



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA

Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia

Manuscrito Recepcional

Programa de Profundización en Psicología Clínica

“Habilidades de comunicación asertiva que favorecen el  
vínculo desde la experiencia de una pareja”

Investigación empírica

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A:

María Ana Juárez Segovia

Director: Mtra. Aura Silva Aragón

Vocal: Mtro. Mario Fausto Gómez Lamont

Secretaria: Mtra. Ana Verónica Monroy Sosa

Los Reyes Iztacala Tlalnepantla, Estado de México, 03-12- 2019





Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## INDICE

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| Introducción.....               | 3  |
| Justificación.....              | 5  |
| Planteamiento del problema..... | 8  |
| Marco teórico .....             | 9  |
| Metodología.....                | 22 |
| Análisis de Resultados.....     | 25 |
| Discusión y Conclusión.....     | 37 |
| Referencias .....               | 42 |
| Anexos.....                     | 46 |

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realizó bajo una metodología cualitativa, con un aporte con diseño narrativo y fenomenológico, con el objetivo de identificar las habilidades de comunicación asertiva que según la pareja favorecen el vínculo, esto se logró mediante una entrevista realizada a una pareja con 19 años de matrimonio, dispuestos a compartir sus experiencias acerca de la comunicación. Después de realizar el análisis de la entrevista desde el enfoque fenomenológico, se identifican las habilidades que han desarrollado a pesar de los problemas y conflictos que han enfrentado.

Se considera que la comunicación es el medio básico y fundamental en la convivencia humana. Como menciona Amador (2015) se da a través de múltiples habilidades y recursos de expresión que se combinan de manera compleja en la vida cotidiana. Adquiere un carácter cualitativo que distingue a los humanos. No se puede existir sin la condición de interpretar el mundo en que se vive, así como las acciones, gestos y palabras que permiten la comunicación con los demás y que permiten interpretar actos propios así como pensamientos, actitudes y discursos. El interpretar y comunicar definen a la humanidad.

Satir (1986, citada en Chávez, 2017) menciona, que se considera a la comunicación, como un proceso simbólico y transaccional, conformado de conductas verbales y no verbales, creando símbolos para compartir información.

Por otro lado Aragon y Loving (2003, citado en Del Barco, 2017) definen la comunicación como el proceso de producción y emisión de mensajes, tanto verbales como no verbales, que permiten compartir significados e interactuar entre las personas por medio de un intercambio de ideas, hechos sentimientos y opiniones, al mismo tiempo que facilita una profundización en el conocimiento de uno mismo y de los demás.

La comunicación es una práctica social que exige de ciertas habilidades para una mejor interacción entre los individuos. No obstante esta práctica se ve limitada por el contexto, ya que se dificulta establecer una comunicación asertiva entre los grupos y más aún entre pareja, ya que en la relación que se establece es necesario acordar, ceder y aprender un poco del otro.

Algo importante que menciona Maslow (1991, citado en Citado en Chávez, 2017), es que la comunicación da pauta a los integrantes de una pareja para transmitir sus necesidades, intereses, pensamientos y desacuerdos entre sí, logrando conductas encaminadas a conciliar los momentos de desequilibrio. Por lo tanto, la comunicación se vuelve un factor primordial para la interacción dentro de la pareja.

Daza (2018) enfatiza que hay que entender que en la dinámica de la relación de una pareja, los conflictos son inevitables. Sin embargo la mayoría de ellos suelen no solucionarse porque no es adecuada la comunicación, y al tratar de solucionar conflictos con una

comunicación deficiente solo magnifica el conflicto. Obstruir la comunicación, solo genera barreras e inestabilidad en la relación. Por el contrario, tener disposición para desarrollar habilidades de comunicación que apoyen el incremento de respuestas positivas, lleva a una interacción satisfactoria que genera bienestar y armonía en la relación.

Londoño (2014) menciona que cada vez más parejas se hacen conscientes de la importancia de tener una buena calidad en la relación, pues estar bien con la pareja se ha vuelto más significativo en su vida y en los que la conforman. Constituirse como entidad que se forma conscientemente, con la intencionalidad y la motivación de tomar decisiones, negociar y establecer acuerdos capaces de sortear las crisis y los conflictos cotidianos.

Ser consciente de que la disposición que existe al principio de una relación, cambia con la convivencia diaria y darse cuenta que la compatibilidad desaparece para dar paso a desacuerdos y conflictos, no facilita la vida en pareja. Por el contrario genera malos entendidos y si no hay disposición a mejorar la forma de comunicarse, puede culminar en un fracaso. Sin embargo, la convivencia en una relación de pareja resulta más sencilla cuando se acepta a la pareja tal y como es. Esta tarea resulta difícil y requiere de tiempo y esfuerzo, siempre y cuando haya disposición al cambio que implica la importancia de la interacción con la pareja.

No es fácil quizá aprender a tomar decisiones, pensar primero en la pareja y la familia, dar importancia a la prioridades del hogar, manifestar desacuerdos y buscar soluciones, darse tiempos para hablar y poder analizar los problemas o conflictos, ser tolerantes con la forma de ser del otro, comunicarse de manera asertiva.

Con base en lo anterior, con esta investigación se logró identificar las habilidades que la pareja pudo desarrollar a través de las vivencias y experiencias de su relación, enfatizando los hechos relevantes que apoyaron su comunicación, así como los factores que han favorecido para lograr la consolidación del vínculo. Mencionar los recursos que la pareja ha utilizado para mantener su matrimonio, mejorar su comunicación, lograr superar los conflictos y mostrar satisfacción ante sus logros y la forma en que han logrado establecer una comunicación asertiva.

## JUSTIFICACIÓN

Una de las razones que ocasionan conflictos en la pareja, es la comunicación. De acuerdo con Soller (1982, citado en Armenta y Díaz, 2008), la comunicación en la pareja es fundamental, ya que por este medio se expresan sentimientos, pensamientos, temores, percepción de la pareja, negociación y solución de problemas. La comunicación incorpora dos elementos importantes: La información en sí misma y la forma en que se comunica.

Roca (2003, citado en Armenta y Díaz, 2008) menciona que en las investigaciones, sobre estilos de comunicación y satisfacción marital existe una correlación de los estilos de comunicación positivos y la buena calidad de relación. Por ello es importante conocer las habilidades de comunicación en las parejas que han establecido una comunicación asertiva. Conocer los factores que han influido para establecer esta comunicación, el proceso para desarrollar habilidades de comunicación asertiva y la influencia que existe entre esta comunicación y la consolidación y perdurabilidad de una pareja.

De acuerdo con Cuervo (2013, citado en Cuervo, 2014) menciona que estudios de comunicación en la pareja y más aún en parejas viables que perduran en el tiempo, conllevan a la profundización en las dinámicas sociales que pueden ser asumidas como ejemplos para el fortalecimiento de prácticas que generan bienestar. La interacción marital se asume como un ejemplo paradigmático para entender la relación entre interacción y desarrollo humano: si la familia es la base de la sociedad, la pareja es la base de la familia.

Menciona Pineda (2013) en un estudio de caso: un problema planteado por una pareja que acude a psicoterapia, para “aprender a comunicarse mejor para resolver de forma sana sus diferencias”, reconocen que se sienten molestos; sin embargo, no saben cómo expresarlo de forma asertiva repercutiendo de manera negativa en la relación.

El principal interés de este proyecto de investigación al indagar la relación entre habilidades de comunicación asertiva y el fortalecimiento del vínculo de una pareja es aportar elementos que confirmen la importancia de una comunicación asertiva para consolidar y mantener una relación duradera. Se buscará acceder a las experiencias de una pareja duradera y a las habilidades de comunicación asertiva que utilizan en las vivencias cotidianas para favorecer el vínculo. Se busca la exploración de las interdependencias y formas específicas de comunicación en la pareja. Asumiendo que toda interacción humana es comunicación y esta comunicación se puede ver favorecida o afectada de acuerdo a las habilidades o estilos de comunicación utilizados.

En la actualidad una de las problemáticas frecuentes que enfrentan las parejas es la comunicación. De acuerdo con Watzlawick una comunicación no solo trasmite información sino que, al mismo tiempo, impone conductas. El contenido del mensaje transmitido es

interpretado por el receptor de acuerdo a la relación existente entre este y el emisor. “Por ello, toda comunicación tiene un aspecto de contenido o semántico y un aspecto relacional, tales que el segundo clasifica al primero y es, por ende, una metacomunicación” (Watzlawick, Beavin, Jackson, 1985, p. 56).

Al conformar una pareja es necesario reconocer que cada uno cuenta con formas propias de relacionarse e interactuar. Es importante reconocer que la interacción de toda pareja depende de la sociedad en la que se establece. Para realizar un estudio acerca de la pareja, es necesario conocer el contexto cultural en donde ambos individuos han crecido, se han formado y donde se desenvuelven, ya que esto influirá de manera directa en la forma en que ambos ven y actúan al interior de una relación (Maureira, 2011). El medio en el que cada uno se desarrolla establece la diferencia, ya que las vivencias conforman la manera singular de cada individuo.

La comunicación es un elemento fundamental en la interacción de los individuos, una interacción relevante dentro de la sociedad es la que se establece en la pareja. Algunos autores plantean esta importancia a fin de reestructurar relaciones fragmentadas. De acuerdo a lo que menciona Fincham (2004), la comunicación marital es un tópico que ha recibido considerable atención en investigaciones desde diferentes disciplinas. Señala por un lado que los estudios en gran parte se han enfocado a situaciones de conflicto y resolución de problemas, hasta hace poco centraron su atención en la comunicación, pero solo retomando los contextos de apoyo y expresión de afecto en la pareja. Por otro lado propone, incrementar estudios referidos a la comunicación en los contextos de reparación de la relación. Por este planteamiento se considera la importancia de la comunicación en la relación de pareja.

Se vuelve importante mencionar que han aumentado las investigaciones enfocadas en la comunicación de la pareja, ya que se reconoce la efectividad en la relación e interacción, siendo conscientes de las diferencias y afinidades, así como de los cambios que se desean realizar para lograr una relación sólida. En los últimos años, han aumentado estudios e investigaciones de comunicación en la pareja, debido a que una comunicación efectiva conlleva a mantener una relación estable, ya que permite a las parejas identificar sentimientos, reconocer emociones y deseos, además esto permite que sean capaces de tomar acuerdos sobre situaciones cotidianas, estableciendo negociaciones que favorecen la relación. (Gutiérrez, 2005)

De acuerdo con Flores (2011, citado en Camacho, 2016) “La comunicación es un componente central, ya que, cumple las funciones de organizar la relación, construir y validar en conjunto una visión del mundo. El estilo de cada individuo es la forma en que interactúa verbal o no verbalmente mediante un código que ha de ser comprendido e interpretado, es aquello con que se da forma al significado literal de la información que se brinda”. (p.67)

Beck (2011, citado en Camacho, 2016) menciona que “aunque las parejas piensen que hablan el mismo lenguaje lo que dicen y lo que sus compañeros oyen, es algo completamente diferente, de modo que los conflictos que se originan en la comunicación conducen a frustraciones que les aquejan frecuentemente” (p.67).

La comunicación se vuelve un factor primordial en la interacción dentro de la relación de pareja. Maslow (1991) plantea que, la comunicación da pauta a los integrantes de una pareja para transmitir sus necesidades, intereses, pensamientos y desacuerdos entre sí, logrando conductas encaminadas a conciliar momentos de desequilibrio, además de propiciar tanto la satisfacción de la necesidad de seguridad como la de afiliación, en donde la individualidad deja de cobrar un único sentido para dar paso a la dualidad de la vida en compañía del otro.

De acuerdo con Alegría (2007, citado en Camacho, 2016) “En una interacción interpersonal difícilmente se recibe el mensaje exactamente con la misma intención que fue enviado, cada persona percibe desde el propio marco de referencia y las experiencias asignan tanto al emisor como al receptor un significado distinto al dialogo. En una relación de pareja, suelen haber percepciones distorsionadas y muchas veces la comunicación se deja de lado porque solo se centran en determinar quién tiene la razón, esto, la mayoría de las veces, da origen al conflicto, por ello, es necesario prestar más atención a la forma en que se comunican y emplearlo como un medio para solucionar la situación” (p.69).

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Habilidades de comunicación asertiva que favorecen el vínculo desde la experiencia de una pareja.

## **OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

### **Objetivo general:**

Identificar las habilidades de comunicación asertiva que según la pareja favorecen el vínculo.

### **Objetivos específicos:**

- Indagar sobre hechos relevantes de la relación de la pareja relacionados con la comunicación.
- Identificar las habilidades de comunicación asertiva de ambos integrantes de la pareja.
- Identificar los factores que la pareja considera han favorecido la comunicación asertiva en la relación de pareja.

## MARCO TEÓRICO

### Definición de comunicación

La palabra “comunicación” es definida por la Real Academia Española simplemente como “acción y efecto de comunicarse”. Wolgeschaffen (2012, citado en Camacho, 2016) menciona que “la palabra comunicación es derivada del termino communicatio-onis que significa compartir algo en común, es un fenómeno inherente a la relación que mantienen los seres vivos cuando están en pareja o en grupos, a través de ella se obtiene información respecto al entorno que se puede compartir con otros” (p. 61).

De acuerdo con Gómez (1998, citado en Casadiego, Martínez, Riatiga y Vergara, 2015) etimológicamente, la palabra “comunicación” proviene del latín “comunicare” en su primera acepción, que significa: “Hacer a otro participe de lo que uno tiene, intercambiar, compartir, poner en común”, a su vez proviene del latín antiguo “comoinis” y este del indoeuropeo ko-moin-i “común, publico” o “intercambio de servicios” (p. 9).

En la Teoría de Comunicación Humana, Watzlawick, Beavin, Jackson (1985), mencionan que la comunicación no es un hecho voluntario, sino que se está obligado a comunicar. Sus principales premisas mencionan que la comunicación tiene como esencia la interacción o relación y todo acto realizado por los humanos posee un valor comunicativo.

Tomando en consideración los axiomas de la teoría de comunicación humana de Watzlawick, Beavin, Jackson, (1985), donde mencionan que cualquier conducta humana tiene una función comunicativa, incluso aunque esto se intente evitar. Ya que no solo comunicamos palabras, sino también las expresiones faciales, gestos e incluso el silencio comunica y que la metacomunicación, consiste en dar información sobre los propios mensajes verbales, dependiendo del nivel relacional y es una condición necesaria para que la comunicación entre emisor y receptor tenga éxito. Mediante la secuenciación del contenido del mensaje es posible interpretar relaciones de causalidad entre eventos así como de compartir información con el interlocutor de manera satisfactoria.

Mencionan Watzlawick, Beavin, Jackson, (1985), que la naturaleza de una relación depende de la gradación que los participantes hagan de las secuencias comunicacionales entre ellos; o sea cada uno construye una versión de lo que observa y experimenta.

Amodio (2006) menciona que desde el nacimiento, los individuos entran en un mundo de mensajes transmitidos y recibidos, siendo el núcleo familiar su primer lugar significativo, aprenden a desenvolverse en su sociedad, a conocer el lugar de cada quien y como han de comunicarse con los otros. En este sentido, la comunicación no está conformada solamente por contenidos, sino también por formas y técnicas de transmisión.

Concordando con Amodio (2006) para comunicar algo es necesario que las cosas tengan un significado y que este sea conocido por todos; aunque las cosas pueden tener varios nombres, o al contrario un mismo nombre pueden indicar diferentes realidades. En estos casos, es el contexto particular de cada comunicación el que decide cual es el significado apropiado. Precisamente, la utilización de contextos diferentes al mismo tiempo, o la incorporación de personas que provienen de distintos contextos, es lo que produce problemas a la hora de comprender los mensajes.

Para Caballo (2007), los patrones de comunicación varían ampliamente entre culturas y dentro de una misma cultura, dependiendo de factores tales como la edad, el sexo, la clase social y la educación.

En tanto, Martínez (2012) explica que definir un concepto complejo como “comunicación” no es una tarea fácil, ya que la amplitud del mismo, ha dado lugar a conceptualizaciones muy diferentes. Tal vez esta diversidad evidencia la dificultad de desligar la comunicación del propio hecho de existir y la relación con los demás, por medio de diversos códigos, en función de la especie. La comunicación es tal vez una de las funciones psicológicas más evidentes del ser humano. Este comunica ideas, intenciones, deseos, afectos, actitudes, instrucciones, incluso antes de desarrollar un instrumento privilegiado de la comunicación humana como el lenguaje.

Al pensar en la comunicación, Martínez (2012) menciona un proceso que hace posible que dos o más individuos se trasmitan información intencionalmente –cifrada en algún tipo de código en el que aparecen por lo menos tres dimensiones:

“La primera es la dimensión cognitiva

Ya que la información transmitida está representada de alguna forma en la mente del que trasmite y también debe representarse en la mente del receptor para ser comprendida y decodificada

La segunda es la dimensión social

Ya que todo el sistema se apoya en reglas arbitrarias y convencionales que regulan el intercambio de información y la interpretación de las intenciones comunicativas del otro en función de un contexto cultural determinado.

