



Promover las relaciones  
interpersonales asertivas  
en la  
familia y otros ámbitos  
de la vida cotidiana,  
una cuestión  
de todos



e-ISBN: 978-958-12-0593-6



**Universidad de La Sabana, Instituto de La Familia**

**Brenda Liz Rocha Narváez**

Directora Instituto de La Familia

**Autoras:**

© Lina María Acuña Arango, jefe de Asesoría Familiar, Instituto de La Familia

© Victoria Cabrera García, profesora Instituto de La Familia

© Annabel Astuy Lossada, profesora Instituto de La Familia

© Aida Milena Casadiego Ordoñez, profesora Instituto de La Familia

© María del Carmen Docal Millán, profesora Instituto de La Familia

© Amparo Garzón Orjuela, profesora proyección social Instituto de la Familia

**Dirección editorial**

Dirección de Publicaciones, Universidad de La Sabana

**Corrección de estilo**

Irina Florián

**Diseño y Diagramación**

Mauricio Salamanca

e-ISBN: 978-958-12-0593-6

# Contenido

	Presentación	4
	Introducción	5
	Herramientas para la comunicación asertiva	6
	Herramientas para la comunicación de noticias sensibles	9
	Herramientas para la resolución de conflictos	13
	Violencia intrafamiliar y de pareja	16
	Herramientas de prevención de la violencia intrafamiliar y de pareja	19
	Rutas de atención de situaciones de violencia intrafamiliar o de pareja	22
	Referencias	29

## Presentación

La familia es reconocida como el primer lugar de los aprendizajes y, por tanto, es el lugar en el que se construyen las bases para la convivencia familiar y social. En su interior, se construyen los vínculos en las relaciones interpersonales, se establecen las formas de comunicación, las normas, las reglas, las formas de expresión del afecto, los valores y las virtudes que van a acompañar a los miembros durante su historia de vida, y, en consecuencia, se van a llevar a otros ámbitos de la cotidianidad.

El Instituto de La Familia de la Universidad de La Sabana, desde sus inicios, ha estado comprometido con el cuidado de las relaciones entre las personas en el espacio familiar, con el fin de promover la función educativa y de cuidado de la familia como factores protectores de la violencia intrafamiliar. Con este propósito, ha estado estudiando las relaciones interpersonales asertivas.

Como estudiosos de la familia, partimos de reconocer que, cuando emprendemos el proyecto de hacer familia, transitamos caminos comunes y, a la vez, complejos, que nos conducen a la expresión directa de los sentimientos, los deseos, los derechos legítimos y las opiniones, sin amenazar o castigar a los demás y sin violar los derechos de esas personas. Al expresar nuestras necesidades y defender los propios derechos y el respeto hacia los derechos y las necesidades de las otras personas, el resultado no es la ausencia de conflicto entre las personas, sino la potenciación de las consecuencias favorables y la minimización de las desfavorables.

El texto que usted tiene en sus manos es el resultado de años de trabajo de un grupo de profesores con las familias y las comunidades colombianas en temas relacionados con el perfeccionamiento de la persona humana, el cultivo de las virtudes, con el fin de operar los valores ciudadanos y los derechos humanos en el hogar, y, con esto, contribuir a la construcción de una mejor sociedad, más solidaria, justa y equitativa para todos.

*Las autoras*

## Introducción

Un aspecto clave del desarrollo humano es la adquisición de las habilidades sociocognitivas y emocionales, necesarias para enfrentar problemas mediante una comunicación clara y fluida en las relaciones interpersonales. La comunicación asertiva tiene que ver con la capacidad de expresarse verbal y preverbalmente, de forma apropiada, a la cultura y a las situaciones. Un comportamiento asertivo implica un conjunto de pensamientos, sentimientos y acciones que ayudan a alcanzar los objetivos personales y profesionales de forma socialmente aceptable (Mangrulkar, Vince & Posner, 2001).

Cambiar, modificar la manera de comunicarse con los demás y consigo mismo altera la manera de ver, comprender e interpretar lo que sucede, logrando así que la forma de pensar, de sentir y de interactuar sea distinta. Es entonces cuando se verifica, por medio de la experiencia, que no es el mundo, sino la actitud frente al mundo lo que determina el grado de bienestar o de malestar. La forma de comunicarse con los demás puede convertirse en una fuente considerable de estrés en la vida. Se puede afirmar que una persona es asertiva cuando aporta bienestar en sus relaciones interpersonales; por esta razón, es necesario tomar en consideración las características de la persona con quien se comunica; es decir, si es niño, niña, joven o adulto, hombre o mujer, si es familiar o amigo, si es jefe o subalterno, entre otros. Esto facilita que su lenguaje se adapte a las condiciones de cada persona, con el fin de que la comunicación sea fluida y diáfana.

