expuesto sobre la variabilidad de los significados, nos permite hacer un ejercicio de intersubjetividad, en el que compartiremos ideas sobre un fenómeno, por ejemplo la felicidad.

El diccionario de la lengua española de la RAE<sup>3</sup> nos da el significado de felicidad en los siguientes términos:

- Estado ánimo que se complace en la posesión de un bien.
- Satisfacción, gusto, contento.

<sup>3</sup> Diccionario de la Real Academia Española. En: [http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=felicidad](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=felicidad) (Fecha de consulta: 12/01/2011).

Adriana Díaz Argüello

*La comunicación basada en el Buen Trato: una herramienta para educar con la familia.*

- Suerte feliz.

En la interacción cotidiana de las personas, se comparten de forma general significados sobre la felicidad relacionados con estados de ánimo de exaltación y plenitud máximos. A partir de este conjunto de interacciones en las que se comparte que la felicidad es exaltación y plenitud, se consigue sobrevalorar la felicidad, y es común escuchar frases como “sé feliz”, un imperativo difícil de llevar a cabo en la realidad cuando el significado de la felicidad que se comparte es un estado de exaltación y plenitud, un máxima imposible que pone de manifiesto la imposibilidad de “ser FELIZ” y lo que es más complejo todavía la imposibilidad de ESTAR feliz. En la vida real, todo aquel que se arriesgue a vivir en constante exaltación y máxima plenitud, esta avocado como mínimo a padecer una angina de pecho; de durar dicho estado, por más de unos minutos, el corazón en plena exaltación se paralizaría antes de que la persona pueda llegar a SER feliz y ya no digo a ESTAR FELIZ... Y luego nos quejamos de lo poco que dura la felicidad.

Podemos hacer el mismo ejercicio con el fenómeno Bienestar, el cual también puede tener diversas connotaciones o niveles, de tal manera que lo más prudente ahora es definir a qué llamaremos bienestar cuando hablamos de “Pedagogía Familiar de Bienestar”. En general tendría que ver con aplicarse para acercarse a la reciprocidad en el afecto, al equilibrio en las relaciones de poder y a la justa permeabilidad con las influencias del exterior<sup>4</sup>. Con el bienestar pasa lo que con la libertad, según Johann Wolfgang von Goethe: “Sólo es digno de libertad quien sabe conquistarla cada día”. Sólo es digno de bienestar quien se aplica para conseguirlo en cada momento.

El bienestar del que hablo implica reconocer lo humano del sistema de forma integral, asumir el equilibrio y el desequilibrio que la esencia humana plantea y que es

<sup>4</sup> HABERMAS, J. (1995). *Conocimiento e Interés*. Valencia: Col-lección: Educación Materials de Filosofía.

Adriana Díaz Argüello

*La comunicación basada en el Buen Trato: una herramienta para educar con la familia.*

observable en la realidad de la vida; implica aceptar el reto de trabajar a diario para acercarse al bien-estar, no para obtenerlo, apropiarse de él y luego ir a por otra cosa. NO se trata de esto: Se trata de trabajar a diario y arduamente para acercarse; el objetivo aquí es diferente al de obtener y dar por finalizado un acto; el objetivo es trascender, animar para dar continuidad a actos integrales, no te quedas sólo con lo positivo o sólo con lo negativo, te quedas con todo y para el siguiente acto sales integrado, sales completo.

Dicho esto, trazaré la ruta para no perdernos o distraernos en caminos igualmente interesantes:

- Existe una Pedagogía propia de la familia, su Pedagogía doméstica.
- Esta Pedagogía doméstica o familiar debe servir de sostén a una educación que pretende evitar la fragmentación de la entidad familia.
- De todos los contenidos que tiene la Pedagogía familiar nos centraremos en la comunicación y dentro de la comunicación trabajaremos con el lenguaje en su nivel más externo: Los significados compartidos.
- Los significados nos conducen a fijar la atención en las interacciones, en la construcción de relaciones, principios, formas de expresar, etc.
- Y dentro del mundo de las interacciones, focalizaremos nuestra atención en un acto, el acto de TRATAR Y SER TRATADO.

Tratar y ser tratado sugiere interacción y lo deseable es que este proceso esté tocado por la búsqueda de bienestar, ese bienestar aterrizado en un todo complejo e integrado y no dividido en buenos y malos, para luego elegir lo bueno, quedarnos sólo en ello y sentir que seguimos incompletos.