Y por último la dimensión semiótica

Ya que el propio código utilizado –sea lingüístico o no- tiene características propias que deben ser descritas y analizadas de acuerdo con el instrumento de mediación e intenciones”. (p. 4)

Sin embargo, Casadiego, Martínez, Riatiga y Vergara (2015) precisan la importancia de tomar en cuenta los cambios generacionales a nivel comunicación que se han producido con la evolución de la tecnología desde la radio, televisión hasta el internet. Tomando en

consideración estos cambios, cuestionan cual debe ser el modelo comunicativo que hay que seguir y cómo hacer para construir una estructura comunicativa efectiva.

Por ello, Calderón (2017) afirma que la comunicación no solo permite transmitir información, sino más bien intercambiar pensamientos, ideas, expresar sentimientos, emociones del emisor como del receptor. La comunicación es una necesidad básica para el ser humano, por lo que supone la importancia de la interacción en la pareja; tener en cuenta que establecer una comunicación asertiva les permite comunicar con respeto ideas, sentimientos o emociones evitando conductas agresivas, ataques o reproches. En las interacciones cotidianas de acuerdo al contexto en el que se desarrollen: familiar, educativo, social y laboral; expresan sentimientos, emociones y pensamientos que se concretan en actitudes y comportamientos.

Watzlawick, Beavin y Jackson (1991, citado en Villanueva, Rivera, y Díaz, 2012) resaltan que la conducta es un mensaje que complementa lo que se dice o se hace conformando así la pautas de interacción. Los autores plantean la importancia del proceso de interacción, como elemento fundamental dentro de la comunicación interpersonal, definiendo el tipo de relación que se establece con las personas por medio de la interacción que existe. Esto supone la importancia de las conductas sobre las demás personas. Al igual que menciona Mayor (1991, citado en Martínez, 2012), "la psicología de la comunicación estudia lo conductual de la comunicación y lo comunicacional de la conducta, la influencia mutua entre conducta y comunicación" (p. 4).

La comunicación es un proceso básico para la construcción de la vida en sociedad, como mecanismo activador de diálogo y la convivencia entre sujetos sociales. De acuerdo con García (2012, citado en Calderón, 2017) "si se tiene en cuenta que, el proceso de socialización iniciado en la familia enriquece al ser humano en la construcción de significados e intercambio de sentidos, habilidades tan básicas para la comunicación humana, es de esperarse que en este proceso se continúe desarrollando y enriqueciendo en otros aspectos en la vida de la comunidad" (p.11)

Por esto se puede entender que la socialización supone la capacidad de relacionarse con los demás, de incorporar reglas del entorno, negociarlas y ajustarlas a las necesidades, sin embargo se debe tomar en cuenta la cultura, creencias y valores, como principios de los individuos que conviven y que están determinados en su forma de comunicarlos (Calderón, 2017).

Como enfatizan Watzlawick, Beavin y Jackson (1968, citado en Martínez, 2012) no importa que haga uno para intentarlo, nadie puede "no comunicar". La actividad y la inactividad, las palabras y los silencios tienen el valor de un mensaje; influyen a otros y estos otros, a su vez, no pueden "no responder" a estas comunicaciones y comunican ellos también (p. 3).

Según De la Cerda (2010) para mejorar las formas de comunicar se deben identificar los estilos de comunicación que se pueden adquirir en la interacción.

Se pueden distinguir tres tipos de estilos de comunicación: inhibido, agresivo y asertivo.

El estilo inhibido:

Se denomina también pasivo, no asertivo e inseguro. La persona con estilo de comunicación inhibido, se caracteriza por la falta de asertividad al expresar sus sentimientos y pensamientos. A pesar de que haya molestia por la actuación de los otros, no interviene aunque pueda hacerlo y muestra inseguridad o temor.

Se caracteriza por:

- Expresión abatida o preocupada
- Evita la mirada, ojos hacia abajo, labios temblorosos, etc.
- Bajo volumen de voz, fluidez limitada, con duda, silencios, expresiones inseguras o muletillas.
- Postura rígida
- Movimientos corporales nerviosos o inadecuados

El estilo agresivo

En este estilo de interacción se sacrifica la relación o la autoestima de otros con tal de salvaguardar la propia autoestima. La persona que se comunica de manera agresiva dice lo que piensa, siente y opina sin respetar a los otros, trata de conseguir lo que desea a cualquier precio. Hace uso del sarcasmo, amenazas, intimidación o violencia física o verbal.

Se caracteriza por defender sus derechos u opiniones sin ser respetuoso con los demás. El estilo de comunicación agresivo genera fuertes conflictos en las relaciones interpersonales.

Este estilo de comunicación se traduce en estrategias verbales y no verbales de comunicación como son:

- Gestos, tonos de voz y expresiones verbales impositivas
- Predominio de mensajes en segunda persona
- Habla fluida y rápida sin pausas (no hay silencios)
- Mirar al interlocutor fijamente y con furia
- No respeta las distancias

El estilo asertivo

Cosiste en autoafirmar los derechos propios, no manipula ni permite que le manipulen. Una persona asertiva evita el conflicto, a pesar que otros lo busquen, y argumentara su punto de vista en el asunto que se esté tratando.

Se define como asertividad la capacidad de expresar los puntos de vista y opiniones de una forma clara y directa, pero sin mantener una actitud hostil ni agresiva contra el otro.

De forma observable la conducta asertiva se caracteriza por:

- Contacto ocular relajado y atento
- Volumen de voz conversacional
- Gestos y expresiones verbales firmes, directas, honestas y abiertas
- Habla fluida sin vacilaciones o muletillas
- Mensajes claros y directos, en primera persona: pienso, siento, quiero, etc.
- Postura erguida y gestos firmes

En ocasiones no se evita el conflicto, pero se resuelven los problemas de manera inmediata, minimizando la probabilidad de futuros problemas y facilita las relaciones. Se pueden utilizar una serie de habilidades que pueden ayudar a conseguir una comunicación eficaz en las relaciones interpersonales.

### **Habilidades comunicativas para una comunicación eficaz:**

De la Cerda (2010), menciona que en las relaciones interpersonales se puede hacer uso de una serie de habilidades que ayudarán a conseguir una comunicación eficaz. A continuación, se enumeran algunas de las principales habilidades de comunicación que apoyarán una comunicación eficaz.

1. Escucha activa: es la capacidad de centrar la atención absoluta y totalmente en el mensaje que un emisor está transmitiendo, hasta el punto de ser capaz de comprender y elaborar el significado del mensaje y dar una respuesta adecuada. Escuchar implica mucho más que oír palabras o esperar que el otro termine de hablar. Escuchar implica una disponibilidad y apertura al comunicante, es hacer sentir a la persona que lo que está diciendo nos interesa y que estamos asimilando lo que dice. En la escucha se debe centrar tanto en la comunicación verbal (lo que se dice) como en la comunicación no verbal (como se dice). La escucha es un proceso que necesita cierta habilidad y destreza que se aprende con el tiempo.
2. Para lograr una escucha eficaz es necesario:
  - Hacer un esfuerzo físico y psicológico con el fin de centrar la atención en el mensaje del otro. Hay que prepararse interiormente para escuchar, tomarse el tiempo necesario.
  - Cuidar el entorno, proporcionar un lugar en el que no haya interrupciones.
  - Crear y establecer un clima agradable
  - Disposición física: cercanía sin invasión.

- Contacto físico
  - Permitir hablar al otro: darle la oportunidad de expresarse con libertad
  - No cortar bruscamente la conversación
  - Respetar las pausas
  - Formular preguntas abiertas
3. Centrarse y evitar distracción. No pensar en la respuesta mientras el otro aún está hablando
  4. Observar a la persona para identificar el contenido de lo que dice y los sentimientos que quiere expresar. Es decir, analizar la carga emocional del mensaje prestando atención al lenguaje no verbal.
  5. Aceptar al otro tal y como es (no juzgar)
  6. Tener paciencia para no tender a terminar el mensaje, ni pensar que todo está dicho.

Lo que se debe evitar para lograr una comunicación eficaz:

- Distracción
- Interrumpir
- Juzgar
- Sacar conclusiones precipitadas u ofrecer ayuda o soluciones prematuras
- Rechazar lo que el otro está sintiendo
- Contar la historia persona cuando el otro necesita hablar

### **Comunicación asertiva**

Robredo (1995, citado en Gaeta-Galvanovskis, 2009) menciona, que el origen de la palabra asertividad se encuentra en el latín *asserere o assertum*, que significa afirmar o defender. Wolpe (1977, citado en Gaeta-Galvanovskis, 2009), define la conducta asertiva como la expresión adecuada dirigida a otras personas, de cualquier emoción que no sea la respuesta de ansiedad.

La asertividad puede ayudar a mejorar la comunicación, permitiendo la expresión y facilitando la interacción. Como afirma Morera (2004, citado en Calderón, 2017), “la asertividad define una conducta interpersonal que implica la expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin amenazar o castigar a los demás”. (p.21)

De acuerdo con Calderón (2017) la comunicación asertiva es una forma de expresión consciente, coherente, clara, directa y equilibrada para comunicar ideas, pensamientos y sentimientos o defender derechos legítimos sin la intención de herir o perjudicar, actuando

desde un estado interior de autoconfianza y no de emocionalidad. La conducta y comunicación asertiva son habilidades sociales que se pueden formar o desarrollar a través de entrenamiento y contribuyen a mejorar las relaciones interpersonales, permitiendo la expresión de forma directa y apropiada sin violar los derechos de los demás. Mencionando posteriormente las características de la comunicación asertiva:

- La comunicación asertiva es el proceso más importante de la interacción del ser humano.
- Es el intercambio de ideas
- Es un estilo de comunicación que permite expresar lo que se siente, piensa, cree o se necesita, sin ofender a los otros abriendo posibilidad de diálogo con los demás.

Monje (2009, citado en Calderón, 2017), afirma que la asertividad significa tener la habilidad para tramitar los mensajes en sentimientos, creencias u opiniones propias de una manera honesta y respetuosa, cuya meta fundamental es lograr la comunicación satisfactoria hasta donde el proceso de la relación humana lo haga necesario.

En el estilo asertivo de comunicación según Calderón (2017), se puede lograr:

Solución de problemas:

- Negocia
- Confronta el problema cuando sucede
- No deja que los sentimientos negativos se apoderen

Efectos:

- Aumenta la autoestima y confianza en sí mismo y en los demás
- Motiva y entiende

Es así como afirman Pick y Vargas (1990, citado en Gaeta-Galvanovskis, 2009), que para ser asertivo es necesario aceptarse y valorarse, poder respetar a los demás, mostrar firmeza en las opiniones propias, poder comunicar con claridad y directamente, en el lugar y momento adecuados y de forma apropiada, lo que se quiere o necesita decir.

Posteriormente Bishop (2000, citado en Gaeta-Galvanovskis, 2009), añade que ser asertivo significa tener la capacidad de expresarse con seguridad sin tener que recurrir a comportamientos pasivos, agresivos o manipuladores – esto supone un autoconocimiento y control del propio yo real-, esto requiere saber escuchar y responder a las necesidades de los otros sin descuidar los propios intereses o principios.

De acuerdo con De la Cerda (2010) la asertividad es una de las habilidades sociales más importantes. El estilo comunicativo asertivo hace que la persona se encuentre bien consigo misma y con los demás. Es importante reconocer las habilidades que conlleva este estilo.

De la Cerda (2010) menciona que unas de las características conductuales de la persona asertiva son:

- Respetar su propia persona, tiene una autoestima positiva y buen concepto de sí misma
- Controla sus emociones, sabe identificarlas y expresarlas en el momento y el lugar adecuados, en el grado exacto y a la persona idónea
- Asume errores, no se siente culpable por ellos y trata de rectificar cuando es posible
- Aumenta el número de ocasiones en las que consigue alcanzar los objetivos marcados, así como la eficacia en los resultados obtenidos.

Respuestas asertivas:

- Ser capaz de rechazar una petición (la negativa no tiene como finalidad perjudicar o herir)
- Hacer una petición o solicitar ayuda (no es muestra de debilidad o incapacidad)
- Solicitar un cambio de conducta que resulta molesta (ser capaz de solicitar cambio de actitud ante una situación que resulte molesta)
- Mostrar desacuerdo (argumentar en que se está en desacuerdo concretamente y proponer alguna alternativa)
- Hacer una crítica (constructiva, no hiriente)
- Recibir una crítica (valorar si la crítica es correcta o no, si es correcta admitir y pedir ayuda u orientación para solucionar la situación correctamente)
- Formular un elogio (debe ser sincero, influye sobre las personas para ganar su confianza de ser falso como dice el refrán: “No hay peor insulto que un falso elogio”)
- Recibir cumplidos (saber recibir cumplidos, agradecerlo con sinceridad)

Emplear la asertividad es saber pedir, saber negarse, negociar y ser flexible para poder conseguir lo que se quiere, respetando los derechos del otro y expresando los sentimientos propios de forma clara.

Como menciona Conedera (2015), nadie puede otorgar lo que no posee, por ello es necesario cultivar el amor, el respeto, la valía y la afirmación propia. Ser asertivo en el momento de tomar decisiones y comunicarlas de forma equilibrada, tratando a los demás como le gustaría ser tratado.

### **Comunicación de la pareja**

Hombres y mujeres creen que las relaciones de pareja deben ser satisfactorias y equitativas, además indican que las parejas deben solucionar problemas y comunicarse para lograr que

la relación funcione. Sin embargo, Díaz-Loving y Aragón (2010, citado en Flores, 2011) afirman que la vida en pareja ha sido descrita como el más dulce de los gozos y el más perdurable de los bienes, es una fuente de satisfacción y desarrollo, sin embargo es compleja y en ocasiones hasta inalcanzable. Debido a ello, el gran auge de investigaciones para conocer cuáles son esas variables que hacen que las parejas sean exitosas.

De acuerdo con Fitzpatrick (1988, citado en Flores, 2011), un componente central en cualquier relación es la comunicación y es a través de este proceso de comunicación que la pareja puede tener un intercambio de información sobre sentimientos, temores y percepción hacia el otro miembro, impresiones y pensamientos.

Norton (1983, citado en Sánchez, Carreño, Martínez y Gómez, 2003), considera que el estilo de comunicación significa más que el contenido, la forma en cómo se da el mensaje: la cual refleja la calidad de la relación marital con la posibilidad de ayudar a mantenerla estable.

Nina (1991, citado en Sánchez, Carreño, Martínez y Gómez, 2003) estudia y describe algunos estilos de comunicación en la pareja, en una investigación realizada con parejas mexicanas.

- *Estilo positivo*: cuando alguno de los miembros de la pareja tiene una actitud abierta, quiere escuchar al otro tratando de comprenderlo, dándose intercambios tanto de información, como de ideas, con expresión amable, educada, afectuosa, lo cual indica que este es, de los cuatro, el estilo sano de la comunicación.
- *El estilo negativo*: se da cuando alguno de los miembros de la pareja es conflictivo, rebuscado y confuso ante situaciones de conflicto o desacuerdo, esto desemboca en una comunicación inadecuada.
- *El estilo reservado*: Se presenta si alguno de los cónyuges es poco expresivo al comunicarse, crea barreras en el proceso asumiendo un rol pasivo, lo que desfavorece la comunicación.
- *El estilo violento*: Se da cuando la comunicación de la pareja se percibe de manera hostil, los cónyuges se mueven en situaciones de conflicto, de agresión verbal o física, lo cual afecta irremediabilmente la relación y propicia la ruptura; la violencia puede ser consecuencia de sentimientos anteriores o de resentimientos presentes y decepción.

Nina (1991, citado en Sánchez, Carreño, Martínez y Gómez, 2003) plantea, “que estos estilos de comunicación pueden presentarse en uno o en ambos cónyuges, favoreciendo o complicando la relación; además tres de estos estilos son los que promueven una comunicación deficiente en la pareja: *El negativo, reservado y violento*” (p. 93).

Mayer- Spiess (1996, citado en Conedera, 2015), menciona que” la comunicación es un pilar importante donde se apoya la pareja y aquí es donde se hace énfasis en los comportamientos asertivos. A falta de estrategias y habilidades para comunicar bien, se dan malas interpretaciones y esto se puede ver como “falta de ganas” “incomprensión” y

“desmotivación”. La persona asertiva tiene que desarrollar habilidades de comunicación”. (p. 42,43)

Según Conedera (2015), los principios básicos para lograr una comunicación afectiva son:

- Hacer una petición y no una demanda. Al hacer la petición se percibe como respeto y esto ayuda a la comunicación. Ejemplo: ¡Quisiera por favor apagues el televisor! que ¡Apaga la televisión ya!
- Preguntar y no acusar. Acusar, lleva al otro a ponerse a la defensiva y no se llegará a ningún acuerdo. Ejemplo: ¿Me escuchas? que ¡Otra vez no me pones atención!
- No criticar y hablar de lo que se hace. Etiquetarle hace que manifieste sus defensas.
- No acumulación de emociones negativas, sino comunicarlas. Producen furor y se convierten en hostilidad que puede destruir.
- No discutir todos los temas juntos. Si se habla de puntualidad, no hablar de otros temas como el cariño, lo despistado u olvidadizo.
- No generalizar. Términos: “siempre” “nunca”. Decir “últimamente te veo cansado (a)” a decir “siempre estás cansado (a)”.
- Una excesiva sinceridad que lastime a la pareja. En ocasiones pensar antes de hablar, si las consecuencias serán o no positivas.
- Ir en concordancia la comunicación verbal y la no verbal. Manifestar lo que se dice con los gestos.