Si se asume la responsabilidad por aprender acerca de lo que le sucede, poco a poco se irá ganando en autoestima, serenidad y confianza, lo que te permitirá evolucionar y madurar. Hay que tener presente que, si hay tolerancia frente a los demás, ellos también serán pacientes con los aspectos no muy gratos de la personalidad de su interlocutor.

# Herramientas para la comunicación asertiva

## 1. Marco conceptual

Una persona tiene una comunicación asertiva cuando defiende sus propios intereses, expresa sus opiniones libremente y es capaz de establecer límites en las relaciones interpersonales; asimismo, puede considerar la forma de pensar y de sentir de los demás.

La palabra “asertivo” proviene del latín *assertus* y quiere decir “afirmación de la certeza de una cosa”, podemos ver que está relacionada con la firmeza y la certeza o veracidad, y así podemos deducir que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza.

La ventaja de ser asertivo es que se puede obtener lo que se desea sin ocasionar trastornos a los demás. Al ser asertivo, se puede actuar a favor de los propios intereses sin sentirse culpable o equivocado por ello; la persona asertiva expresa sus sentimientos, opiniones y pensamientos en el momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás. De igual manera, dejan de ser necesarios la docilidad extrema, el ataque verbal o el reproche, y estas formas de actuación pasan a verse como lo que son, formas inadecuadas de actuación que crean dolor y estrés. Podemos afirmar, entonces, que la persona asertiva sabe interactuar efectivamente en cualquier situación, que es directa, honesta y expresiva (Gil Guzmán, 2015).

Antes de empezar a desarrollar una comunicación asertiva hay que tener bien claro el hecho de que tanto el estilo de comunicación agresiva como la pasiva generalmente no sirven para lograr lo que se desea; es decir, la comunicación asertiva es el punto medio de estos dos extremos.

**La comunicación agresiva:** son ejemplos típicos de este tipo de conducta la pelea, la acusación y la amenaza, y, en general, todas aquellas

actitudes que signifiquen agredir a los demás sin tener para nada en cuenta sus sentimientos. Las personas no quieren tener cerca a un ser humano que tiende a utilizar una comunicación agresiva.

**La comunicación pasiva:** se dice que una persona tiene una comunicación pasiva cuando permite que los demás la pisen, cuando no defiende sus intereses y hace todo lo que le dicen sin importar lo que ella piense o sienta al respecto. Raramente la persona pasiva recibe un rechazo directo por parte de los demás; por otro lado, se aprovechan de ella y puede acumular una pesada carga de resentimiento y de irritación (Gil Guzmán, 2015).

## 2. Botiquín de apoyo

### ¿Qué hacer?

1. Mantenga contacto visual con su interlocutor.
2. Silencie la voz interior para atender la voz del otro.
3. Mantenga una posición del cuerpo de acogida y apertura.
4. Hable de forma clara, audible y firme.
5. Vuelva a decir lo que dijo la otra persona, con el fin de cerciorarse de haber comprendido el mensaje.
6. Reconozca los sentimientos del otro, aunque no esté de acuerdo con ellos.
7. Para dar mayor énfasis a las palabras, utilice los gestos y las expresiones del rostro.
8. Establezca el hábito de hacer preguntas y, sobre todo, de escuchar las respuestas. Pregunte antes de reaccionar, algunas veces disparamos y después preguntamos, también preguntamos, pero escuchamos para contestar, y no para tratar de entender.
9. Sea consciente de la diferencia entre análisis amigable y crítica destructiva. Observe si el propósito de sus palabras es ayudar, desahogarse o hacer daño.
10. Permita que los demás conozcan lo que siente y piensa de una forma que no los ofenda.

### ¿Qué evitar?

1. Evite hacer juicios, cíñase a los hechos.
2. No ponga palabras suyas en la boca del otro.
3. No asuma, pregunte.
4. No hable en tono de lamentación ni en forma apologista.
5. No se deje afectar por las emociones extremas del otro.
6. Evite hacer preguntas ofensivas, absurdas y que no tienen respuesta: ¿cómo se le ocurrió hacer eso?, ¿hasta cuándo va a ser así?, ¿quién se ha creído?
7. No utilice palabras como “jamás, nunca, siempre”, debido a que generalizan y no reflejan la realidad.
8. No hable en forma impersonal, es decir, utilice el pronombre “yo”, ejemplo “yo pienso, yo creo, yo siento”.
9. No use medios electrónicos durante la conversación, la persona merece toda su atención.
10. Evite hacer conclusiones apresuradas sobre la situación, es recomendable detenerse, pensar y tomarse su tiempo.