Adriana Díaz Argüello

*La comunicación basada en el Buen Trato: una herramienta para educar con la familia.*

La interacción basada en un lenguaje dotado de buen trato, lleva a construir significados compartidos relacionados con el hecho de tratar a otro y ser tratado por otro, desde y para el bienestar, no por el bienestar en sí mismo. El buen trato y el bienestar están estrechamente relacionados. Pero ¡atención! Qué humano por ser humano debe entenderse complejo, integral, debe asumirse en su diversidad, una diversidad que muchas veces es polarizada o dividida con el interés de ser estudiada y comprendida y no por esto polarizada y dividida en la realidad.

Veremos a continuación lo fácil que puede resultar elegir el significado que nos aleja del camino de la búsqueda y la construcción:

<b>“BUEN TRATO”</b>	
<b>BUEN ACUERDO</b>	<b>BUENA INTERACCIÓN</b>
<b>Beneficio, un interés</b>	<b>Afecto, familiaridad, amistad.</b>
<b>¿Para qué quiero un trato?, ¿cuál es el fin?, ¿qué quiero conseguir? Preguntas con respuestas cerradas</b>	<b>¿Cómo construir una interacción y alimentarla cada día? Preguntas abiertas que permiten auto-reflexión.</b>
<b>Aquí hablamos de un acto finito Conseguir un buen trato y luego... otro y otros más...</b>	<b>Un trato desde la función que cumple en la familia, desde la vivacidad, el dinamismo para llegar al equilibrio.</b>
<b>“Hasta el ratón y el gato pueden tener un buen trato”.</b>	<b>“Buen trato una propuesta para re-aprender a querer”.</b>
<b>Yo te quiero igual que tu a mí. Ganar – ganar. Esta visión es útil en situaciones de ruptura, para poner fin y seguir adelante.</b>	<b>Nos queremos y asumimos lo que este querer implica. Esta visión es útil cuando se necesita dar continuidad a las relaciones o cuando se inicia una interacción.</b>

Adriana Díaz Argüello

*La comunicación basada en el Buen Trato: una herramienta para educar con la familia.*

¿Cuál es el camino que elijo para dar cuerpo a mi propuesta? El buen trato entendido como la buena interacción, que es un proceso dinámico, cuya función es la búsqueda del bienestar compartido; por eso al final de este ejercicio de intersubjetividad, el acto del buen trato ocurre desde un NOSOTROS y no desde un tú o desde un yo en solitario.

### **CAPÍTULO 3. La realidad: 3, 2, 1 ACCIÓN**

Una vez hilados y explicados los conceptos, nos desplazaremos al campo, la realidad, para ver cómo estos constructos toman forma para los agentes en su hacer con los sistemas humanos y se hacen acto para los integrantes de esos sistemas.

Paso 1. Se identifica el fenómeno o situación social en la que se quiere intervenir acorde a las demandas y necesidades detectadas en el contexto. Incluso intentar delimitar el acto en el que queremos incidir.

En este caso: El Fenómeno es la Violencia Doméstica.

El acto: El maltrato físico y psicológico entre miembros del sistema familiar.

Necesidad identificada: Prevenir el surgimiento de situaciones de violencia doméstica, más exactamente actos de maltrato en todas sus modalidades: En la pareja, contra la mujer o contra el hombre, contra los hijos, contra los mayores.

Paso 2. Diseño de una respuesta, es decir diseño de una intervención.

En este caso la intervención es un Programa. Programa para la Promoción del buen trato y la igualdad de oportunidades.

Aquí se pone en acción la Pedagogía Social con su finalidad transformadora y su interés por construir prácticas. Se parte de una realidad que es nombrada desde sus consecuencias negativas y generadoras de malestar (violencia Intrafamiliar con sus



Adriana Díaz Argüello

*La comunicación basada en el Buen Trato: una herramienta para educar con la familia.*

---

consecuencias, que son los actos de maltrato) y por medio del lenguaje accedemos al mismo fenómeno desde un punto de vista diferente.

El fenómeno como tal no cambia, cambia el ángulo desde el que lo estamos estudiando, y esto ayuda a que incidamos en el espacio que hay entre el surgimiento del acto y la ejecución del mismo. Es decir cambiar de ángulo nos permite prevenir que surja el acto de violencia.

La apuesta es lograr que las familias acepten la invitación a un evento en el que podrán verse a sí mismas, podrán reconocerse e identificar sus bondades y pequeñas perversidades o crueldades para aceptarse como un todo integrado y diseñen el plan para buscar su bienestar. Algo mucho más seductor que acudir a eventos “marcadores”, juzgadores y buscadores de culpables y víctimas. En las fiestas del bienestar entran sujetos culpables y salen sujetos responsables de sus actos, entran sujetos victimizados y salen sujetos afectados por un hecho, que reconocen su estado de afectación y lo identifican como transitorio.