Mayer- Spiess (1996, citado en Conedera, 2015), afirma que la persona asertiva tiene que desarrollar estas habilidades de comunicación.

- Ofrecer gratificaciones. Verbales o materiales.
- Agradecer la retribución. Mostrar alegría.
- Solicitar gratificaciones. No pensar que el otro adivinará.
- Dar muestra de los sentimientos negativos. De manera asertiva, como el enojo o tristeza.
  - Hablar los problemas directamente
  - Hablar de lo que desagrada o molesta en el momento y no cuando transcurra el tiempo y el otro no recuerde.
  - Hacer una descripción de lo que se hace uno y el otro sin culpar o acusar. “estoy muy ocupada y tú no, necesito tu ayuda” en vez de eres un desobligado y yo una esclava.
  - Expresión en forma activa y no como una víctima. “tengo tristeza” en vez de “me pones triste”
  - Empatizar. Ponerse en el lugar del otro. Ver las cosas desde el punto de vista del cónyuge.
  - Intercambiar afecto físico. Caricias, no precisamente sexuales.

- Saber cómo enfrentar la hostilidad. Se puede dar por la tensión que este presentando alguno de los cónyuges.

Aceptación asertiva en la pareja según Mayer- Spiess (1996, citado en Conedera, 2015):

Los siguientes elementos no verbales son importantes cuando hay que comunicar:

- Mirar fijamente y con respeto
- Ser cálido y cordial
- Hablar fuerte y claro
- Sonrisas y acercamiento

Dar un mensaje positivo:

- Expresar con palabras gratas y aprecio: hablar con palabras de aceptación para responder al comportamiento positivo.
- Expresar sentimientos gratos y aceptables: de acuerdo a la conducta de uno manifestar los sentimientos producidos.
- Comportamiento positivo recíproco: actuar positivamente, para responder de igual forma.

De acuerdo con Conedera (2015), la comunicación en la pareja no implica descargar frustraciones, problemas, quejas o situaciones similares a estas, sino más bien transmitir ideas, pensamientos o sentimientos motivantes entre los dos y tener la disposición de mantener una comunicación interpersonal transparente que lleve a un buen resultado.

Por otra parte, Sánchez y Díaz-Loving (2003, citado en Armenta y Díaz-Loving, 2008) identificaron en México que el individuo incorpora al análisis de su relación la percepción de los estilos propios y los de la pareja. Por ello Marroquín y Villa (1995, Conedera, 2015) afirman que en un proceso interpersonal, los hablantes expresan algo de ellos por medio de signos verbales y no verbales y de esa forma tratan de influir en el otro, o entre ambos.

Sin embargo, Roca (citado en Armenta y Díaz-Loving, 2008) indica que las investigaciones sobre los estilos de comunicación y satisfacción marital marcan una alta correlación entre estilos de comunicación positivos y buena calidad de relación. En tanto Norton (1988, citado en Armenta y Díaz Loving, 2008) sugiere considerar los estilos de comunicación como el reflejo de la satisfacción marital y el mantenimiento de una relación.

## Comunicación e interacción en la familia

Martínez (2003, citado en Crespo 2011), menciona que la familia es entendida como una comunidad o grupo donde las relaciones entre sus miembros tienen un carácter afectivo y son las que marcan la diferencia respecto de otro tipo de grupos. Desde esta perspectiva, las reacciones emocionales en el entorno familiar son una fuente constante de retroalimentación de las conductas esperadas entre los miembros de la unidad familiar. La familia es la construcción que resulta de la unión de los elementos personales que conforma esta comunidad.

De acuerdo con León (1991, citado en Garrido, Reyes, Ortega y Torres, 2007), cualquiera que sea la forma o estructura, la familia es considerada como una institución básica de la sociedad, cubre ciertas funciones con la finalidad de cubrir las necesidades afectivas, emocionales, económicas, educativas, biológicas, sociales, políticas y culturales de los miembros que la integran. Afirma Barragán (1976, citado en Garrido, Reyes, Ortega y Torres, 2007), que desde su nacimiento los individuos forman parte de esta institución social, donde aprenden pautas de comportamiento que reproducen al exterior; sin embargo al convivir en pareja, dichas pautas se reestructuran y modifican de acuerdo a la convivencia cotidiana en la que marca límites, intimidad y poder en las interacciones.

Comenta Pineda (2005, citado en García y Ilabaca, 2013), que al conformar una pareja y crear un proyecto de vida en común, ambos miembros de la pareja deben aprender su nuevo papel de cónyuges y enfrentar los cambios en su estilo de vida a fin de lograr un vínculo entre ambos. Al reconocer la verdadera personalidad de la pareja, se manifestarán las similitudes y diferencias que existen, es importante tener la capacidad de negociar para establecer las nuevas pautas de comportamiento, valores y creencias que apoyen al desarrollo personal y familiar.

Minuchin (1986, citado en Cavazos, 2014), señala como postulado teórico, que una familia se caracteriza por tres componentes:

- El primero define a la familia como la estructura de un sistema sociocultural abierto en transformación
- El segundo dice que la familia se desarrolla a través de un cierto número de etapas y que se reestructura en cada una de ellas
- Por último la familia se adapta a las circunstancias cambiantes

De acuerdo con Charles (2005, citado en Cavazos, 2014) “esta acomodación, permite mantener una continuidad y un crecimiento psicosocial a cada miembro que la compone, además está presente el componente comunicativo-relacional que idealmente debe ser claro, coherente y afectivo, que facilite la transmisión de información y mensajes congruentes en su contenido verbal y no verbal”. (p. 17)

Espinal, Gimeno y González (2010, citado en Cavazos, 2014) acuerdan que dentro de la familia, la pareja conyugal es quien debe encabezar la dinámica y el proceso de socialización, educación e interacción. En la pareja se depositan altas exigencias y expectativas, ya que existe la necesidad de armonizar los proyectos individuales con el proyecto de pareja, sin embargo, la armonía que se logre no es de gran utilidad sino hay una adaptación a los nuevos retos individuales y sociales que surgen, si no se manifiesta un cambio y una actitud positiva hacia el cambio se pueden ver dañadas las personas o la relación.

Desde la perspectiva de Cavazos (2014) las relaciones y los roles al interior de la familia en México en las últimas décadas se han modificado debido a los cambios sociodemográficos. Sin embargo, su principal función es preservar la supervivencia social y emocional de sus miembros.

## METODOLOGÍA

Esta investigación se realizó bajo una metodología con enfoque cualitativo que sustentó un aporte con diseño narrativo y fenomenológico, que de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) “pretende entender la sucesión de hechos, situaciones, fenómenos, procesos y eventos donde se involucran pensamientos, sentimientos, emociones e interacciones, a través de las vivencias contadas por quienes lo experimentan” (p.487). La investigación se realizó mediante la aplicación de entrevista a ambos miembros de la pareja, que permitió identificar las habilidades asertivas de comunicación, así como los factores que han favorecido dicha comunicación, todo esto con el objetivo de recuperar las habilidades de comunicación asertiva que han favorecido el vínculo.

Esta investigación fue de tipo descriptivo y de corte cualitativo. Como menciona Arias (2012) “la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (p.24).

Por otro lado Hernández, Fernández y Baptista (2014), sostienen que la investigación cualitativa se enfoca a comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto.

Esta investigación se encuentra sustentada bajo un enfoque cualitativo, basado en un estudio de caso desde una perspectiva sistémica e interpretativa en la comprensión del fenómeno comunicacional de la pareja; en el que emergen actitudes y comportamientos como parte de la comunicación que favorecen o afectan el vínculo que establecen para lograr la consolidación.

### Participantes

Esta investigación se realizó con la participación de una pareja con 19 años de casados, Renata de 42 años de edad, es ama de casa, no concluyo la prepa y de manera independiente trabaja haciendo arreglos de globos y gelatinas para fiestas. Permanece la mayor parte del tiempo en su casa a cargo de sus dos hijos adolescentes. Su hija de 18 años, estudia la universidad, su hijo de 15 años, estudia la preparatoria, ella refiere que trata de mantener una disciplina un poco estricta, más con su hijo que se muestra un poco rebelde y con pocas ganas de estudiar.

Su esposo Ernesto de 40 años de edad, trabaja de fontanero, actualmente estudia la prepa en el sistema abierto, Por el horario en su trabajo solo está en casa cada tercer día incluidos fines de semana o días festivos ya que sus turnos de trabajo son de 24hrs X 24hrs. Tratan de tener comunicación y lograr acuerdos para establecer la disciplina con sus hijos, aun en

ausencia del padre. La pareja muestra disposición a participar y compartir experiencias de su vida de pareja respecto a la comunicación.

### **Método de recolección de datos**

Por otra parte, para recopilar la información, se elige la *Entrevista a Profundidad*, ya que según Taylor (1992) es un método flexible y dinámico de la investigación cualitativa, útil para determinar las cualidades de un acontecimiento, sugiriendo además que la utilidad de la entrevista en profundidad se basa en encuentros dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de su vida, experiencias o situaciones expresadas con sus propias palabras.

#### *Entrevista en profundidad*

- Consiste en la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto. Con esta técnica se pretende obtener y entender las respuestas proporcionadas por la pareja.

#### *Materiales utilizados para realizar la entrevista.*

- Formato de entrevista impresa
- Grabadora
- Consentimiento informado

### **Método de análisis de la información**

Para realizar el análisis de la información, Álvarez-Gayou (2003) menciona que “el análisis de la información busca conducir a una mejor comprensión de un fenómeno, lleva a explicaciones alternativas, representa un proceso de comparación que encuentra patrones y compara datos, y es a la vez un proceso ordenado y cuidadoso con gran flexibilidad. Este constituye el corazón del análisis de datos cualitativos” (p. 191).

En cuestión al análisis de información, se elige la fenomenología, dado que según lo descrito por Álvarez-Gayou (2003), la experiencia personal es lo más importante y en esta investigación se abordaron las experiencias de ambos miembros de la pareja para identificar las habilidades en la comunicación asertiva que han favorecido el vínculo en su relación.

Previo a la entrevista se entregó a los participantes un formato de consentimiento informado en donde se puntualizaron los objetivos y propósitos de la investigación, así como el consentimiento para grabar la entrevista. Se entregó un formato de acuerdo de confidencialidad conforme al uso de la información proporcionada dentro de la investigación.

El análisis se realizó de acuerdo a las categorías que emergieron del discurso que se estableció en el momento de que la pareja compartió sus vivencias y experiencias de la comunicación en su relación.

## ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En esta investigación cualitativa, se realizó una entrevista a profundidad a una pareja con el objetivo de identificar las habilidades de comunicación asertiva que favorecen el vínculo desde su experiencia.

Fundamentada en la comprensión del fenómeno comunicacional de la pareja, tomando en cuenta actitudes y comportamientos, así como el desarrollo de habilidades de comunicación asertiva que han favorecido o afectado el vínculo que establecen para lograr la consolidación.

Uno de los objetivos planteados inicialmente en esta investigación, era indagar sobre hechos relevantes de la relación de la pareja relacionados con la comunicación. A partir de la información proporcionada por la pareja de su experiencia, se obtienen algunos hechos relevantes que muestran la evolución para establecer una comunicación asertiva.

Al realizar la transcripción y posteriormente un estudio exhaustivo se identificaron tres categorías y 7 subcategorías, que serán descritas para una mejor comprensión de la información obtenida.

Estas categorías fueron seleccionadas de acuerdo a los objetivos establecidos con la finalidad de identificar *hechos relevantes en la relación de la pareja, habilidades de comunicación asertiva* y los *factores que han favorecido la comunicación asertiva*. Dichas categorías están numeradas y las subcategorías de cada una están puntuadas para una mejor comprensión dentro del análisis de resultados.

### Categorías y subcategorías

#### **1) *Hechos relevantes de la relación de pareja***

- **Desacuerdos:** Falta de acuerdos o falta de aceptación de una situación u opinión.
- **Decisiones:** Determinación definitiva adoptada en un asunto.
- **Temas importantes:** hogar, matrimonio, vivienda.

#### **2) *Habilidades de comunicación asertiva***

- **Importancia de comunicar**
- **Expresar opiniones, ideas, pensamientos y sentimientos** para una comunicación asertiva.

### 3) Factores que han favorecido la comunicación asertiva

- **Cambios:** Que han favorecido la comunicación asertiva en el matrimonio.
- **Acuerdos:** Platicar, analizar, para establecer mayor cordialidad y comunicación.

A continuación, se hace la descripción de los resultados iniciando por analizar la primera categoría de **hechos relevantes en la relación de pareja**.

Los resultados obtenidos serán presentados en el mismo orden que las categorías antes mencionadas por lo tanto sírvase usar la lista que antecede como guía de la presente exposición de resultados.

En lo que corresponde a la categoría de **hechos relevantes de la relación de pareja**. Los participantes reconocen que la falta de comunicación les llevo a tener **desacuerdos** y problemas. Renata recuerda que uno de los primeros problemas a los que se enfrentó fue por situaciones familiares como el hecho de que su esposo quisiera dar dinero a su mamá:

*“Mmm, pues creo que fue cuando... Cuando él quería darle dinero a su mamá. Y yo le decía que, que primero este, ahora ya era importante nuestro hogar. Y este me, acuerdo que esa fue una de las primeras veces que peleamos porque él quería darle dinero a su mamá y, y, y pues nuestra casa nuestro matrimonio ya quedaba en segundo término, y como yo también trabajaba pues, pues de ahí.”*

Al dialogar sobre como enfrentaron este **desacuerdo**, Ernesto menciona:

*“Bueno lo que pasa eess, que lo que decía pues tiene razón este...eeh!. Digamos entre los dos estábamos aportando para la casa entonces yo me ponía en su lugar de que no era así como que muy justo que este mi dinero lo solventará o lo desviará para otra, este, otro lugar que no fuera nuestro hogar. Aja, como que dije pues, sí tiene razón si vamos a hacer algo por nuestro hogar, por nuestro matrimonio y pus ya. Yo creo que más adelante ya se le iba a poder apoyar, digamos en este caso pus a mi madre.”*

Identifican que a lo largo de su matrimonio hubo varios **desacuerdos**, Renata describe el siguiente hecho significativo:

*“Cuando mi suegra falleció ella tenía un niño, entonces ella al faltarnos dejó ese niño, entonces yo no estaba de acuerdo con eso; porque yo sentía que era mucho para mí. Un bebé nuevo, un hijo nuevo ya grande. Fue un cambio muy... para mí pero pues llegamos a analizar, lo aceptamos y dijimos bueno pues todo sea por la familia.”*

Renata comenta que su esposo es flexible, aun cuando está en **desacuerdo** lo manifiesta sin enojarse, afirma:

*“Sí lo expresa, pero no se enoja, ni nada, nada más lo expresa, no estoy de acuerdo y ya.”*

Sin embargo, en lo que corresponde a Renata, ella identifica que le causa enojo enfrentar un **desacuerdo**:

*“Me enoja y expreso mis puntos de vista y por qué no estoy de acuerdo.”*

Mencionan que en la actualidad manejan más fácilmente los conflictos o **desacuerdos** ya que les ha funcionado expresarlo, como afirma:

*“Pues expresando los, el desacuerdo, y dando los puntos de vista. Y ya, cualquiera de los dos que, que, que nos demos cuenta que estamos mal, pues sí hay que ceder.”*

Acerca del manejo de la toma de **decisiones**, Renata comenta que para tomarlas piensa en la familia:

*“Pues de mi parte empecé, como dice usted, para en pareja para formar una familia porque de hecho, para eso nos casamos para formar una familia. Entonces este, al tomar las decisiones pues piensa uno en la familia y en la familia que quisimos formar.”*

Ernesto refiere, que tratan de buscar la mejor **decisión**:

*“Este... soy de las personas que tomo en cuenta a los demás, pus para hacer las cosas. Y ya pus lo checamos, lo vemos este y tomamos la mejor decisión.”*

Mencionan que sus **decisiones** están enfocadas principalmente en los siguientes temas:

*“De hecho pues, casi siempre lo hacemos por el hogar, por el hogar, por la familia, por la pareja.”*

Ernesto afirma, que el paso de tiempo, les ha brindado experiencia a pesar de los problemas han aprendido a tomar **decisiones** que favorecen su comunicación:

*“Sí, este pues, es que sí es como dice mi esposa, eeh, conforme va avanzando nuestro matrimonio pues vamos, vamos aprendiendo. Claro que hemos tenido detalles, errores, pero de esos pus hemos ido aprendiendo, hemos ido aprendiendo y pues nos ha dado la*

*experiencia, para tomar buenas decisiones, para tener más comunicación.”*

En la entrevista se logran identificar **temas importantes como: hogar, matrimonio y casa** que resultan centrales en su relación. Renata comenta que se preocupaba por su embarazo y por tener un lugar donde vivir y menciona:

*“Porque yo le hice, bueno le hice ver que, nosotros no teníamos dónde vivir; entonces yo le hice ver a él que era importante que tuviéramos ya dónde vivir, porque... Yo ya estaba esperando a mi hija. Y este, y yo le decía a él, tu mamá tiene más hermanos, ya están un poquito más establecidos. Y este, ellos pueden ayudarle y sí, creo que sí lo entendió, sí lo entendió.”*

Ernesto menciona que la convivencia diaria les ha apoyado para tener una mejor relación de pareja, considera que han madurado y afirma:

*“Este, aparte de que ya conforme vamos pasando de tiempo, conociéndonos, tratándonos ósea día a día y todo eso, pues este vamos madurando, vamos este creo yo teniendo mejor convivencia como como esposos.”*

Muestran especial interés en mantener su matrimonio y reafirmarse como pareja a pesar de los problemas que han enfrentado. Ernesto expresa que:

*“Poder lograr sacar este matrimonio adelante con la nueva vida que, que teníamos. Con digamos con, este caso, era pues mi hermanito que pasaba a ser nuestro hijo. En ese momento.”*

*“Pues más que nada pus como somos pareja, somos equipo pues, para que entre los dos ósea lo llevemos a cabo.”*

*“Tenemos este, un matrimonio más, más sólido.”*

*“No, No este, yo creo que por el momento estamos, estamos bien. Estamos bien comunicados. Nuestro matrimonio va avanzando despacio pero estable sí este y pues para mí parece que estamos bien por el momento.”*

*“Sí, este pues el saber que estamos todavía como matrimonio después de 19 años de casados. Es una, una muy bonita satisfacción, el saber que todavía estamos juntos como matrimonio, gracias a la comunicación.”*

Ernesto menciona que analizan las prioridades de su hogar y lo confirma:

*“Ehh... Mm Pues es poniendo digamos las cosas en una balanza, viendo pus prioridades, prioridades en el hogar y pues analizando, analizando lo que es; qué es, lo que es digamos de urgencia o de primera importancia lo que se requería. Eso fue, lo que hay que poner, que checar ver este lo que es primordial en el hogar.”*

En la categoría de **habilidades de comunicación asertiva** con las que cuenta la pareja se observa **la importancia de comunicar**. La pareja menciona que al principio de su relación no dieron importancia para establecer la comunicación, como lo menciona Renata:

*“No, simplemente nos, nos, no, no ni siquiera pensamos que la comunicación fuera importante. No, no lo acordamos.”*

Reconocen que su única estrategia en ese momento fue sobrellevarse, reafirmando:

*“Bueno, en si la comunicación para nosotros no era primordial”*

Renata narra una anécdota en donde identifica que la situación que vivió en su relación fue por falta de comunicación, pero reconoce que al hablar de ello lo solucionaron:

*“Mmm...Pues yo creo que sí hubo un momento en que egoístamente cada quien pensó en sí, porque yo pensaba en mi casa, en las carencias de mi casa, en mí, en mis hijos. Y dejé de ver a lo mejor de pensar en él, en hacerle sentir bien en casa. Y él pues pensó, también empezó a pensar en él mismo nada más y en su trabajo. Y por ahí anduvo buscando una amiga, una compañía, no sé algo. Y este, creo que eso fue por falta de comunicación porque, yo no le decía lo que yo quería, cómo me sentía. Y él tampoco me decía cómo se sentía. O qué es lo que quería de mí. Y hasta que ya lo hablamos ya lo entendimos y ya, yo, yo le pedí lo que yo quería de él y él me pidió lo que quería de mí. Y así fue como sobresalimos de eso.”*

Renata manifiesta que actualmente tienen una mejor comunicación y esto ha facilitado la interacción:

*“Ahorita sí, ya hay más comunicación porque ya, ya como él dice me pongo en el lugar de él y él también se pone en el lugar mío y entonces es más fácil, es más fácil este llevarnos.”*

*“¿Hasta ahora? Mmm... Pues, siento que al principio no era tan asertiva la comunicación que teníamos, porque en el transcurso del matrimonio pues hemos ido aprendiendo; hemos ido aprendiendo. Entonces, tratamos que las cosas que nos funcionan las sigamos, las sigamos este utilizando y las cosas que no nos funcionan, pues no, porque no funcionan.*”

Reconocen que sus hijos han influido para que ellos establecieran una mejor comunicación afirman:

*“Los hijos!*”

*“Mmm, pues sí, de hecho ahorita la adolescencia de mis hijos, este, sí nos ha, nos ha hecho que nos comuniquemos más, porque él y yo tenemos que ser equipo; para, para este para con ellos, para estar bien con ellos tenemos que comunicarnos tenemos que llegar a acuerdos él y yo, para hacérselo saber a ellos porque si nosotros no nos no nos comunicamos bien. No vamos a poder a ellos guiarlos para donde, para donde queremos que se vayan.”*

Renata menciona que actualmente su comunicación es asertiva, ya que la terapeuta le ha dado sugerencias para mejorar:

*“Sí, porque bueno es que la doctora nos ha, nos ha, nos han hecho ver que no, que debe de haber no nada más comunicación, sino una comunicación asertiva para que funcione. Que a veces nada más es pura comunicación; debe de ser asertiva para que funcione.”*

Ernesto menciona que para él ha sido útil la comunicación asertiva:

*“Es este, vamos para mí es, ha servido de mucho, este tener este tipo de, de comunicación.”*

Renata menciona que en el transcurso del tiempo se cambia y entonces la comunicación también debe cambiar, menciona:

*“Sí, porque los tiempos van siendo diferentes y nosotros como personas también vamos cambiando, entonces la comunicación no puede seguir siendo la misma, tenemos que adaptarnos a los tiempos y a las personas que vamos siendo porque vamos siendo diferentes, por las vivencias.”*

Sin embargo, Ernesto difiere de esta opinión y no cree necesario al momento realizar algún cambio, afirma:

*“Mmm... No yo creo que, bueno de mi parte, me parece que hasta ahorita, hasta el momento pues estamos llevando las cosas bien ahorita hasta el momento estamos teniendo muy buena comunicación y al parecer nos está funcionando. Y es como dice, ahorita pues este, en este, en este tiempo, tal vez más adelante sí se presenta algunas situaciones. Eeh... Con respecto a la familia o al hogar, pues ya tendríamos que utilizar otras, otras alternativas, otras, otras este, formas de comunicación.”*

Renata menciona que no sabe qué puede cambiar en su comunicación, solo afirma que su deseo es que Ernesto se sienta bien y expone lo siguiente:

*“Nno sabría decirle qué, qué podría cambiar. Pero sí me gustaría que, que él se sintiera bien, estando aquí y con él. No sé qué tendría que cambiar, ni, ni, ni, que de qué manera me pudiera yo comunicar con él pero lo que sí quiero es que se sienta bien aquí.”*

Ernesto reconoce que se unieron más a partir del nacimiento de sus hijos, ya que mejoró su comunicación, fijaron metas y el hecho de convivir, tratarse y madurar los ha ayudado a tener una mejor relación menciona:

*“Ehh... pues no, yo creo que es este ahorita lo que nos está haciendo que o que haya cambiado todo eso pues es de que este empezaron, digamos nació mi hija, luego nació mi hijo y eso nos unió más. Nos unió más y ya este. Ya no nos, ya no nos este pensamos en que namas ella, namas yo, sino que ahora entre los dos ponernos de acuerdo para darle a los hijos una, una mejor educación, una mejor educación, entonces pues esto fue lo que ocasionó se fue el motivo para que nos nos uniéramos más y estuviéramos este más comunicados y fijarnos la meta de, de si ya tenemos dos hijos, este vamos a echarle ganas por ellos dos. Como dice, si nosotros dos no estamos bien, no estamos comunicados, no estamos de acuerdo pues este, no tendríamos este forma ni como para poderlos guiar a ellos. Este sí, ese fue un hecho y yo creo que es lo que hasta el momento nos tiene así”*

Ambos reconocen que han mejorado sus habilidades de comunicación en su relación y han aprendido, afirman:

*“Sí. Sí definitivamente sí.”*

*“Sí, sí hemos aprendido mucho.”*

Aseguran que la comunicación les ha apoyado para disminuir los problemas a causa de errores cometidos. Estas habilidades han influido en la educación de sus hijos, ya que al estar en un ambiente estable, ellos también muestran estabilidad y mejoran su conducta, porque están en un ambiente tranquilo que les brinda seguridad, Ernesto afirma:

*“Claro que sí, sí de hecho es la comunicación. Es este una de las bases principales por la cual este, digamos nuestro matrimonio ha perdurado hasta el momento. En cuestión de los hijos este, pues la comunicación que tenemos este, nos ha ayudado mucho para poder guiar, guiarlos a los ellos, para que darles más. Eeh... A ellos darles más seguridad, más seguridad, hacerlos más, más competentes; que se puedan desarrollar más en su ámbito de su estudio, de su este, en donde quiera que se encuentren pues les da más seguridad.”*

**Expresar opiniones, ideas, sentimientos y pensamientos** en su relación y ponerse en el lugar del otro ha apoyado para establecer mejor comunicación, Ernesto menciona:

*“Pues para mí es este, en esta ocasión pues prestarle la atención que se merece. Eeh! y tratar de entender qué es, lo que, que es lo que me quiere comunicar. Este, eeh, ponerme en su lugar y, y pues dar mi mejor opinión, dar mi opinión claro siempre y cuando sea con fin de ayudar o de apoyar.”*

Renata menciona la importancia de expresar los pensamientos y sentimientos en su momento y evitar que se generen situaciones que comprometan su relación y estabilidad de pareja.

*“Es expresar lo que queremos de los demás.”*

Ernesto está de acuerdo con lo que su esposa menciona y reconoce que hay que saber expresar ante los demás y tener la disposición de apoyar, menciona:

*“Pues sí este, es que lo dijo mi esposa, es expresarnos con los demás, hacerles saber, saber lo que uno espera de los demás. Y también hacerles saber que uno también está uno para apoyarlos. Este yo pienso que es lo principal de la comunicación. Saber, saber expresarlo.”*

*“En cuestión de sentimientos pues sí se los, se los hago saber muchas veces a lo mejor no con palabras, si no con qué sé yo, este*

*con algún pequeño detallito, con algún abrazo o algo parecido, ósea soy, este como que así. Y a veces con palabras también le digo lo que siento...Mje.”*

Renata menciona que actualmente establece con su esposo la comunicación asertiva:

*“Pues que lo que, lo que digamos, coincida con lo que hacemos, porque si yo estoy hablando con él, pero estoy viendo la televisión; pues no es una comunicación asertiva. Entonces para que sea una comunicación asertiva, es este, darle su tiempo, mirarlo a los ojos, y expresar lo que uno siente.”*

Reconocen que aún hay cosas por lograr en la comunicación, pero sienten satisfacción con sus logros y mencionan que expresar lo que sienten en el momento ha beneficiado su relación, Ernesto menciona:

*“Me hace sentir satisfecho, me hace sentir satisfecho, satisfecho de lo que hemos logrado aunque sabemos que pues no es todo, todavía tenemos mucho porque este, echarle ganas. Seguir avanzando, seguir este, comunicándonos y expresándonos. Expresar lo que en el momento nos, nos hace felices o nos hace sentir mal; eso nos ayuda. A mí me ha ayudado mucho y pues me siento una persona pues, realizada que ahí va poco a poco.”*

En lo que respecta a la categoría de los **factores que han favorecido la comunicación asertiva** en su matrimonio. Un factor que ha favorecido la comunicación de la pareja, son los **cambios** que han realizado, a lo largo de su relación.

Reconocen que han tenido cambios a lo largo de 19 años de matrimonio y esto les ha ayudado a llevarse mejor y tener disposición para generar una mejor comunicación, como afirma Renata:

*“Mmm...Es que es como él dice, el ponerse en el lugar del otro porque, cuándo, cuando nos casamos. Este, uno siempre espera recibir, recibir, recibir, recibir, y este pero luego ya piensa uno que no todo es recibir, también hay que dar. Y este, siento que sí ha habido cambios y conforme, conforme, pasa el tiempo pues vamos aprendiendo más a sobrellevarnos. A este, a que haya más comunicación.”*

Renata menciona que ha hecho **cambios** profundos, como poder controlar algunas emociones para poder analizar y aceptar otros puntos de vista:

*“En el momento me enojo, pero después ya lo analizo y digo sí es cierto, no siempre tenemos la razón. Las cosas no siempre son como yo las veo, cada quien tenemos puntos de vista diferente y él tiene su punto de vista y yo tengo el mío. Entonces, no siempre las cosas son, deben de ser como yo digo y como yo las veo.”*

Renata reconoce que un **cambio** importante ha sido darse tiempo para manifestar su inconformidad:

*“Pues porque a veces este, él no está y, pues no tengo cómo manifestarle mi inconformidad. Pero a veces cuando ya llega este en el lapso del tiempo, se pasa el enojo y eso y, y si lo manifiesta uno pero ya no de la misma forma. Por el espacio que se le da al momento.”*

Ernesto menciona que un **cambio** importante en su vida fue la llegada de sus hijos:

*“E. Eh!... pues no, yo creo que es este ahorita lo que nos está haciendo que o que haya cambiado todo eso pues es de que este empezaron, digamos nació mi hija luego nació mi hijo y eso nos unió más, nos unió más y ya este. Ya no nos, ya no nos este pensamos en que namas ella namas yo, sino que ahora entre los dos ponernos de acuerdo para darle a los hijos una, una mejor educación, una mejor educación, entonces pues esto fue lo que ocasionó ese fue el motivo para que nos nos uniéramos más y estuviéramos este más comunicados y fijarnos la meta de, de si ya tenemos dos hijos, este vamos a echarle ganas por ellos dos.”*

Renata reconoce que los **cambios** le han apoyado a pensar que no siempre tiene la razón y tratar de entender las ideas de otros:

*“Mmm... De mi parte sí. Como le había mencionado antes, ah, este el pensar que no siempre yo tengo la razón de todo y que las cosas no siempre son como yo las veo...  
Mmm... Pues ha hecho que cambie a favor porque, porque este me pongo como dice él, me pongo en el lugar de él y me pongo en la forma de pensar de él, o hasta de mis hijos también.”*

Renata menciona que algo que ha favorecido su relación es que ambos quieran estar juntos y tener presente lo que quieren, esto ha apoyado su comunicación y la toma de **acuerdos**, afirma:

*“Yo creo que el hecho de que ambos quieramos estar juntos, este ese es un factor importante, que, que, que tengamos presente que es lo que queremos y pues ambos queremos estar juntos. Entonces eso hace que haya una buena comunicación para los acuerdos.”*

Se identifican los **acuerdos** que la pareja ha podido establecer al paso del tiempo. Comenta Ernesto que para establecer acuerdos le ha funcionado platicar y analizar cada situación y de esa forma logran establecer acuerdos en pareja:

*“Siempre lo platicamos, siempre lo platicamos y lo analizamos, este y vemos todos los puntos que haiga, que haiga que están por medio de ese acuerdo. Buenos o malos. Siempre tratamos de ponernos este poner todo, todo en claro para que no haya este pues fallas así que somos un equipo y tratamos de hacerlo lo mejor que se pueda en como un acuerdo entre los dos.”*

*“Pues igual así, este así le platico no sé yo pues le tomo en cuenta, le tomo en cuenta este, en este caso digamos de ideas, de que si es que vamos a hacer algo siempre la tomo en cuenta, pues para que lleguemos a un acuerdo, y llegamos a un acuerdo.”*

*“Pues de hecho, tuvimos muchas pláticas en los cuales tuvimos que ponernos de acuerdo y pues este, ser tolerantes, ser tolerantes con esa nueva vida. Porque ya, digamos no estaba en nuestros planes este, tener un hijo que llegara y ya grande. Digamos como que traía su forma de ser y pus era muy, muy difícil hacerlo a nuestra manera”*

*“En cuestión del hogar pues también se lo manifiesto, porque es como le digo, es cosa de pareja, de equipo entonces pues, siempre busco este que estemos de acuerdo en las cosas.”*

*“Entonces pues ya digamos entre mi esposa y yo, ya nos platicando nos pusimos de acuerdo, que pues hay que echarle ganas, pues hay que echarle ganas.”*

Renata menciona que **acordar** expresar ha resultado para que los demás la entiendan, menciona:

*“Mmm... pues, tratamos de llegar a acuerdos y de expresar lo, lo que sentimos. Yo le he sacado, cuando estoy enojada, le digo es que estoy enojada, y ósea expresando lo que sentimos, este, los demás nos entienden.”*

A modo de conclusión de la entrevista, la pareja menciona que se encuentran satisfechos con la comunicación que han logrado establecer y reconocen que les ha funcionado porque afirman sentirse bien. Por su parte Renata expresa:

*“R. Mmm... A mí me hace sentir bien, y me hace sentir bien, me hace sentir bien, me hace sentir en paz, me hacen sentir tranquilidad. Y que a pesar de que tenemos problemas como todos los hogares este, el sentirse bien con la pareja, es, es, mmm... Hace que esos problemas, detalles que tengamos en el hogar, con los hijos este, sean mínimos.”*

Finalmente Ernesto comenta:

*“Sí, este pues el saber que estamos todavía como matrimonio después de, 19 años de casados. Es una, una muy bonita satisfacción, el saber que todavía estamos juntos como matrimonio gracias a la comunicación Hemos logrado, pues este, superar muchos, muchos, detallitos, eeh, problemas. Me hace sentir satisfecho, me hace sentir satisfecho, satisfecho de lo que hemos logrado aunque sabemos que pues no es todo, todavía tenemos mucho porque este, echarle ganas. Seguir avanzando, seguir este, comunicándonos y expresándonos Expresar lo que en el momento nos, nos hace felices o nos hace sentir mal; eso nos ayuda. A mí me ha ayudado mucho y pues me siento una persona pues, realizada que ahí va poco a poco.”*

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN

Al hacer una revisión del marco teórico y de acuerdo con los resultados de la investigación se puede hacer referencia a datos importantes recuperados en ella. Inicialmente se puede retomar el hecho que la pareja menciona que la falta de comunicación generó muchos desacuerdos y problemas. No habían establecido acuerdos que les llevara a generar una buena comunicación que apoyara su matrimonio. Como Pineda (2005) menciona, al conformar una pareja y crear un proyecto de vida en común, ambos miembros de la pareja deben aprender su nuevo papel de cónyuges y enfrentar los cambios en su estilo de vida a fin de lograr un vínculo entre ambos. Reconocer la verdadera personalidad de la pareja, se manifestarán las similitudes y diferencias que existen, es importante tener la capacidad de negociar para establecer las nuevas pautas de comportamiento, valores y creencias que apoyen al desarrollo personal y familiar.