# Herramientas para la comunicación de noticias sensibles

## 1. Marco conceptual

La comunicación de malas noticias o noticias sensibles se ha desarrollado, principalmente, en el campo de la medicina, escenario frecuente en el que se deben comunicar este tipo de eventos; una cosa es informar sobre un desastre o una situación violenta en el escenario de los medios de comunicación masiva y otra muy diferente es enfrentarse a familiares y personas cercanas y dar una mala noticia.

De acuerdo con la literatura, una mala noticia se define como aquella que altera la perspectiva de la otra persona, su familia o su entorno de forma drástica y negativa en relación con su futuro (Alves de Lima, 2003); en ese sentido, es muy importante tener en cuenta la perspectiva del interlocutor a quien se le está dando la noticia.

Dado el impacto que tiene recibir una mala noticia, para quienes en las instituciones en las que se encuentran es frecuente tener que comunicar este tipo de situaciones, esta comunicación es una habilidad importante a desarrollar; por otro lado, apoyarse y volver rutinarios algunos protocolos ya descritos para este fin pueden facilitar el procedimiento, de tal forma que tanto quien da la noticia como quien la recibe se sientan más confiados y con la capacidad de manejar la emocionalidad y otras circunstancias propias del momento.

En ese sentido, se debe tener en cuenta que la comunicación de malas noticias es un hecho incómodo, que genera en quien la da una emoción poco placentera; sin embargo, por este hecho, no es admisible evitarla o postergarla, y, además, la comunicación de quien la da está influenciada por sus características personales, experiencias previas, valores, cultura, actitudes, sesgos y emociones.

Quienes se han dedicado al estudio de este tema refieren que, para dar una mala noticia, es importante tener en cuenta algunas condiciones del interlocutor; para esto, es necesario prepararse para el momento de dar esta noticia, es decir, antes de hablar con su interlocutor, indague algunas cosas sobre él, por el ejemplo, el nivel educativo, esto le permitirá, si es necesario, adecuar el lenguaje para que sea más comprensible.

A continuación, se presentarán el protocolo SPIKES o EPICEE en español, el cual se ha desarrollado con el fin de facilitar el proceso de dar malas noticias; como se dijo previamente, estas estrategias están desarrolladas en entornos médicos, por lo que a continuación se harán unas adaptaciones para que pueda ser utilizado en otros entornos.

Este protocolo, desarrollado por Baile et al. (2000), es una guía de 6 pasos, que deben ser tenidos en cuenta para realizar el proceso de dar una mala noticia.

a. E (entorno): elija un lugar adecuado para comunicar la noticia, es recomendable una sala adecuada, en donde el o los interlocutores puedan encontrarse cómodos, y puedan mirarse a los ojos. Si esto no es posible porque la comunicación debe ser por llamada telefónica o videollamada, debe asegurarse de que su interlocutor está en condiciones de recibir la noticia; de lo contrario, es importante que se lo haga saber; preguntar si

está en un lugar adecuado y si puede sentarse y estar cómodo es una buena práctica.

- b. P (percepción): calibre la percepción que tiene la otra persona frente a lo que se le comunicará; recibir una citación o una llamada de determinadas personas y que se solicite que esté cómodo sugiere algo al interlocutor; pregunte si tenía conocimiento de lo que estaba haciendo el familiar, si conocía en dónde se encontraba.
- c. I (invitación): pregunte a su interlocutor hasta dónde quiere tener información, es decir, si quiere conocer más detalles que usted conoce; es importante tener en cuenta que cada persona es diferente y, mientras para unos es muy importante tener todos los detalles que se saben, para otros será suficiente saber en general lo que ha ocurrido. Si su interlocutor no tiene interés en conocer detalles, no se los dé.
- d. C (conocimiento): comparta el conocimiento que tiene de la situación con un lenguaje sencillo; en ocasiones, se puede tener la tendencia a utilizar lenguaje técnico que no es conocido por todos y queda un vacío en el conocimiento; si su interlocutor pide aclaraciones, se le deben dar.
- e. E (emoción y empatía): dar una mala noticia genera emociones tanto en quien la da como en quien la recibe; genere un espacio para que su interlocutor pueda expresar sus emociones. Un ejemplo, para

hacerle saber al interlocutor que está siendo empático y que reconoce la emoción, es decir: “entiendo que esto le está generando rabia o dolor, o tristeza”; después de esta afirmación no utilice un PERO, dado que, cuando esto se hace, se genera en el cerebro una percepción de que la frase previamente dicha no es importante y se cancela.

Ejemplo: “Entiendo que lo que le estoy diciendo le genera rabia, PERO quédese tranquilo”.