Paso 3. Se delimita el sistema humano en el que se presenta el caso de maltrato y se reconoce el sistema social al que pertenece. Luego se estudia el funcionamiento interno o interacción al interior del sistema familiar y la interacción entre este y los demás sistemas que le rodean.

Sistema Humano: Familias. Sistema social al que pertenece en este caso: El ámbito rural.

Dentro del sistema humano -familiar identificamos, los tres elementos de la Pedagogía familiar y el estilo de movimiento y armonización que utiliza para mantenerse vivo. El agente aquí estudia: El Uso del poder, la movilización del afecto y la permeabilidad o grado de intercambio con el exterior.

Adriana Díaz Argüello

*La comunicación basada en el Buen Trato: una herramienta para educar con la familia.*

Esto se puede hacer a partir del método de las preguntas abiertas y reflexivas que permite observar la mayor cantidad de interacciones y conexiones posibles<sup>5</sup>. Dentro de las preguntas que el interviniente debe tener en cuenta están:

¿Cómo es el lenguaje? Verbal y no verbal

¿Cómo construyen los significados desde el poder, desde el afecto, desde el intercambio?

¿Cómo son los actos de comunicación, como se conversa en la familia?

¿Cuáles son los roles y su relación entre ellos y con el mundo?

¿Cómo se construyen las creencias? Tradición oral, tradición en ritos, etc.

¿Cómo se practican las creencias? Cómo son los ritos familiares cotidianos y esporádicos.

¿Cómo se expresa el afecto? Verbalmente, gestualmente, a través de elementos cotidianos, por ejemplo: La comida.

¿Cuál es la tendencia en cuanto al trato en el interior de la familia? Una tendencia al buen acuerdo o una tendencia hacia la búsqueda, la movilización

Y todas las preguntas que nos ayuden en el propósito de comprender la pedagogía que la familia o el sistema que aplica para educar a sus miembros.

El tiempo estimado que se empleó en el programa para este paso fue de 1 año. En todo caso decir que este paso está en continua revisión, alimentación y cambio.

Paso 4. Se elige la estrategia.

<sup>5</sup> BEYERBACH. M. y RODRIGUEZ ARIAS, G.L. (1988). *La entrevista como intervención*. Parte II: "Las preguntas reflexivas como forma de posibilitar la curación". Salamanca: Universidad.

Adriana Díaz Argüello

*La comunicación basada en el Buen Trato: una herramienta para educar con la familia.*

---

Intervención con grupos. ¿Por qué grupos? Para garantizar la presencia de nuestros supuestos básicos: Interacción, uso del lenguaje, construcción de significados, actos comunicativos y puesta en escena de roles y estructuras.

Paso 5. Se eligen las actuaciones que darán vida a la estrategia y se elaboran sus guiones.

Taller y no curso: Por su carácter práctico y de constante intercambio.

Asesoría y no terapia. Por su carácter transitorio, puntual en un momento dado de la historia de la familia y que no representa una amenaza de rotulación psicológica para el sistema familiar, ni para sus miembros. La asesoría en este caso supera su propio significado lingüístico, porque además de dar información, es utilizada para acompañar en el proceso de resolución de una situación; esta asesoría se aplica en un sentido más próximo y cercano. Es percibida por la familia como menos invasiva que la terapia, genera resultados terapéuticos y en sí misma es más profunda que una consultoría. Seguido a esto se construyen los guiones para las actuaciones a partir de la observación de la pedagogía familiar (familias rurales) y las interacciones como sistema humano (grupo de maltratadores), y las respuestas sobre la interacción y la comunicación que el interviniente o agente ha ido construyendo gracias a su capacidad de escuchar y observar.

Así, en cinco pasos se ha descrito el Programa de Promoción del buen trato y la igualdad de oportunidades en la familia, en el que actualmente trabajo desde AMFAR Salamanca.

Objetivos del programa:

Promover en las familias del medio rural la construcción de relaciones armónicas y generadoras de bienestar para sus miembros.

Adriana Díaz Argüello

*La comunicación basada en el Buen Trato: una herramienta para educar con la familia.*

---

Propiciar en hombres maltratadores, penados por violencia contra la mujer, actitudes favorables para asumir la responsabilidad a nivel personal y familiar de su acto de violencia, al tiempo que se utiliza la pedagogía del bien-estar para que re-aprendan a querer.