Confrontar los desacuerdos y las expectativas que cada uno tenía llevó tiempo, reconocen que ante los desacuerdos empezaron a tomar decisiones que apoyaran su comunicación y mejorara su relación. Como afirma Calderón (2017), por esto se puede entender que la socialización supone la capacidad de relacionarse con los demás, de incorporar reglas del entorno, negociarlas y ajustarlas a las necesidades.

Reconocen que realizar la toma de decisiones en pareja no fue una tarea sencilla, sin embargo ha sido significativa e importante, sobre todo en los temas referentes a la familia y el hogar. Mencionan que ambos han aprendido a comunicarse, y que con el tiempo se conocen mejor. Lo anterior concuerda con lo que De la Cerda (2010) menciona, para mejorar las formas de comunicar se debe conocer los estilos de comunicación que se pueden adoptar en las relaciones. Mejorar la comunicación es un trabajo que requiere de tiempo y cambios.

Afirman que al paso del tiempo han adquirido experiencia y toman mejores decisiones que favorecen su comunicación, reconocen que tienen problemas como todas las parejas, pero expresar lo que piensan y sienten ha apoyado su relación. Como menciona Fitzpatrick (1988), un componente central en cualquier relación es la comunicación y es a través de este proceso de comunicación que la pareja puede tener un intercambio de información sobre sentimientos, temores y percepción hacia el otro miembro, impresiones y pensamientos.

A pesar de los problemas que han vivido han mostrado especial interés en su matrimonio, en lograr una mejor comunicación y con ello tener una mejor relación de pareja y con su familia. De acuerdo con lo anterior Norton (1983) considera que el estilo de comunicación significa más que el contenido, sino también la forma en cómo se da el mensaje: la cual refleja la calidad de la relación marital con la posibilidad de ayudar a mantenerla estable.

Un factor determinante que ha influido en los cambios y decisiones que han tomado referente a su comunicación, son sus hijos, son la motivación que han tenido para mejorar su relación. Reconocen que el nacimiento de sus hijos, ayudó para que ellos tuvieran mayor disposición con su pareja, están conscientes que sus hijos pueden desarrollarse en un mejor ambiente si ellos tienen una buena comunicación. Como afirma Martínez (2003), que la familia es entendida como una comunidad o grupo donde las relaciones entre sus miembros tienen un carácter afectivo y son las que marcan la diferencia respecto de otro tipo de grupos. Desde esta perspectiva, las reacciones emocionales en el entorno familiar son una fuente constante de retroalimentación de las conductas esperadas entre los miembros de la unidad familiar. La familia es la construcción que resulta de la unión de los elementos personales que conforma esta comunidad.

Reconocen que al principio no dieron importancia a la comunicación pero actualmente se sienten satisfechos con lo que han logrado a través de 19 años de matrimonio respecto de la comunicación. Y consideran que es muy importante la forma de comunicación que han establecido ya que ha sido útil para la educación de sus hijos. Como afirma Barragán (1976), que desde su nacimiento los individuos forman parte de esta institución social, donde aprenden pautas de comportamiento que reproducen al exterior; sin embargo al convivir en pareja, dichas pautas se reestructuran y modifican de acuerdo a la convivencia cotidiana en la que marca límites, intimidad y poder en las interacciones.

Mencionan que han aprendido a expresar ideas, pensamientos y sentimientos en el momento oportuno lo cual les ayuda para tener una mejor relación y comunicación, ya que actualmente pueden platicar y analizar las situaciones antes de tomar acuerdos o decisiones. Por ello, Calderón (2017) afirma que la comunicación no solo permite transmitir información, sino más bien intercambiar pensamientos, ideas y expresar sentimientos, emociones del emisor como del receptor. La comunicación es una necesidad básica para el ser humano, por lo que supone la importancia de la interacción en la pareja.

Afirman que la comunicación es una de las bases principales por las que su matrimonio ha perdurado, consideran que tienen una relación sólida. Como menciona Mayer-Spiess (1996), la comunicación” es un pilar importante donde se apoya la pareja.

Otros factores que han favorecido la comunicación en la pareja, son los cambios que han realizado, así como los acuerdos que han establecido. El hecho de ceder cuando no se tiene la razón o mostrarse flexible o tolerante ante diferentes puntos de vista también ha favorecido la comunicación. Calderón (2017) menciona que la asertividad significa tener la habilidad para tramitar los mensajes en sentimientos, creencias u opiniones propias de una manera honesta y respetuosa, cuya meta fundamental es lograr la comunicación satisfactoria hasta donde el proceso de la relación humana lo haga necesario.

Mencionan que el hecho de querer estar juntos, les ha permitido tener la disposición a hacer cambios y demostrarlos, llegar a acuerdos, así como considerar las sugerencias de la terapeuta, a pesar de que están enfocadas para apoyar a su hijo, han sido útiles para desarrollar habilidades de comunicación asertiva. Como afirma Calderón (2017), la conducta y comunicación asertiva son habilidades sociales que se pueden formar o desarrollar a través de entrenamiento y contribuyen a mejorar las relaciones interpersonales, permitiendo la expresión de forma directa y apropiada sin violar los derechos de los demás.

Ser congruentes con lo que se dice y se hace es un factor más que ha apoyado la relación de pareja, así como la interacción con la familia, reconocen que no ha sido fácil. Al hablar de cambios en la comunicación que han establecido, difieren en si es necesario cambiar algo o continuar comunicándose de la misma forma, sin embargo, se puede identificar que ambos muestran satisfacción ante el trabajo que han logrado a lo largo de 19 años de matrimonio. Esto se confirma con lo que dice García (2012) sobre tener en cuenta que, el proceso de socialización iniciado en la familia enriquece al ser humano en la construcción de significados e intercambio de sentidos, habilidades tan básicas para la comunicación humana, es de esperarse que en este proceso se continúe desarrollando y enriqueciendo en otros aspectos en la vida.

La investigación tuvo como objetivo general identificar las habilidades de comunicación asertiva que según la pareja favorecen el vínculo, esto se logró mediante una entrevista a profundidad realizada a una pareja con 19 años de casados, Renata de 42 años de edad, Ernesto de 40 años de edad.

Los objetivos específicos de la presente investigación fueron: Indagar sobre hechos relevantes de la relación de la pareja relacionados con la comunicación. Identificar las habilidades de comunicación asertiva de ambos integrantes de la pareja. Identificar los factores que la pareja considera ha favorecido la comunicación asertiva en la relación de pareja.

Se considera que la información recabada en la entrevista fue necesaria para cumplir con los objetivos establecidos, ya que la estructura contaba con los cuestionamientos necesarios para recabar información de cada uno de los objetivos.

Mediante esta investigación fue posible obtener la información de ambos miembros, en donde reconocen que al principio de su relación no consideraron importante la comunicación, sin embargo, actualmente reconocen que es la base de su matrimonio.

Esta investigación permitió conocer las vivencias y experiencias que les llevaron a tomar decisiones y lograr hacer cambios en su vida, después de vivir conflictos familiares, ambos reconocen que las experiencias y lo que han vivido ha logrado en ellos madurez y comprensión hacia su pareja, lo que les ha apoyado en su matrimonio y en la educación de sus hijos.

Se logró identificar en el análisis realizado que los hechos relevantes en su matrimonio, inicialmente tuvieron que ver con los desacuerdos por situaciones familiares impuestas y que propiciaban enojos, por falta de comunicación. La toma de decisiones sin hablar o acordar y sobre todo, de temas importantes que parecía que perdían importancia de acuerdo a la percepción de la esposa como: el hogar, el matrimonio y la vivienda.

Este trabajo permitió también identificar las habilidades que ellos han desarrollado en el transcurso de su matrimonio como el hecho de plantear los motivos del desacuerdo y para ello expresar opiniones, ideas, pensamientos y sentimientos en el momento oportuno y de manera adecuada. Reconocen que al principio de su matrimonio, solo buscaban la forma de sobrellevar su relación, ya que no habían planteado la importancia de la comunicación en su relación, sin embargo, los conflictos a los que se enfrentaron y las experiencias que tuvieron al paso del tiempo les ha hecho ponerse metas, buscar el tiempo y espacio necesario para hablar, platicar, escucharse y reflexionar acerca de cualquier problema o asunto de pareja o familiar que enfrenten.

Finalmente se identifican los factores que han favorecido la comunicación asertiva, uno de ellos y al parecer de gran relevancia es haber logrado cambios en su relación, que se han visto reflejados al ponerse en el lugar del otro y tratar de entenderlo, así como el haber establecido acuerdos para tomar decisiones importantes en su relación, por último, el hecho de tener una persona profesional que les apoye en el desarrollo de habilidades de comunicación y que por ello logren tener una comunicación asertiva en pro de su matrimonio y su familia.

Es evidente que en la actualidad han dado prioridad a la comunicación asertiva y reconocen que ha sido gratificante porque esto les ha permitido expresar sus desacuerdos y sentimientos logrando ser escuchados y se han sentido comprendidos. Ambos se sienten bien, tranquilos y satisfechos por la relación que han logrado, los hijos que tienen y por la familia que han formado.

No obstante al realizar la entrevista, se percibe a la esposa relajada, con una participación fluida, mientras que el esposo se mostró menos expresivo, con una actitud un poco reservada e introvertida; no se percibe una clara pronunciación, quizá por un problema de lenguaje (no especificado), pero muestra atención ante los cuestionamientos y en el transcurso de la entrevista muestra una actitud más relajada y dispuesta.

La investigación tuvo aciertos, como el hecho de que la pareja mostrará disposición al ser entrevistada y aportar sus experiencias recabar la información necesaria para cumplir los objetivos. Una limitante encontrada fue el tiempo, probablemente con más tiempo se hubieran rescatado algunos datos específicos acerca de la problemática que enfrento la pareja cuando adoptaron al hermano menor de Ernesto el tiempo que les llevó establecer una mejor comunicación. Como un aspecto a mejorar sería, que a pesar que las preguntas cubrieron los objetivos, en algunos aspectos faltó profundizar. Para futuras investigaciones,

sería interesante plantear algunos cuestionamientos que ayudaran a una descripción más precisa de la comunicación. En el caso de la pareja, sería interesante reconocer las habilidades de comunicación con las que cuenta cada uno antes del matrimonio y definir sus estilos de comunicación. Se agregaría un apartado más en la entrevista.

El motivo que despertó mi interés en este tema, es el hecho de considerar que actualmente las relaciones de pareja se fracturan con facilidad y en muchas ocasiones es debido a la falta de comunicación. Observar que algunas parejas tienen una mejor relación y tratar de identificar las habilidades que desarrollan a lo largo de su matrimonio resulto interesante. Considero que la investigación permitió de manera sistemática compartir las experiencias de la pareja, y dar respuesta a los objetivos planteados. El enfoque fenomenológico, permitió comprender dichas vivencias. Una desventaja que se puede observar es la experiencia en la aplicación de entrevistas, habilidad que indudablemente con la práctica se puede mejorar.

## REFERENCIAS

- Amador, J. (2015). *Comunicación y Cultura. Conceptos básicos para una teoría antropológica de la comunicación*. Recuperado de: <http://www.libros.unam.mx/digital/V8/2.pdf>
- Amodio, Emanuele (2006). *Cultura, comunicación y lenguajes*. Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe IESALC, UNESCO. Caracas, Venezuela. Recuperado de: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000216710>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme. Caracas, Venezuela. Recuperado de: <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Armenta, C. y Díaz, R. (2008). *Comunicación y Satisfacción: Analizando la Interacción de la Pareja*. *Psicología Iberoamericana*, 16(1), pp. 23-27. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=133915922004>
- Caballo, V. (2007). *Manual de Evaluación y Entrenamiento de Habilidades Sociales*. Siglo XXI. Recuperado de: <https://cideps.com/wp-content/uploads/2015/04/Caballo-V.-Manual-de-evaluacion-y-entrenamiento-de-las-habilidades-sociales-ebook.pdf>
- Camacho, M. (2011). *“La comunicación en la pareja heterosexual: una perspectiva racional emotiva”* (Tesina de Licenciatura). Facultad de Estudios Superiores Iztacala, UNAM. Edo. de México. Recuperado de: [https://repositorio.unam.mx/contenidos?c=BZo22p&f=561.1.%23.a lit:Facultad%20de%20Estudios%20Superiores%20Iztacala&d=false&q=Psicolog%3ADa . cognitiva&v=1&t=search\\_0&as=0&i](https://repositorio.unam.mx/contenidos?c=BZo22p&f=561.1.%23.a%20lit:Facultad%20de%20Estudios%20Superiores%20Iztacala&d=false&q=Psicolog%3ADa%20cognitiva&v=1&t=search_0&as=0&i)
- Calderón, L. (2017). *Comunicación asertiva y su influencia en las relaciones interpersonales en la unidad educativa Martha Bucaram de Roldós*. (Tesis de Licenciatura). Facultad de Comunicación social. Universidad de Guayaquil. Republica de Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/21331/1/proyecto%20de%20comunicacion%20asertiva%20tesis.pdf>

- Casadiegos, J., Martínez, C., Riatiga, A. y Vergara, E. (2015). *Habilidades de comunicación asertiva como estrategia en la resolución de conflictos familiares que permite contribuir al desarrollo humano integral en la familia*. (Trabajo como opción de grado). Facultad de Ciencias Sociales, Arte y Humanidades. UNAD. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/3785/7/39048907%20.pdf>
- Cavazos, B. (2014). *La comunicación de las parejas que trabajan fuera del hogar*. (Tesis de Licenciatura). Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano. Universidad Autónoma de Nuevo León. Recuperada de: <http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1080253669.PDF>
- Chávez, J. (2017). *Comunicación asertiva y empoderamiento dentro de la relación de pareja*. (Tesina de Licenciatura). Facultad de Estudios Superiores Iztacala, UNAM. Edo. de México. Recuperado de: [https://repositorio.unam.mx/contenidos?c=BZo22p&f=561.1.%23.a lit:Facultad%20de%20Estudios%20Superiores%20Iztacala&d=false&q=Psicolog%C3%ADa . cognitiva&v=1&t=search\\_0&as=0&i](https://repositorio.unam.mx/contenidos?c=BZo22p&f=561.1.%23.a%20lit:Facultad%20de%20Estudios%20Superiores%20Iztacala&d=false&q=Psicolog%C3%ADa%20cognitiva&v=1&t=search_0&as=0&i)
- Cuervo, J. (2013). *Parejas viables que perduran en el tiempo Diversitas: Perspectivas en Psicología*. 9 (2), pp. 257-270. Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S179499982013000200003&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S179499982013000200003&script=sci_abstract&tlng=es)
- Cuervo, J. (2014). *Comunicación y perdurabilidad en parejas viables*. (Tesis de Doctorado). Universidad Autónoma de Barcelona. España. Recuperado de: <https://www.tdx.cat/handle/10803/283429#page=1>
- Conedera, G. (2015). *La comunicación asertiva en el matrimonio*. (Tesis de Licenciatura). Escuela de Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos Guatemala. Guatemala. Recuperado de: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16\\_1334.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_1334.pdf)
- Crespo, J. (2011). *Bases para construir una comunicación positiva en la familia*. Revista de Investigación en Educación 9(2), pp. 91-98. Recuperado en: [https://www.academia.edu/5346905/Bases\\_para\\_construir\\_una\\_comunicaci%C3%B3n\\_positiva\\_en\\_la\\_familia\\_Bases\\_to\\_build\\_a\\_positive\\_communication\\_in\\_the\\_family](https://www.academia.edu/5346905/Bases_para_construir_una_comunicaci%C3%B3n_positiva_en_la_familia_Bases_to_build_a_positive_communication_in_the_family)
- Daza, A. (2018). *Propuesta de un taller para mejorar la comunicación de pareja desde un enfoque cognitivo conductual*. (Tesina de Licenciatura). Facultad de Psicología, UNAM. Ciudad Universitaria, CDMX. Recuperado de: [https://repositorio.unam.mx/contenidos?c=BZo22p&f=561.1.%23.a lit:Facultad](https://repositorio.unam.mx/contenidos?c=BZo22p&f=561.1.%23.a%20lit:Facultad)