- f. E (estrategia): una vez se ha comunicado la mala noticia, se genera en el interlocutor una sensación de soledad e incertidumbre; usualmente, es la crisis que se presenta para dar inicio al duelo; por tanto, para reducir esta situación, se debe realizar un resumen de lo que se ha comunicado; se debe comprobar que el interlocutor ha comprendido la información que se ha dado y se puede formular un plan de trabajo, es decir, informar qué es lo que sigue a continuación, elemento que dependerá de cada una de las situaciones. En este momento, los equipos de apoyo con los que cuenten las instituciones son fundamentales, en el sentido en que son el acompañamiento que queda para las personas que enfrentan la nueva situación. Informe con quiénes puede contactarse: equipo de psicología, trabajo social o departamentos de familia que acompañen los procesos.

## 2. Botiquín de apoyo

### ¿Qué hacer?

1. Prepárese: tómese un tiempo para pensar cómo abordará la situación; puede hacer un ejercicio de respiración profunda que lo ubique en ese momento, dese tiempo para reconocer sus propias emociones (tristeza, miedo, inconformidad, frustración).
2. Elija el lugar en donde podrá atender a su interlocutor y, si es por llamada telefónica, salude y preséntese con nombre y cargo.
3. Asegúrese de que su interlocutor se encuentra en la capacidad de atender su llamada; es importante tener en cuenta si hay algún riesgo, por ejemplo, que esté manejando, que esté cuidando a un niño o a una persona anciana.
4. Utilice un tono de voz firme, no dramático o depresivo.
5. Hable en forma clara y sencilla y con la verdad, no utilice elementos que puedan generar una falsa esperanza. Ejemplo: si es el caso de una persona ya fallecida, no diga que está en estado crítico y que no se sabe cuál puede ser el desenlace.
6. Asegúrese de que está poniendo en primer lugar a su interlocutor; en ese momento, el otro es la persona más importante.

7. Dele a su interlocutor espacio para manifestar su emoción y sea empático.
8. Genere un espacio para que le puedan preguntar; usted está dando información, no opiniones.
9. Informe a su interlocutor qué sigue en el proceso y con cuáles apoyos cuenta la institución para acompañar en estas situaciones.
10. Entréñese para dar malas noticias; esta es una habilidad que se puede desarrollar; sin embargo, es necesario practicarlos.

### Qué evitar

1. Generar falsas esperanzas.
2. Incomodarse con la emoción de su interlocutor; cuando usted reconoce sus propias emociones, será capaz de acompañar la emocionalidad de su interlocutor.
3. Utilizar un tono de voz dramático o depresivo.
4. Postergar el momento de dar la mala noticia.
5. Dar la mala noticia si no tiene un tiempo adecuado para atender a la otra persona.
6. Utilizar un lenguaje muy técnico o que pueda confundir a su interlocutor.
7. Tener miedo de expresar sus propias emociones.
8. La conspiración del silencio. Se denomina conspiración del silencio a la estrategia de callar la situación, especialmente a otros familiares; esto usualmente dificulta que las personas puedan abordar mejor la situación y que elaboren el duelo de forma adecuada.

# Herramientas para la resolución de conflictos

## 1. Marco conceptual

El conflicto es parte de la vida diaria; se resuelven muchos conflictos a lo largo de la jornada, pueden ser laborales, familiares, sociales, entre otros. La resolución de conflictos se define como la utilización de estrategias constructivas para resolver una situación problemática, como llegar a acuerdos, el compromiso y el buen humor. Esto implica llegar a soluciones reales y aceptables para todos los implicados, aunque a veces sea necesario ceder, modificar o ajustar comportamientos por el bien del conflicto.

Cada discusión tiene, al menos, tres puntos de vista: el tuyo, el del otro y el de los terceros, los cuales probablemente están más cerca de la objetividad. Al ser más versátil y ver las cosas desde la perspectiva de los demás, enriquecerá su propio punto de vista (Schwartz, 2018).

De acuerdo con Lencioni (2002), el conflicto constituye un momento importante en el desarrollo de un equipo; los equipos, que pueden ser de trabajo o incluso la familia, son de mayor rendimiento en cuanto a que no le temen al conflicto y se movilizan hacia la confianza de poder manifestar los desacuerdos, aunque esto implique conflicto, dado que el silencio no siempre implica aceptación de una decisión.