#### **CAPÍTULO 4: El interviniente como funámbulo y malabarista social**

Pensar en alguien que va en la cuerda floja a una altura considerable y a la vez hace males con los contenidos de las Pedagogía social y familiar. El espectáculo es emocionante para los implicados (interviniente y sistemas humanos) y para el observador, en este caso el lector. El equilibrio en la cuerda de la realidad y el malabarismo de todos los contenidos pedagógicos y sociales, requieren del interviniente lo siguiente:

- Estudiar y aprender el lenguaje que el sistema emplea en sus interacciones. Este lenguaje es que sustenta la pedagogía del sistema.
- Familiarizarse con las formas verbales y no verbales de los lenguajes de los sistemas.
- Estudiar los momentos de interacción en los sistemas (desde lo privado) y con los sistemas (desde lo público) y sobre todo identificar en qué momento exacto se pueden incluir significados claros y sencillos que den la posibilidad al sistema de ver sus situaciones desde otro punto de vista. Buscar el momento justo en que le podemos poner unas gafas que permitan a los miembros ver lo que les sucede y verse a ellos mismos desde una perspectiva diferente.
- Entrenarse en la auto-observación y la auto-escucha, para luego escuchar activamente, observar vivamente y acompañar.

Adriana Díaz Argüello

*La comunicación basada en el Buen Trato: una herramienta para educar con la familia.*

Los agentes de cambio e intervinientes, debemos realizar acciones para que los individuos y sistemas se miren a sí mismos, se re-conozcan. Estas acciones deben generar espacios de encuentro y aunque en el ejercicio de reconocerse y encontrarse los individuos y los sistemas vivan cierto desasosiego y frustración, una intervención dotada de buen trato les permitirá asumirse como un todo para avanzar en la búsqueda de su bienestar y equilibrio.

Y cierro con dos historias. La primera:

“Un viejo de aspecto miserable caminaba mendigando por la calles de una ciudad. Nadie le prestaba la más mínima atención. Un paseante le dijo con verdadero desprecio:

Pero ¿Qué haces aquí? Ya ves que nadie repara en ti.

El hombre pobre miró al paseante y le contestó:

¿Y a mi qué? Yo sí reparo en mí. Lo contrario sería horrible, que todos repararan en mí y yo me ignorase.

La segunda:

Un hombre en el desierto encuentra un espejo, nunca en su vida había visto uno. Explora el objeto y de repente ve su reflejo, siente algo de aversión y rechazo a lo que ve y tira el espejo. Se aleja diciendo: Vaya elemento, con razón nadie lo recoge, no sirve para nada.

Reflexión final: Lo esencial en la intervención no es el yo, lo esencial es reparar en él. En un sistema humano es esencial que el sistema tenga al menos una oportunidad de parar y reparar en sí mismo y en su forma de estar en el mundo. Como intervinientes podemos hacer visible lo evidente que por su misma naturaleza obvia es difícil de ver y con

Adriana Díaz Argüello

*La comunicación basada en el Buen Trato: una herramienta para educar con la familia.*

ello promover en las familias adaptaciones generadoras de bienestar para los miembros del sistema.

## BIBLIOGRAFÍA

- ARCAS, B. (2006). "La educación de las personas adultas: un ámbito de estudio e investigación". EN: *Revista de Educación*. A Coruña: Ministerio de Educación. 339.
- AUSLOOS, G. (1998). *Las capacidades de la Familia*. Barcelona: Editorial Herder.
- AYUSTE GONZÁLEZ, A Y TRILLA BERNET, J. (2005). "Pedagogías de la modernidad y discursos postmodernos sobre la educación". EN: *Revista de Educación*. Madrid: MEC, 336.
- BEYERBACH, M Y RODRIGUEZ ARIAS, G.L. (Comp.). (1988). *La entrevista como intervención*. Parte II: "Las preguntas reflexivas como forma de posibilitar la curación". Salamanca: Universidad.
- CARRIÈRE, J.C. (2010). *El círculo de los mentirosos*. Barcelona: Lumen.
- Diccionario de la Real Academia Española. En: [http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=felicidad](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=felicidad) (Fecha de consulta: 12/01/2011).
- GARRETA BOCHACA, J. (2009). "La participación de las familias en la escuela: Las asociaciones de Madres y Padres de alumnos en España. Síntesis y resultados". Departamento de Geografía y Sociología, Universidad de Lleida y Confederación Española de Asociaciones de Padres y Madres de Alumnos. EN: *Revista Internacional de Investigación en Educación*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- GOOLISHIAN, H.A. (1991). "Los sistemas humanos como sistemas lingüísticos: Implicaciones para la teoría clínica y la terapia familiar". En: *Revista de Psicoterapia*, Vol. II, nº 6-7.
- HABERMAS, J. (1995). *Conocimiento e Interés*. Valencia: Universidad. Col-lección Educación Materials de Filosofía.
- HORNO GOICOECHEA, P. (2004). *Educando el Afecto. Reflexiones para familias, profesorado, pediatras*. Colección familia y educación. Barcelona: Graó Editorial.