[%20de%20Estudios%20Superiores%20Iztacala&d=false&q=Psicolog%C3%ADa . co  
gnitiva&v=1&t=search\\_0&as=0&i=https://repositorio.unam.mx/](https://repositorio.unam.mx/%20de%20Estudios%20Superiores%20Iztacala&d=false&q=Psicolog%C3%ADa%20cognitiva&v=1&t=search_0&as=0&i=https://repositorio.unam.mx/)

Del Barco, B. (2017). *Estilos de Comunicación y violencia íntima en las relaciones de pareja heterosexuales y homosexuales*. Facultad de Ciencias Humanas y sociales. Universidad Pontificia, ICAI. Madrid. Recuperado de: <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/23194/1/TFM000701.pdf>

De la Cerda, A. (2010). *Habilidades sociales que mejoran la comunicación interpersonal*. Revista digital para profesionales de la enseñanza. (7), pp. 6-9. Recuperado de: [http://eoepsabi.educa.aragon.es/descargas/G\\_Recursos\\_orientacion/g\\_5\\_habilidades\\_sociales/g\\_5.1.documentos\\_basicos/1.11.HHSS%20mejoran%20comunicacion.pdf](http://eoepsabi.educa.aragon.es/descargas/G_Recursos_orientacion/g_5_habilidades_sociales/g_5.1.documentos_basicos/1.11.HHSS%20mejoran%20comunicacion.pdf)

Flores, M. (2011). *Comunicación y Conflicto: ¿Qué Tanto Impactan en la Satisfacción Marital?* Acta de Investigación Psicológica, 1(2), pp. 216-232. Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-48322011000200003](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-48322011000200003)

Gaeta, L. y Galvanovskis, A. (2009). *Asertividad: Un Análisis Teórico-Empírico*. Enseñanza e Investigación en Psicología, 14(2), pp. 403-425. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29211992013>

García, E., e Ilabaca, D. (2013). *Ruptura de pareja, afrontamiento y bienestar psicológico en adultos jóvenes*. Ajayú. Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología de la Universidad Católica Boliviana "San Pablo" 11(2), 157-172. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/4615/461545460003.pdf>

Garrido, A., Reyes, A., Ortega, P. y Torres, L. (2007). *La vida en pareja: un asunto a negociar*. Enseñanza e Investigación en Psicología, 12(2), 385-396. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/292/29212212.pdf>

Gutiérrez, E. (2005). *Influencia del contenido de la comunicación en la satisfacción marital en parejas de la zona oriente del Distrito Federal*. (Tesis pregrado). Facultad de Estudios Superiores Zaragoza, UNAM. México, D.F. Recuperado de: [https://repositorio.unam.mx/contenidos?c=BZo22p&f=561.1.%23.a lit:Facultad%20de%20Estudios%20Superiores%20Iztacala&d=false&q=Psicolog%C3%ADa . cognitiva&v=1&t=search\\_0&as=0&i](https://repositorio.unam.mx/contenidos?c=BZo22p&f=561.1.%23.a%20lit:Facultad%20de%20Estudios%20Superiores%20Iztacala&d=false&q=Psicolog%C3%ADa%20cognitiva&v=1&t=search_0&as=0&i)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F. McGrawHill/Interamericana Editores.

- Londoño, C. (2014). *Factores que permiten a las parejas permanecer unidas y satisfechas*. Escuela de Ciencias Sociales. Universidad Pontificia Boliviana. Medellín. Recuperado de: <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/2337/TESIS.pdf?sequence=1>
- Martínez, M. (2012). *Psicología de la Comunicación*. Departamento de Psicología Básica. Universidad de Barcelona. Recuperado de: [http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/30802/7/PsicologiaComunicaci%C3%B3nMMartinez\\_M.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/30802/7/PsicologiaComunicaci%C3%B3nMMartinez_M.pdf)
- Maureira, F. (2011). *Los cuatro componentes de la relación de pareja*. Revista electrónica de Psicología Iztacala, 14 (1). Recuperado de: <http://revistas.unam.mx/index.php/repi/article/viewFile/24815/23284>
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid: Díaz de Santos. Recuperado de: [https://www.academia.edu/26151076/MOTIVACION\\_Y\\_PERSONALIDAD\\_MASLOW\\_ABRAHAM\\_H](https://www.academia.edu/26151076/MOTIVACION_Y_PERSONALIDAD_MASLOW_ABRAHAM_H)
- Sánchez, C., Carreño, J., Martínez, S. y Gómez, M. (2003). *Comunicación marital y estilo de comunicación en mujeres con disfunción sexual*. Imbiomed, 17 (2), pp. 91-101. Recuperado de: <http://www.inper.mx/descargas/pdf/Comunicacion%20Marital%20y%20Estilo.pdf>
- Taylor, S. y Bogdan, R. (1992). *Introducción a los métodos cualitativos en investigación. La búsqueda de los significados*. Editorial Paidós. España. Recuperado de: [https://www.onsc.gub.uy/enap/images/stories/MATERIAL\\_DE\\_CURSOS/Entrevista\\_en\\_profundidad\\_Taylo\\_y\\_Bogdan.pdf](https://www.onsc.gub.uy/enap/images/stories/MATERIAL_DE_CURSOS/Entrevista_en_profundidad_Taylo_y_Bogdan.pdf)
- Villanueva, G., Rivera, S., Díaz, R. y Reyes, I. (2012). *La comunicación en pareja: Desarrollo y validación de Escalas*. Acta de investigación psicológica, 2(2), 728-748. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/3589/358933341010.pdf>
- Watzlawick, P., Beavin, J. y Jackson, D. (1985). *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona: Herder. Recuperado de: <https://catedraepistemología.files.wordpress.com/2015/09/276081111-teoria-de-la-comunicacion-humana-watzlawick.pdf>

## ANEXOS

### Consentimiento Informado

Cd. Sahagún, Hgo. a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2019

Yo \_\_\_\_\_ y

Yo \_\_\_\_\_

Por medio de la presente Carta de Consentimiento hacemos constar que hemos sido debidamente informados por la **C. María Ana Juárez Segovia** sobre los objetivos de la investigación que realizará bajo el tema: "Habilidades de comunicación asertiva que favorecen el vínculo desde la experiencia de una pareja".

Así mismo queda acentuado que la información recabada se usará bajo seudónimos y será utilizada únicamente para fines educativos. Nuestra participación en esta investigación es de carácter voluntario y somos conscientes que tenemos la libertad de cancelar nuestra participación en el momento que lo decidamos.

Comprendemos y estamos de acuerdo con la información recibida ya que todas nuestras dudas fueron aclaradas. En consecuencia damos nuestro consentimiento para la realización de la entrevista y la grabación de ella.

### FIRMAS DE LOS PARTICIPANTES

\_\_\_\_\_

María Ana Juárez Segovia

\_\_\_\_\_

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Cd. Sahagún, Hgo. a 4 de Noviembre de 2019

Yo  y  
Yo

Por medio de la presente Carta de Consentimiento hacemos constar que hemos sido debidamente informados por la **C. María Ana Juárez Segovia** sobre los objetivos de la investigación que realizará bajo el tema: "Habilidades de comunicación asertiva que favorecen el vínculo desde la experiencia de una pareja".

Así mismo queda acentuado que la información recabada se usará bajo seudónimos y será utilizada únicamente para fines educativos. Nuestra participación en esta investigación es de carácter voluntario y somos conscientes que tenemos la libertad de cancelar nuestra participación en el momento que lo decidamos.

Comprendemos y estamos de acuerdo con la información recibida ya que todas nuestras dudas fueron aclaradas. En consecuencia damos nuestro consentimiento para la realización de la entrevista y la grabación de ella.

FIRMAS DE LOS PARTICIPANTES

 \_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_

María Ana Juárez Segovia

 \_\_\_\_\_

## ENTREVISTA

### DATOS GENERALES

Fecha:

Nombre esposa:

Edad: 42 Nacionalidad: Mexicana Ocupación: Ama de casa

Nombre esposo:

Edad: 40 Nacionalidad: Mexicano Ocupación: Fontanero

Estado civil: Casados

Número de hijos: 2

Tiempo de vivir juntos: 19 años

Dirección:   
Cd. Sahagún, Hgo

Número telefónico:

### Hechos relevantes de la relación de la pareja relacionados con la comunicación

1. ¿Cómo establecieron la comunicación al inicio de su matrimonio?
2. ¿Cómo manejaron los desacuerdos que surgieron en su matrimonio?
3. ¿Cuándo y por qué cree que surgieron?
4. ¿Cómo realizan la toma de decisiones en su matrimonio?
5. ¿Qué sucede cuando no están de acuerdo?
6. ¿Puede describir como manifiesta sus inconformidades?
7. ¿Qué hechos en su relación de pareja han influenciado cambios en la forma en que se comunican?
8. Podría contarnos una anécdota en su relación de pareja que esté relacionada con la comunicación.

### Habilidades de comunicación asertiva de ambos integrantes

9. ¿Cómo ha establecido comunicación con su pareja?
10. ¿Puede describir la manera de establecer acuerdos con su pareja?
11. ¿Cómo manifiesta a su pareja ideas, opiniones y sentimientos?
12. ¿Le satisface la escucha y respuestas de su pareja?
13. ¿Cómo percibe las ideas, opiniones y sentimientos de su pareja?
14. ¿Existe disposición para escuchar a su pareja?
15. ¿Cuál es su opinión en relación a la comunicación que su pareja y usted han establecido?

### Factores que han favorecido la comunicación asertiva en la relación de pareja

16. ¿Cómo maneja la situación ante un conflicto con su pareja?
- 17. ¿Qué opina de la comunicación que ha establecido con su pareja?
- 18. ¿Puede describir como ha favorecido la comunicación en su relación de pareja?
19. ¿Puede mencionar algunos factores que considera importantes en la comunicación con su pareja?
20. ¿Mencione algunos cambios que hayan favorecido su comunicación?
- 21. ¿Manifiesta en su momento ideas, pensamientos y sentimientos?
22. ¿Puede describir si hay algo por mejorar en la comunicación?
23. ¿Cuáles considera que han sido los factores que han favorecido el establecer comunicación con su pareja?

## Guía de Entrevista

### Datos Generales

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre esposa: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Nacionalidad: \_\_\_\_\_ Ocupación: \_\_\_\_\_

Nombre esposo: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Nacionalidad: \_\_\_\_\_ Ocupación: \_\_\_\_\_

Estado civil: \_\_\_\_\_

Número de hijos: \_\_\_\_\_

Tiempo de vivir juntos: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Número telefónico: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### Hechos relevantes de la relación de la pareja relacionados con la comunicación

1. ¿Cómo establecieron la comunicación al inicio de su matrimonio?
2. ¿Cómo manejaron los desacuerdos que surgieron en su matrimonio?
3. ¿Cuándo y por qué cree que surgieron?
4. ¿Cómo realizan la toma de decisiones en su matrimonio?
5. ¿Qué sucede cuando no están de acuerdo?
6. ¿Puede describir como manifiesta sus inconformidades?
7. ¿Qué hechos en su relación de pareja han influenciado cambios en la forma en que se comunican?
8. Podría contarnos una anécdota en su relación de pareja que esté relacionada con la comunicación.

## **Habilidades de comunicación asertiva de ambos integrantes**

9. ¿Cómo ha establecido comunicación con su pareja?
10. ¿Puede describir la manera de establecer acuerdos con su pareja?
11. ¿Cómo manifiesta a su pareja ideas, opiniones y sentimientos?
12. ¿Le satisface la escucha y respuestas de su pareja?
13. ¿Cómo percibe las ideas, opiniones y sentimientos de su pareja?
14. ¿Existe disposición para escuchar a su pareja?
15. ¿Cuál es su opinión en relación a la comunicación que su pareja y usted han establecido?

## **Factores que han favorecido la comunicación asertiva en la relación de pareja**

16. ¿Cómo maneja la situación ante un conflicto con su pareja?
17. ¿Qué opina de la comunicación que ha establecido con su pareja?
18. ¿Puede describir como ha favorecido la comunicación en su relación de pareja?
19. ¿Puede mencionar algunos factores que considera importantes en la comunicación con su pareja?
20. ¿Mencione algunos cambios que hayan favorecido su comunicación?
21. ¿Manifiesta en su momento ideas, pensamientos y sentimientos?
22. ¿Puede describir si hay algo por mejorar en la comunicación?
23. ¿Cuáles considera que han sido los factores que han favorecido el establecer comunicación con su pareja?

## Transcripción de entrevista a profundidad de habilidades de comunicación asertiva que favorecen el vínculo desde la experiencia de una pareja.

### Códigos de identificación de entrevistas.

En la transcripción de la entrevista se utilizaron algunos signos recomendados por Silverman (2006) citado en CualSoft Consultores (s.f.) para capturar el lenguaje no-verbal y sincronización de la transcripción con el programa de análisis de datos cualitativos ATLAS.ti.

### Claves utilizadas para la conformación de los códigos:

| Símbolo   | Descripción  |
|-----------|--|
| [         | El corchete izquierdo indica el punto en el que habla de un sujeto es interrumpida por otro.   |
| (0.4)     | Los números en paréntesis indican tiempo pasado en silencio en décimas de segundo.   |
| (.)       | Un punto entre paréntesis indica un pequeño silencio, probablemente no más de una décima de segundo.                                     |
| ::        | Los dos puntos indican prolongación del sonido inmediatamente anterior. La longitud de dos puntos indica la longitud de la prolongación. |
| PALABRA   | Las mayúsculas, excepto al principio de la línea, indican especialmente sonidos fuertes relativos al habla circuncidante.                |
| ( )       | Los paréntesis vacíos indican la imposibilidad para el transcriptor de oír lo que se dice.   |
| (palabra) | Las palabras entre paréntesis son sonidos probables.   |
| (( ))     | El doble paréntesis contiene descripciones del autor en lugar de transcripciones.  |

### Entrevistadora:

M = María

### Entrevistados:

R = Renata

E = Ernesto

### Fases de entrevista:

**T1/AC = Transcripción 1 /Acuerdo de consentimiento**

**T2/PSE= Transcripción 2/Primera sección entrevista**

**T3/ SSE= Transcripción 3/Segunda sección entrevista**

**T4/ TTSE= Transcripción 4/Tercera sección entrevista**

Para efectos de proteger el anonimato se cambió en la transcripción de la entrevista los nombres de los participantes.