En esta línea de pensamiento, la propuesta de la comunicación No violenta de Rosenberg (2011), nos invita a adoptar una forma de estar en la vida con otros, en donde el lenguaje y las necesidades propias y del otro están en el centro de la relación para podernos expresar de manera clara y honesta, a la vez que escuchamos al otro con empatía, con el fin de disminuir la violencia y crear conexión. Este autor propone que nos hagamos algunas preguntas: ¿cómo podemos aprender a escucharnos y

a entendernos mejor?, ¿qué lleva a las personas al desencuentro?, ¿cómo podemos restablecer de nuevo el contacto? Transitar por su respuesta nos ayuda a ser responsables de nuestros pensamientos, sentimientos y acciones, lo que permite generar nuevos recursos activos en nuestra vida. Rosenberg (2011) plantea: “los conflictos y la violencia aparecen allí donde las personas sienten que se limitan sus necesidades. Las personas tienen que aprender que en una discusión se pueden tener en cuenta las necesidades del otro sin que por ello se pierda de vista lo que uno mismo necesita” (p. 42), y agrega: “La Comunicación No Violenta es algo más que una estrategia de comunicación eficaz. Es un modo de vida que permite abordar determinadas situaciones de manera que todos los involucrados salgan beneficiados” (p. 65).

Así, el modelo de Rosenberg reconoce la valentía de las personas para escuchar al otro; oír su versión de la historia compartida que genera el conflicto, para así poder aprovechar el potencial del encuentro con compasión, respeto y curiosidad, con el fin de encontrar nuevos entendimientos.

En el caso que nos ocupa, adentrarse en nuestro interior y revelar la fuerza vital propia, lo que es importante para sí

mismo en cuanto a las propias necesidades humanas que nos movilizan a actuar de cierta manera en situaciones particulares, permite encontrarse consigo mismo y con la activación de la escucha del otro, nos va a permitir diferenciar entre lo que observamos y lo que interpretamos, lo cual nos lleva a ver también lo que pensamos respecto de la situación y a desarrollar el lenguaje comunicativo. Por ejemplo: a aprender a expresar claramente las emociones y valores, a entender cómo nos sentimos, a reconocer nuestras necesidades y anhelos, cuestiones que guardan relación con los sentimientos que han aflorado ante cierta situación.

En consecuencia, la propuesta de la comunicación No violenta permite a las personas explorar distintas estrategias que les permitan atender sus necesidades y manifestar peticiones concretas y negociables para enriquecer la vida propia y la de las demás personas, con quienes se relacionan, facilitando la conexión y el reencuentro con los otros, bajo la premisa que una respuesta negativa a una solicitud tiene de fondo una necesidad de cuidado del otro y, en este proceso comunicativo, es posible encontrar nuevas posibilidades de estar juntos.

## 2. Botiquín de apoyo

### ¿Qué hacer?

1. Manténgase fresco cuando otros estén furiosos y pierdan la cabeza.
2. Distinga entre lo que sentimos y lo que pensamos sobre la otra persona.
3. Exprese su necesidad, esto no lo hace vulnerable.
4. Espere a calmarse antes de hablar. Tenga en cuenta que la relación es más importante que la discusión. Deles más relevancia a las personas que a las opiniones.
5. Trate a toda persona con la cual tenga contacto como le gustaría que lo trataran, nunca se arrepienta de tratar muy bien a la gente.
6. Busque el lado positivo y agradable, aún de las situaciones más complicadas y dolorosas. Es una disciplina que lo ayudará a pasar más fácilmente los momentos difíciles, y a convertir los problemas en oportunidades.
7. El verdadero líder sabe reconocer sus errores y aceptar su responsabilidad. No olvide que un conflicto bien manejado fortalece la relación y lo ayuda a aprender de las diferencias.
8. Recuerde que el sentido del humor puede apaciguar el conflicto, siempre y cuando no sea irónico o humillante.
9. Céntrese en el conflicto actual, no traiga conflictos pasados, busque otro espacio para hablar sobre ellos.
10. Si necesita orientación para resolver el conflicto, busque apoyo en una persona imparcial y sensata.

### ¿Qué evitar?

1. No haga o diga nada que pueda herir o hacerle daño a otra persona. La gente no recuerda tanto lo que tú dices o haces, sino la intención con la que lo haces.
2. No se ría mientras está en plena conversación, puede empeorar el conflicto.
3. No culpe a la otra persona de la causa del conflicto, más bien céntrese en buscar soluciones y cómo puede contribuir a la consecución de estas.
4. Nunca ataque o utilice calificativos ofensivos para la otra persona.
5. Evite hablar del conflicto cuando está demasiado inundado por la emoción, es preferible calmarse.
6. No retrase la conversación sobre el conflicto demasiado tiempo, si bien es importante posponerlo, a veces se debe resolver.
7. Evite la autocompasión, hacerse la víctima o manipular.
8. No amenace, más bien haga preguntas.
9. No niegue los hechos, acepte su responsabilidad, más vale ser realista.
10. Evite comentar la situación con terceros si aún no está resuelta.