### **Transcripción 1 Acuerdo de consentimiento**

**T1/AC**

- 1 Acuerdo de consentimiento y primera sección (0.4)
- 2 M. Buenas tardes!
- 3 R. Buenas tardes!
- 4 E. Buenas tardes!
- 5 M. Hoy 4 de noviembre de 2019 vamos a realizar una entrevista. Eh! (.) Les entregó un
- 6 Consentimiento informado si le puede dar lectura por favor!
- 7 R. Gracias. Ciudad Sahagún Hgo. a 4 de noviembre de 2019. Yo, Renata Juárez
- 8 Fernández
- 9 E. Ernesto Leal Esteban
- 10 R. Por medio de la presente carta de consentimiento hacemos constar que hemos sido
- 11 debidamente informados. Por la ciudadana María Ana Juárez Segovia sobre los
- 12 objetivos de la investigación que realizará bajo el tema “Habilidades de comunicación
- 13 asertiva que favorecen el vínculo desde la experiencia de una pareja” Asimismo
- 14 queda asentado que la información recabada se usará bajo seudónimos y será
- 15 utilizada únicamente para fines educativos. Nuestra participación en esta investigación
- 16 es de carácter voluntario y somos conscientes que tenemos la libertad de cancelar
- 17 nuestra participación en el momento que lo decidamos. Comprendemos y estamos de
- 18 acuerdo con la información recibida. Ya que todas nuestras dudas fueron aclaradas.
- 19 En consecuencia, damos nuestro consentimiento para la realización de la entrevista y
- 20 la grabación de ella.
- 21 M. Okey, muchas gracias señora Renata! (voces) Bueno ahora si me da su edad por
- 22 favor.
- 23 R. Mm 42
- 24 M. 42 años, nacionalidad?
- 25 R. Mexicana
- 26 M. Mexicana
- 27 M. Su ocupación?
- 28 R. Ama de casa.
- 29 M. Okey, ama de casa, la edad de usted?
- 30 E. 40 años
- 31 M. 40 años, nacionalidad?
- 32 E. Mexicana
- 33 M. Mexicana, su ocupación?
- 34 E. Eeeh! Fontanero (0.4)
- 35 M. Su estado civil?
- 36 R. Casados
- 37 M. Okey, cuántos hijos tienen?

- 38 R. Dos.  
39 M. Hace cuánto tiempo que viven juntos?  
40 R. Hace 19 años.  
41 E. Aja  
42 M. 19 años, si me pueden dar su dirección por favor?  
43 R. Vivimos en la calle Adolfo López Mateos, (carraspeo) número 13. Colonia Chamizal.  
44 M. Colonia Chamizal?  
45 R. Mje  
46 M. Okey, Cd. Sahagún, Hgo.  
47 R. Mje, Cd. Sahagún  
48 M. Su número telefónico?  
49 R. 55 86 10 77 67.  
50 M. 77,67, el de usted?  
51 E. 791 110 38 13

## Transcripción 2 primera sección entrevista

T2/PSE

- 52 M. Muy bien! Bueno, ahora vamos a iniciar con la entrevista. En esta entrevista vamos  
53 a ver cómo fue que ustedes establecieron su comunicación en el inicio de su matrimonio.  
54 R. Mmm  
55 M. Cómo fue eso que acordaron, cómo comunicarse?  
56 R. Pues yo creo que no acordamos.  
57 E. je, je, no  
58 R. No, acordamos  
59 M. No acordaron!  
60 R. No, simplemente nos, nos, no, **no ni siquiera pensamos que la comunicación fuera**  
61 **importante.** No, no lo acordamos  
62 M. No lo acordaron!  
63 E. Simplemente tratamos de sobrellevarnos.  
64 M. Okey, muy bien!  
65 R. Bueno, en si **la comunicación para nosotros no era primordial,** mja  
66 M. No era algo que ustedes, que ustedes hubiesen acordado  
67 R. No  
68 M. Ni antes de casarse?  
69 R. No.  
70 M. Ni al casarse?  
71 R. No, no.  
72 M. Okey, En algún momento ustedes creen que surgieron desacuerdos?  
73 R. **Por falta de comunicación sí, sí.**  
74 M. Algún desacuerdo que ustedes recuerden, de sus primeros desacuerdos.  
75 R. Mmm, pues creo que fue cuando... **Cuando él quería darle dinero a su mamá.** Y yo  
76 le decía que, que primero este, ahora ya era importante nuestro hogar. (0.1) Y este me  
77 acuerdo que esa fue una de las primeras veces que peleamos porque él quería darle  
78 dinero a su mamá y, y, y pues nuestra casa nuestro matrimonio ya quedaba en segundo  
79 término, y como yo también trabajaba pues, pues de ahí.  
80 M. Y usted que pensaba de eso?  
81 E. (carraspeo) Bueno lo que pasa eess, que lo que decía pues tiene razón este... eeh!  
82 Digamos entre los dos estábamos aportando para la casa entonces yo me ponía en su  
83 lugar de que no era así como que muy justo que este mi dinero lo solventará o lo

84 desviará para otra, este, otro lugar que no fuera nuestro hogar. Aja, como que dije pues  
85 sí tiene razón si vamos a hacer algo por nuestro hogar, por nuestro matrimonio y pus  
86 ya. Yo creo que más adelante ya se le iba a poder apoyar, digamos en este caso pus  
87 a mi madre.

88 M. Y de qué manera. Ustedes llegaron a un acuerdo?

89 R. Porque yo le hice, bueno le hice ver que (carraspeo) nosotros no teníamos dónde  
90 vivir; entonces yo le hice ver a él que era importante que tuviéramos ya dónde vivir  
91 porque (carraspeo) Yo ya estaba esperando a mi hija. Y este, y yo le decía él tu mamá  
92 tiene más hermanos, ya están un poquito más establecidos. Y este, ellos pueden  
93 ayudarle y sí, creo que si lo entendió, sí lo entendió.

94 M. Muy bien! Cree que llegaron a un acuerdo?

95 R. Sí, llegamos ahí a un acuerdo.

96 M. Quee, Qué creen ustedes que fue lo que les hizo llegar a ese acuerdo?

97 E. La comunicación?

98 R. La comunicación!

99 E. Y darnos cuenta de la necesidad de decir que sí, que si realmente teníamos en  
100 ese momento.

101 M. Cómo empezaron a manejar esa toma de decisiones del matrimonio? Por qué,  
102 bueno obviamente, pues de forma individual pues es de una manera y cuando ya  
103 están juntos, se da otra manera. Cómo empezaron a manejar esa toma de decisiones  
104 en pareja?

105 R. Pues de mi parte empecé como dice usted, para en pareja para formar una familia  
106 porque de hecho, para eso nos casamos para formar una familia. Entonces este, al  
107 tomar las decisiones pues piensa uno en la familia y en la familia que quisimos formar.

108 M. Y para usted?

109 E. .hhh, Mm Pues es poniendo digamos las cosas en una balanza, viendo pus  
110 prioridades, prioridades en el hogar y pues analizando, analizando lo que es; qué es  
111 lo que es digamos de urgencia o de primera importancia lo que se requería. Eso fue,  
112 lo que hay que poner, que checar ver este lo que es primordial en el hogar.

113 M. Creen que al inicio de su matrimonio hubo varios desacuerdos, pocos  
114 desacuerdos?

115 R. Muchos desacuerdos!

116 M. Algún otro que recuerden?

117 R. Cuando mi suegra falleció ella tenía un niño, entonces ella al faltar nos dejó ese  
118 niño, entonces yo no estaba de acuerdo con eso; porque yo sentía que era mucho  
119 para mí. Un bebé nuevo, un hijo nuevo ya grande. Fue un cambio muy... para mí pero  
120 pues llegamos a analizar, lo aceptamos y dijimos bueno pues todo sea por la familia.

121 M. De qué forma lo analizaron?

122 E. Pues de hecho, tuvimos muchas pláticas en los cuales tuvimos que ponernos de  
123 acuerdo y pues este, ser tolerantes, ser tolerantes con esa nueva vida. Porque ya,  
124 digamos no estaba en nuestros planes este, tener un hijo que llegara y ya grande.  
125 Digamos como que traía su forma de ser y pus era muy, muy difícil hacerlo a nuestra  
126 manera. Entonces pues ya digamos entre mi esposa y yo, ya nos platicando nos  
127 pusimos de acuerdo, que pues hay que echarle ganas, pues hay que echarle ganas,  
128 pus para poder lograr sacar este matrimonio adelante con la nueva vida que, que  
129 teníamos. Con digamos con, este caso, era pues mi hermanito que pasaba a ser  
130 nuestro hijo. En ese momento.

131 M. Cuando usted no está de acuerdo en algo Señora Renata cómo lo manifiesta?

132 R. Me enoja!

133 M. Se enoja! Y cómo es esa manifestación de enojo?

134 R. Me enoja y expreso mis puntos de vista y por qué no estoy de acuerdo.

135 M. Y usted que hace ante esos enojos de la señora Renata?

136 E. Pues, trato de ser flexible, flexible ante esos enojos y, y, y, pues también lo analizo  
137 me pongo en su lugar y, y, y este a final de cuentas pues me doy cuenta que a veces  
138 tiene razón en enojarse de las cosas que no le parecen. Y cuando creo yo que a lo  
139 mejor no está en... No tiene razón, pues este. Simplemente yo sé que, trato de  
140 mantener la calma y sé que con el tiempo, se va a dar cuenta, que pus no es así como  
141 lo pienso, como lo ve. Si yo trato de ser más...Je.

142 R. Sí, es muy flexible!

143 M. Y usted cómo manifiesta su desacuerdo? (ladrido)

144 E. Yo? ...Mmm, pues simplemente lo digo, digo, sabes que, es que esto no me gusta  
145 y, y, y hasta ahí. Obviamente yo sé que, digamos yo soy más flexible en ese aspecto  
146 de que las cosas a veces se dan o son por algo y pues no sobre paso mi límite de, de  
147 demostrarlo tanto. Simplemente esto no me gusta y pues dejo que continúen las cosas  
148 así. Pero se los hago saber. Nada más simplemente se los comento, y pues ya de ahí,  
149 eso es lo que, lo que hago.

150 M. De esa manera manifiesta su desacuerdo, su inconformidad.

151 R. Si lo expresa, pero no se enoja, ni nada, nada más lo expresa, no estoy de acuerdo  
152 y ya.

153 M. Dentro de, de su relación, así de pareja, creen que haya habido cambios de cuando  
154 ustedes se casaron a la fecha?

155 R. Sí

156 M. Referentes a su comunicación.

157 R. Sí.

158 M. Qué cree que haya habido de cambio?

159 R. Mmm...Es que es como él dice, el ponerse en el lugar del otro porque, cuándo,  
160 cuando nos casamos. Este, uno siempre espera recibir, recibir, recibir, y este  
161 pero luego ya piensa uno que no todo es recibir, también hay que dar. Y este, siento  
162 que sí ha habido cambios y conforme, conforme, pasa el tiempo pues vamos  
163 aprendiendo más a sobre llevarnos. A este, a que haya más comunicación. Ahorita sí  
164 ya hay más comunicación porque ya, ya como él dice me pongo en el lugar de él y él  
165 también se pone en el lugar mío y entonces es más fácil, es más fácil este llevarnos.

166 M. Algún hecho que recuerden que haya influido en esa forma de comunicarse.

167 R. Mmm... (0.5)

168 E. Los hijos!

169 R. Mmm, pues si de hecho ahorita la adolescencia de mis hijos, este, sí nos ha, nos  
170 ha hecho que nos comuniquemos más, porque él y yo tenemos que ser equipo; para,  
171 para este para con ellos, para estar bien con ellos tenemos que comunicarnos  
172 tenemos que llegar a acuerdos él y yo, para hacérselo saber a ellos porque si nosotros  
173 no nos no nos comunicamos bien. No vamos a poder a ellos guiarlos para donde, para  
174 donde queremos que se vayan.

175 M. Algún otro hecho qué crea que haya influido?

176 Mmm...

177 E. Eh!... pues no, yo creo que es este ahorita lo que nos está haciendo que o que haya  
178 cambiado todo eso pues es de que este empezaron, digamos nació mi hija luego nació  
179 mi hijo y eso nos unió más. Nos unió más y ya este. Ya no nos, ya no nos este  
180 pensamos en que namas ella namas yo, sino que ahora entre los dos ponernos de  
181 acuerdo para darle a los hijos. Una, una mejor educación, una mejor educación,  
182 entonces pues esto fue lo que ocasiono ese fue el motivo para que nos nos uniéramos  
183 más y estuviéramos este más comunicados y fijarnos la meta de, de si ya tenemos  
184 dos hijos. Este vamos a echarle ganas por ellos dos. Como dice, si nosotros dos no  
185 estamos bien, no estamos comunicados (ladrido de perro) no estamos de acuerdo

186 pues este, no tendríamos este forma ni como para poderlos guiar a ellos. Ese sí, ese  
187 fue un hecho y yo creo que es lo que hasta el momento nos tiene así. Este, aparte de  
188 que ya conforme vamos pasando de tiempo, conociéndonos, tratándonos o sea día a  
189 día y todo eso, pues este vamos madurando, vamos este creo yo teniendo mejor  
190 convivencia como como esposos.

191 M. Ustedes recuerdan o tienen alguna anécdota que hayan vivido respecto de la  
192 comunicación, de su comunicación en la pareja?

193 R. mm...Pues yo creo que sí hubo un momento en que egoístamente cada quien pensó  
194 en sí, porque yo pensaba en mi casa, en las carencias de mi casa, en mí, en mis hijos.  
195 Y dejé de ver a lo mejor de pensar en él, en hacerle sentir bien en casa. Y él pues  
196 pensó, también empezó a pensar en él mismo nada más y en su trabajo. Y por ahí  
197 anduvo buscando una amiga, una compañía, no sé algo. Y este, creo que eso fue por  
198 falta de comunicación porque, yo no le decía lo que yo quería, cómo me sentía. Y él  
199 tampoco me decía. Cómo se sentía. O qué es lo que quería de mí. Y hasta que ya lo  
200 hablamos Ya lo entendimos y ya. Yo. Yo le pedí lo que yo quería de él y él me pidió lo  
201 que quería de mí. Y así fue como sobresalimos de eso.

202 M. Okey, para ustedes qué sería comunicar.

203 R. Es expresar lo que queremos de los demás, para mí. No sé para él?

204 M. A ver para usted?

205 E. Pues si este, es que lo dijo mi esposa, es expresarnos con los demás, hacerles  
206 saber, saber lo que uno espera de los demás. Y también hacerles saber que uno  
207 también esta uno para apoyarlos. Este yo pienso que es lo principal de la comunicación.  
208 Saber, saber expresarlo

### Transcripción 3 segunda sección de entrevista

### T3/ SSE

209 M. Podrían describir ustedes cómo han establecido la comunicación entre ustedes.  
210 Bueno usted señora Renata cómo ha establecido la comunicación con su esposo.

211 R. Mmm...Pues, tratamos de llegar a acuerdos y de expresar lo, lo que sentimos. Yo  
212 le he sacado, cuando estoy enojada, le digo es que estoy enojada. Y o sea  
213 expresando lo que sentimos, este, los demás nos entienden.

214 M. Y usted?

215 E. Ah, pues este, si yo sí, de igual manera en este caso. Pues, con la persona con la  
216 que no estoy de acuerdo pus le digo que es como me gusta o no estoy de acuerdo con  
217 esto. Este y trato de hacerle entender o ver que a lo mejor está en un error. Pero pues  
218 simplemente así, expresándolo, diciéndoles como uno se sienta.

219 M. Entre ustedes ha sido bueno expresar lo que sienten!

220 R. Si!

221 M. Bien, cuando se trata de establecer acuerdos, porque bueno hay veces que se  
222 dificulta un poco más verdad? Cuando es un acuerdo que es difícil de establecer, qué  
223 es lo que hacen?

224 E. Siempre lo platicamos, siempre lo platicamos y lo analizamos, este y vemos todos  
225 los puntos que haiga, que haiga que están por medio de ese acuerdo. Buenos o malos.  
226 Siempre tratamos de ponernos (ladrido de perro) este poner todo, todo en claro para  
227 que no haya este pues fallas así que somos un equipo y tratamos de hacerlo lo mejor  
228 que se pueda en como un acuerdo entre los dos.

229 M. (ladrido de perro) Sra. Renata, cuando usted manifiesta a su esposo, sus ideas,  
230 sus opiniones o sus sentimientos. De qué forma los manifiesta?

231 R. Mmm...Pues se lo expreso, se lo hago saber y casi siempre me dice, me da la

232 razón pero algunas veces no; y eso sí es más difícil, cuando no nos dan la razón pero  
233 también es de entender, que no siempre tenemos la razón.

234 M. Y qué pasa cuando su esposo no le da la razón?

235 R. **En el momento me enojo, pero después ya lo analizo** y digo si es cierto, no siempre  
236 tenemos la razón. Las cosas no siempre son como yo las veo, cada quien tenemos  
237 puntos de vista diferente y él tiene su punto de vista y yo tengo el mío. Entonces, no  
238 siempre las cosas son, deben de ser como yo digo y como yo las veo.

239 M. Y usted, cuando usted le manifiesta ideas, opiniones o sentimientos. De qué forma  
240 se los manifiesta?

241 E. Mmm... (carraspeo) Pues...

242 R. Así!

243 E. Je, Pues igual así, este así le platico no sé yo pues le tomo en cuenta, le tomo en  
244 cuenta este, en este caso digamos de ideas, de que si es que vamos a hacer algo  
245 **siempre la tomo en cuenta, pues para que lleguemos a un acuerdo**, llegamos a un  
246 acuerdo. Este Soy de las personas que tomo en cuenta a los demás, pus para hacer  
247 las cosas. Y ya **pus lo checamos**, lo vemos este **y tomamos la mejor decisión**. En  
248 **cuestión de sentimientos** pues si se los, se los hago saber muchas veces a lo mejor  
249 no con palabras, si no con qué sé yo, este con algún pequeño detallito, con algún  
250 abrazo o algo parecido, o sea soy, este como que así. Y a veces con palabras  
251 también le digo lo que siento... Mje.