# Violencia intrafamiliar y de pareja

## 1. Marco conceptual

La familia es el primer escenario de socialización de las personas y, por tanto, también es el ámbito de lo más cercano, de lo íntimo, de los afectos importantes, de las relaciones de pareja y de padres e hijos, pero también es el lugar donde se desbordan las regulaciones y las ideas (Docal-Millán et al., 2017).

Otros estudiosos de la familia, como Palacio (2009), dicen que la familia se caracteriza por las relaciones ambivalentes entre aspectos positivos y negativos. Entre los positivos, observamos el amor, los vínculos afectivos y de protección, el respeto, entre otros, y, entre los negativos, observamos el trato hostil y la violencia, la fragilidad de los vínculos afectivos, la frustración y el miedo, entre otros. Estos dos aspectos afectan la incorporación positiva de la persona en el mundo social.

La violencia en el espacio doméstico es considerada como un problema social y de salud pública de expresión mundial, que se caracteriza por la complejidad en su análisis porque en esta problemática convergen factores de orden individual, familiar, social y cultural, y porque también tiene diversas causas y afecta distintas dimensiones de la persona (Docal et al., 2017).

Entre los factores individuales, se incluyen el sexo, la edad, el nivel educativo, el estado civil, el parentesco, el nivel socioeconómico, la situación laboral, el consumo de alcohol o drogas, la estructura familiar y haber sufrido o presenciado violencia intrafamiliar en la infancia. Entre los sociales, se encuentra el consumo, la inseguridad ciudadana, la mala situación económica o el desempleo, las presiones provenientes de personas o grupos con el fin de que las personas acomoden sus opiniones, actitudes y comportamientos a modelos impuestos, los conflictos entre vecinos, entre

otros. Por otra parte, entre los factores culturales, se encuentran la discriminación por razones de etnia y el machismo, que es reproducido por los medios de comunicación y fomenta la permanencia de las ideas y prácticas que influyen y reproducen el ciclo de violencia en la vida familiar, que posteriormente las personas llevan a otros ámbitos de la vida cotidiana, como la escuela y el trabajo.

Desde el año 2003, la Organización Mundial de la Salud (OMS) prendió las alarmas en la violencia intrafamiliar, al reconocer que los comportamientos violentos afectan a las personas, pero también a las comunidades, y la define como el uso deliberado del poder y la fuerza física, en la forma de amenaza o daño efectivo, contra una persona, que puede causar o tiene probabilidades de causar privaciones, daños psicológicos, lesiones e, incluso, la muerte de la persona sobre la cual se ejerce.

Larios Deniz et al. (2018) plantean que la violencia intrafamiliar es la violencia que se presenta en el interior del hogar, es decir, que se da entre los miembros de la familia, y aclaran que el problema radica en que es en la familia donde se deben asegurar los factores protectores para que todos los miembros vivan el afecto, el apoyo y el cuidado, pero, en muchos casos, la familia no logra ser el lugar seguro para la garantía de los derechos.

En Colombia, las instituciones del Estado encargadas y las normas jurídicas, como el Instituto de Medicina y Ciencias Forenses (INMLCF) y la Ley 1257 de 2008, clasifican la violencia en cinco tipos:

1. **Violencia psicológica:** conjunto de actos que buscan degradar al otro mediante el uso de la burla, humillación, amenaza y manipulación. Estos comportamientos afectan la salud mental o psicológica.
2. **Violencia física:** acciones que tienen por objeto provocar sufrimiento físico, como empujones, zarandear, golpes, lesiones con armas, quemaduras, entre otros.
3. **Violencia sexual:** caracterizada por la intención de obligar a una persona a participar en interacciones sexuales, usando el chantaje, el poder, la jerarquía, la amenaza y la fuerza.
4. **Violencia económica:** todas las acciones o comportamientos que afectan el patrimonio familiar, por la pérdida, la destrucción, la retención o transformación de objetos, las herramientas de trabajo, los bienes valores, no dejar trabajar, controlar los recursos propios o violar los derechos económicos.
5. **Violencia por negligencia:** cuando una persona, de manera voluntaria o involuntaria, omite, descuida o falta de cumplimiento con sus obligaciones de sustento o de cuidado de las personas dependientes, ya sea por edad, discapacidad o porque no trabajan.

Para darnos una idea de la magnitud del problema, en la tabla 1 se muestran las cifras de denuncias recibidas por el INMLCF.