252 M. Usted señora Renata se siente satisfecha de la forma en que su pareja le escucha?

253 R. Sí, si él, él es muy flexible.

254 M. Por qué es muy flexible?

255 R. (risa) Porque, no sé; él se adapta más, más rápido a mi forma de ser, a pesar de  
256 que siento que tengo un carácter fuerte, y él se adapta muy, muy fácil. Y este, y yo a  
257 pesar de que él es de carácter más, más ligero, me cuesta todavía más trabajo a mí  
258 adaptarme a sus ideas de él.

259 M. Le satisfacen las respuestas que le da cuando usted le hace alguna solicitud?

260 R. Algunas veces no. Algunas veces no

261 M. Y en esas veces, qué no, no le satisface.

262 R. Sí sé que tengo la razón, le doy mis puntos de vista, le explico cómo, como es y si  
263 tengo la razón me da la razón, pero si no la tengo, no me la da, no.

264 M. Y usted se siente satisfecho con esa escucha que le ofrece su pareja?

265 E. .hhh, sí, (carraspeo) si este. Sí, me presta la atención, este me presta la atención y  
266 pues es como le digo yo esté; casi siempre pues trato de comunicarle. Eeh, lo que  
267 vamos a hacer. Pues **más que nada pus como somos pareja, somos equipo** pues, para  
268 que entre los dos o sea lo llevemos a cabo. Entonces sí me, si me siento satisfecho,  
269 porque si me apoya, si este lo hacemos en pareja. Pues claro que sí, sí estoy  
270 satisfecho, no me dice este, que no, no, no. De hecho pues, **casi siempre lo hacemos**  
271 **por el hogar, por el hogar, por la familia, por la pareja**.

272 M. Cree que por parte de su pareja existe disposición al escucharlo?

273 E. Si, si si este, si hace su labor como pareja sí. Sí está para prestarnos atención para  
274 escucharme, para apoyar.

275 M. Usted también siente que hay disposición por parte de su esposo?

276 R. Sí, **tratamos de encontrar siempre el tiempo**, siempre **de encontrar el espacio para**  
277 **escucharnos**.

278 M. Ahora me gustaría que cada uno, me dijera la opinión que tiene de la comunicación  
279 que han logrado establecer con su pareja.

280 R. Hasta ahora? Mmm... Pues, **siento que al principio no era tan asertiva la**  
281 **comunicación que teníamos**, porque en el transcurso del matrimonio pues **hemos ido**  
282 **aprendiendo**; hemos ido aprendiendo. Entonces, tratamos que **las cosas que nos**

283 funcionan las sigamos, las sigamos este utilizando y las cosas que no nos funcionan,  
284 pues no, porque no funcionan.  
285 E. Sí, este pues, es que sí es como dice mi esposa. Eeh, conforme va avanzando  
286 nuestro matrimonio pues vamos, vamos aprendiendo. Claro que hemos tenido detalles,  
287 errores, pero de esos pus hemos ido aprendiendo, hemos ido aprendiendo y pues nos  
288 ha dado la experiencia, para tomar buenas decisiones, para tener más comunicación.  
289 Tenemos este, un matrimonio más, más sólido. Si yo creo que sí esto, si conforme,  
290 con respecto a la comunicación sí hemos aprendido mucho hemos avanzado mucho.  
291 M. Creen que han desarrollado más habilidades de comunicación, en su matri, bueno  
292 del día en que se casaron a la fecha?  
293 R. Sí. Sí definitivamente sí.  
294 E. Sí, si hemos aprendido mucho.  
295 Eso en qué creen que ha ayudado para su matrimonio?  
296 R. Mmm...Esto es como como lo comentaba de los errores que hemos pasado. De  
297 eso. Hemos aprendido. Y, y tratamos de que de que no vuelva este de que no vuelva,  
298 que no volvamos a tener ese tipo de problemas por esos errores que hemos cometido.  
299 M. Cree que eso ha influido ahora en la educación hacia sus hijos?  
300 R. Si.  
301 M. Esas habilidades de comunicación que ustedes han desarrollado dentro de su  
302 pareja.  
303 R. Si.  
304 M. De qué forma cree que han influido?  
305 R. Pues porque sí! Si ellos ven que nosotros estamos estables, estamos bien este,  
306 ellos también. El ámbito es bueno para ellos, entonces ellos se sienten bien.  
307 M. Cómo lo ha visto reflejado en ellos?  
308 R. Pues, Mmm...Tienen mejor comportamiento porque, como le digo su ámbito familiar  
309 es, es bueno. Pues, están en tranquilidad y eso es bueno para ellos para su desarrollo,  
310 están más estables que si estuviéramos peleando, pues también los pasamos a...  
311 E. También estuvieran en rebeldía, por decirlo así. Sí, si  
312 M. Usted está de acuerdo con lo que menciona su esposa?  
313 E. Claro que sí, sí de hecho es la comunicación. Es este una de las bases principales  
314 por la cual este, digamos nuestro matrimonio ha perdurado hasta el momento. En  
315 cuestión de los hijos este, (ladrado) pues la comunicación que tenemos este, nos ha  
316 ayudado mucho para poder guiar, guiarlos a los ellos, para que darles más. Eeh... A  
317 ellos darles más seguridad, más seguridad, hacerlos más, más competentes; que se  
318 puedan desarrollar más en su ámbito de su estudio, de su este, en donde quiera que  
319 se encuentren pues les da más seguridad.  
320 M. Muy bien!

### Transcripción tercera sección de entrevista

### T4/ TTSE

321 M. Actualmente cómo manejan la situación ante un conflicto entre ustedes?  
322 R. Pues expresando los, el desacuerdo, y dando los puntos de vista. Y ya, cualquiera  
323 de los dos que, que, que nos demos cuenta que estamos mal, pues si hay que ceder.  
324 M. Consideran que ambos ceden? O hay alguien que cede más?  
325 R. El cede más. (0.4)  
326 E. Mmm!  
327 M. Usted considera que cede más?  
328 E. Eeh!, Sí de hecho pues no es tanto ceder sino que darse cuenta de que el conflicto  
329 ya está, lo único que hay que hacer, es buscar la mejor solución y en esta ocasión  
330 este, no se trata de hacerlo más grande, de hacerlo que crezca, sino buscarle una

331 solución, este digamos por la vía más pacífica que se pueda, en esta ocasión ya no  
332 será hacerlo más grande sino simplemente buscar la mejor solución y pues es o debe  
333 de ser en pareja, en pareja, no cada quien por su lado. Si no esté, siempre buscar la  
334 mejor solución por, en pareja.

335 M. Qué le hace pensar que su esposo es el que cede más. (ladrido)

336 R. .hhh (risa) No sé, **es de carácter muy noble**, entonces luego él con tal de vernos  
337 contentos a nosotros, los tres este, eso me hace pensar su carácter, es muy noble de  
338 carácter. **Pero nosotros no!**

339 M. Ustedes no?

340 R. Nosotros no! Le echamos montón.

341 M. Considera que hay algunos factores que intervienen en esta comunicación?

342 R. Factores, como qué?

343 M. Algún factor que sea, que beneficie esta comunicación o alguna razón, algún motivo  
344 que disminuya esta comunicación, claro en su momento no, cuando hay algún  
345 conflicto.

346 R. Yo creo que el hecho de que ambos queramos estar juntos, este ese es un factor  
347 importante, que, que, que tengamos presente que es lo que queremos y pues ambos  
348 queremos estar juntos. Entonces eso hace que haya una buena comunicación para  
349 los acuerdos.

350 M. Eso ha influido...

351 R. Si!

352 M. ...para que ustedes mejoren esa comunicación.

353 R. Eso espero!

354 M. Hay algunos cambios que ustedes hayan hecho para que esta comunicación  
355 mejore?

356 R. Mmm... De mi parte sí. Como le había mencionado antes, ah, este el pensar que  
357 no siempre yo tengo la razón de todo y que las cosas no siempre son como yo las veo.

358 M. Eso como ha hecho que cambie esto, que cambie esta comunicación?

359 R. Mmm... Pues ha hecho que cambie a favor porque, porque este me pongo como  
360 dice él, me pongo en el lugar de él y me pongo en la forma de pensar de él, o hasta  
361 de mis hijos también.

362 M. Algo más que ustedes crean que ha favorecido estos cambios?

363 R. Pos, la terapia!

364 E. Je,je! .hhh

365 R. Sí, porque bueno es que la doctora nos ha, nos ha, nos han hecho ver que no, que  
366 **debe de haber no nada más comunicación, sino una comunicación asertiva** para que  
367 funcione. Que a veces nada más es pura comunicación; debe de ser asertiva para que  
368 funcione.

369 M. Puede describir, en su momento cómo ha hecho uso de esta comunicación  
370 asertiva? Preferentemente con su pareja.

371 R. **Pues que lo que, lo que digamos, coincida con lo que hacemos**, porque si yo estoy  
372 hablando con él, pero estoy viendo la televisión; pues no es una comunicación asertiva.  
373 Entonces para que sea **una comunicación asertiva, es este, darle su tiempo, mirarlo a**  
374 **los ojos, y expresar lo que uno siente.**

375 M. Y para usted?

376 E. Pues para mí es éste (carraspeo) en esta ocasión pues prestarle la atención que se  
377 merece. Eeh! y tratar de entender qué es, lo que, que es lo que me quiere comunicar.  
378 Este, eeh, ponerme en su lugar y, y pues dar mi mejor opinión, dar mi opinión claro  
379 siempre y cuando sea con fin de ayudar o de apoyar. Es este, vamos para mí es, a  
380 **servido de mucho, este tener este tipo de, de comunicación.**

381 M. Señora Renata cree que usted ha manifestado en el momento, si tiene alguna idea,  
382 respecto de su pareja, respecto de su casa, la ha manifestado en el momento.  
383 R. A veces no!

384 M. Qué es lo que le hace no manifestarlo en el momento?  
385 R. Pues porque a veces este, él no está y (ladrido) pues no tengo cómo manifestarle  
386 mi inconformidad. Pero a veces cuando ya llega este en el lapso del tiempo, se pasa  
387 el enojo y eso y, y si lo manifiesta uno pero ya no de la misma forma. Por el espacio  
388 que se le da al momento.

389 M. Muy bien! Y si se trata de un sentimiento? (0.6) Lo manifiesta en su momento?  
390 R. Cuando hay oportunidad sí!  
391 M. Usted?  
392 E. No pues yo si este, yo sí lo manifiesto en el momento. O si éste trato de que se dé  
393 cuenta. En este caso, si estoy que se yo, algo me tiene bien, me tiene tranquilo,  
394 contento pues, si se lo manifiesto, trato de que se sienta igual como me siento yo, en  
395 este caso pues sentimientos buenos. En cuestión del hogar pues también se lo  
396 manifiesto, porque es como (ladrido) le digo, es cosa de pareja, de equipo (ladrido)  
397 entonces pues, siempre busco este que estemos de acuerdo en las cosas. Entonces  
398 pues si se lo, en el momento y ya si es que no estoy, si es que no estoy digamos este  
399 llegando, en cuanto llego pues se lo manifiesto, se lo hago saber o que lo sienta. En  
400 este caso, si está haciendo cualquier cosa, (ladrido) pues se lo manifiesto con un  
401 abrazo o con algún detalle.

402 M. Muy bien! Podría describir sí hay, si ustedes consideran que hay algo por mejorar  
403 dentro de la comunicación.  
404 R. Mmm...  
405 E. Je,je...  
406 R. Yo creo que sí!  
407 E. Sí!  
408 R. Sí, porque los tiempos van siendo diferentes y nosotros como personas también  
409 vamos cambiando, entonces la comunicación no puede seguir siendo la misma,  
410 tenemos que adaptarnos a los tiempos y a las personas que vamos siendo porque  
411 vamos siendo diferentes, por las vivencias.

412 M. Podría describir algo que le gustaría cambiar o mejorar en la comunicación.  
413 R. Mmm..  
414 E. Mmm... No yo creo que, bueno de mi parte, me parece que hasta ahorita hasta el  
415 momento pues estamos llevando las cosas bien ahorita hasta el momento estamos  
416 teniendo muy buena comunicación y al parecer nos está funcionando. Y es como dice,  
417 ahorita pues este, en este, en este tiempo, tal vez más adelante sí se presentan  
418 algunas situaciones. Eeh... Con respecto a la familia o al hogar, pues ya tendríamos  
419 que utilizar otras, otras alternativas, otras, otras este, formas de comunicación.

420 M. Usted señora Renata?  
421 R. Nnno sabría decirle que, que podría cambiar. Pero sí me gustaría que, que él se  
422 sintiera bien, estando aquí y con él. No sé qué tendría que cambiar, ni, ni, ni, que. De  
423 qué manera me pudiera yo comunicar con él pero lo que sí quiero es que se sienta  
424 bien aquí.

425 M. Consideran que hasta ahorita la forma de... Que han establecido de comunicarse,  
426 como mencionaba usted asertivamente está bien, eso les ha funcionado.  
427 R. Sí, algunas veces no, por, porque ya ve cómo somos las mujeres, hay veces que,  
428 que nos dicen lo mismo y no pasa nada, y al otro día nos dicen lo mismo y ya lo  
429 tomamos a mal. Pero igual depende en qué momento nos encontramos nosotros,  
430 porque a veces que de todo queremos llorar, hay veces que de todo queremos pegar,  
431 je,je.

432 E. Je,je,  
 433 M. Y para usted?  
 434 E. No, No este, yo creo que por el momento estamos, estamos bien. Estamos bien  
 435 comunicados. Nuestro matrimonio va avanzando despacio pero estable si este y pues  
 436 para mí parece que estamos bien por el momento. (ladrido)  
 437 M. Y eso cómo les hace sentir podrían describirlo?  
 438 R. Mmm...(ladrido) A mí me hace sentir bien, y me hace sentir bien, me hace sentir  
 439 bien. Me hace sentir en paz, me hacen sentir tranquilidad. Y que a pesar de que  
 440 tenemos problemas como todos los hogares este, el sentirse bien con la pareja, es,  
 441 es, mmm... Hace que esos problemas, detalles que tengamos en el hogar, con los  
 442 hijos este, sean mínimos.  
 443 E. Sí, este (carraspeo) pues el saber que estamos todavía como matrimonio después  
 444 de, 19 años de casados. Es una, una muy bonita satisfacción, el saber que todavía  
 445 estamos juntos como matrimonio, gracias a la comunicación. Hemos logrado, pues  
 446 este, superar muchos, muchos, detallitos, eeh, problemas. Me hace sentir satisfecho,  
 447 me hace sentir satisfecho, satisfecho de lo que hemos logrado aunque sabemos que  
 448 pues no es todo, todavía tenemos mucho porque este, echarle ganas. Seguir  
 449 avanzando, seguir este, comunicándonos y expresándonos. Expresar lo que en el  
 450 momento nos, nos hace felices o nos hace sentir mal; eso nos ayuda. A mí me ha  
 451 ayudado mucho y pues me siento una persona pues, realizada que ahí va poco a poco.  
 452 M. Muy bien! Algo más que quiera comentar señora Renata?  
 453 R. Nada más.  
 454 M. Bueno pues yo les agradezco, el haberme hecho partícipe de esta experiencia, de  
 455 19 años y de poder rescatar aquí, bueno las habilidades y todo lo que ustedes han  
 456 desarrollado para tener esa comunicación asertiva. Gracias.  
 457 R. De que!

| CATEGORIA  | SUBCATEGORIA  | CITAS   |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>HECHOS RELEVANTES DE LA RELACIÓN DE PAREJA</li> </ul> | <ol style="list-style-type: none"> <li>Desacuerdos</li> <li>Decisiones</li> <li>Temas importantes (hogar, matrimonio y casa)</li> </ol> | <p>73, 75, 115, 117,118, 144, 322.</p> <p>107,110, 112, 247, 270 , 271, 287,288.</p> <p>89,90, 127, 128,188-190, 267, 289, 435, 443</p> |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>HABILIDADES DE COMUNICACIÓN ASERTIVA</li> </ol>       | <ol style="list-style-type: none"> <li>Importancia de comunicar</li> </ol>  | <p>60, 61, 65, 164, 168,170-173,198, 280, 281, 290, 293, 294, 313, 366, 380, 406, 409, 416, 421,</p>                                    |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | 1. Expresar opiniones, ideas pensamientos y sentimientos | 203, 211, 216,248, 371-374, 376, 377,395, 446, 449   |
| 2. FACTORES QUE HAN FAVORECIDO LA COMUNICACIÓN ASERTIVA | <p>1. Cambios</p> <p>2. Acuerdos</p>                     | <p>122,123,159, 161,178-187, 226, 235,276, 277, 281-284, 328, 329, 385- 387,</p> <p>224-228, 245, 260 262, 397 .</p> |