Tabla 1. Cifras de violencia en Colombia

Año	Violencia intrafamiliar	Violencia de pareja	Violencia contra menores de edad (entre 0 y 17 años) <sup>1</sup>
2019	23.874	47.506	8.466
2018	28.645	49.669	10.794
2017	27.538	50.072	10.385
2016	26.473	50.707	10.082

Fuente: elaboración propia a partir de los datos del INMLCF, 2021

## 2. Botiquín de apoyo

### ¿Qué hacer?

1. Promover relaciones amorosas entre esposos, padres e hijos.
2. Promover aptitudes y actitudes en la pareja, los padres y los hijos orientadas al manejo no violento de los conflictos y las diferencias.
3. Promover la igualdad y la equidad de género. Los hombres y las mujeres somos distintos, pero se nos deben respetar los mismos derechos.
4. Promover la eliminación de estereotipos.
5. Conocer los mecanismos de denuncia.
6. Promover el diálogo como forma de manejo de las diferencias y el conflicto.
7. Promover escuchar y darle la oportunidad al otro de expresar sus ideas.

.....  
<sup>1</sup> Estos casos hacen parte de los casos de violencia intrafamiliar.

8. Promover “ponerse en los zapatos del otro”, en un intento de poder entender sus ideas, necesidades, problemas y manera de actuar.
9. Promover el aprecio por la diversidad de culturas, etnias, puntos de vista, entre otros.
10. Promover pedir perdón cuando se equivoca o se comete un error.

### ¿Qué evitar?

1. Promover el uso de bebidas alcohólicas a temprana edad.
2. Promover comportamientos de venganza en las relaciones interpersonales.
3. Promover la burla cuando las personas se equivocan o tienen una característica personal particular.
4. Promover los chistes sexistas.
5. Promover el juicio sobre las acciones del otro.
6. Avergonzarse porque los hijos se visten fuera de los parámetros considerados por su contexto social.
7. Decirle a un niño: “pórtate como un hombre... llorar es de niñas”.
8. Promover los sobrenombres aparentemente inofensivos que lastiman a las personas.
9. Censurar a los hijos o a la pareja en público.
10. Prohibir a los hijos relacionarse con personas diferentes.

# Herramientas de prevención de la violencia intrafamiliar y de pareja

## 1. Marco conceptual

La violencia en el interior de la familia es una expresión de desigualdad entre los miembros de la familia, entre hombres y mujeres y entre generaciones, que crea condiciones de discriminación, sometimiento e irrespeto de unos hacia otros, pero estas situaciones pueden cambiar si todos ponemos de nuestra parte. La vivencia de la experiencia violenta en el hogar, como ya se dijo, afecta la salud física y mental de las personas y, por lo tanto, la convivencia familiar. En este sentido, Minuchin y Fishman (1986) dicen que

[...] las funciones de la familia sirven a dos objetivos distintos. Uno es interno, la protección psicosocial de sus miembros; el otro es externo, la acomodación a una cultura y la trasmisión de esa cultura... la familia cambiará a medida que cambie la sociedad, probablemente en forma complementaria, la sociedad desarrollará estructuras extrafamiliares para adaptarse a las nuevas corrientes de pensamiento y a las nuevas realidades sociales. (p. 225)

Diversos estudios científicos concluyen que la violencia puede prevenirse. La OMS (2014) ha seleccionado seis estrategias que se centran en la prevención de la violencia, y la séptima se enfoca en la iniciativa de respuesta. Estas estrategias pueden reducir los diferentes tipos de violencia; además, contribuyen a reducir la probabilidad de que las personas cometan actos violentos o que sean víctimas. Estas estrategias son:

1. Favorecer relaciones sanas, estables y estimulantes entre los niños, sus padres y/o cuidadores.
2. Fomentar las aptitudes para la vida en los niños y los adolescentes, como es la inteligencia emocional, la resolución de conflictos y el proyecto de vida.

3. Reducir la disponibilidad temprana y el consumo nocivo de alcohol en los diferentes contextos.
4. Reducir el acceso a las armas de fuego y las armas blancas.
5. Promocionar la igualdad en materia de género para prevenir la violencia contra la mujer.
6. Cambiar las normas sociales y culturales que propician la violencia, esto incluye la eliminación de los estereotipos.
7. Establecer programas de detección, atención y apoyo a las víctimas. Recuerde que usted es modelo para sus hijos, vecinos, amigos y subalternos.

## 2. Botiquín de apoyo

### ¿Qué hacer?

1. Transforme la cultura de estereotipos de género o ideas preconcebidas sobre lo que puede/debe y no puede/no debe hacer un hombre o una mujer.
2. Identifique los factores protectores: conformación de redes familiares o sociales y en caso de la ocurrencia de hechos violentos.
3. Brinde un ambiente de confianza y protección hacia los más vulnerables (niños, mujeres y adultos mayores).
4. Denuncie cualquier tipo de acción que se muestre como violenta.

5. No minimice las palabras rudas y el trato hostil.
6. Promueva un ambiente de calidez y buen trato.
7. Promocione la resolución de conflictos de manera asertiva.
8. Evite tener comportamientos autoritarios que muestren un círculo de poder.
9. No controle lo que los otros miembros de la familia hacen, hablan o a dónde van.
10. Construya un ambiente seguro basado en la confianza y en la comunicación para que se pueda hablar de cualquier acción o momento de riesgo fuera de la familia.

### ¿Qué evitar?

1. Hacer comentarios despectivos, degradar a la persona o que se sienta mal con ella misma.
2. Colocar apodos que sean ofensivos.
3. Obligar a su pareja a que tenga relaciones sexuales cuando no lo desea.
4. Utilizar la fuerza como forma de castigo, empujar, golpear, abofetear, etc.
5. Utilizar las amenazas como forma de controlar o infundir temor.
6. Amenazar.

7. Darle importancia al “qué dirán”, ya que puede ser que caiga en la necesidad de satisfacer de manera permanente a los demás por encima del bienestar propio o, lo que será peor, no satisfacer nunca a nadie.
8. Impedir que los hijos varones apoyen las tareas del hogar o hacer mayores exigencias a las mujeres con la excusa de que pierden su rol femenino o masculino.
9. La competencia exagerada, que produce ausencia de grandeza humana.
10. Considerar “bruta” o incompetente a la pareja o alguna otra persona porque no es hábil como usted para desarrollar ciertas actividades.

# Rutas de atención de situaciones de violencia intrafamiliar o de pareja

## ¿Quién puede identificar o denunciar?

- La persona afectada.
- Cualquier persona que conozca la situación.
- Instituciones educativas (ejemplo: colegios, escuelas, instituciones técnicas, tecnológicas y profesionales).
- La comunidad en general (organizaciones sociales y vecinos/as).

## ¿Cómo se puede denunciar?

- De manera escrita o verbal (si la persona no sabe leer o escribir).
- De forma anónima, por cualquier persona que conozca la situación de violencia.
- De oficio, por la institución que conozca o identifique el caso.
- A continuación, se presentan las entidades que hacen parte de la ruta de atención para la vulneración de derechos en violencia intrafamiliar y violencia de género:

### 1. Comisaría de Familia

- Orienta sobre las acciones legales a seguir.
- Otorga medidas de protección provisionales o definitivas.
- Remite a la Fiscalía para hacer la denuncia por violencia intrafamiliar.
- Brinda atención en crisis por parte del equipo psicosocial.
- Reorienta a otros programas o instituciones que requiera.
- Solicita dictamen a Medicina Legal.
- Remite a salud para atención prioritaria en caso de urgencia.

### ¿Qué se puede denunciar en la Comisaría de Familia?

Cuando exista agresión en la pareja, ya sea verbal o física. Cuando exista maltrato hacia un niño, niña o adolescente en el seno de la familia. En casos de prostitución de menores. Cuando se tenga conocimiento de que hay menores en establecimientos públicos, donde está prohibido su ingreso.

### ¿Cuándo se debe acudir a una Comisaría de Familia?

Cuando exista agresión en la pareja, ya sea verbal o física. Cuando algún miembro de la familia maltrate a un niño, niña o adolescente dentro del núcleo. En casos de violación contra un menor. Cuando sepa que hay menores en establecimientos destinados a los adultos.

Para dar respuesta a la ruta en el ámbito municipal, las comisarías de familia tienen entre sus obligaciones recibir atender y orientar a las personas, así como recibir denuncias, tomar medidas de emergencia y protección, definir provisionalmente sobre custodia, cuidado, cuota de alimento, suspensión de la vida en común de la pareja, entre otras, con el fin de garantizar, proteger, restablecer y reparar los derechos de los miembros de la familia.

**Cuando no haya Comisaría de Familia, serán los jueces municipales** los que conocerán las causas. En el ámbito estatal, las secretarías de bienestar social coordinan las actividades para poner fin al maltrato y abuso sexual de niños y niñas (Decreto 4799 de 2011).

## 2. Centro Zonal

**Equipo interdisciplinario:** compuesto por las áreas de psicología, trabajo social, nutrición, defensor de familia. Procedimiento: recepción de la denuncia (defensor de familia), instauración de denuncia (en el caso que requiera, defensor de familia), atención a niños, niñas y adolescentes (NNA), cuyo agresor es menor de 14 años y familia (equipo interdisciplinario), verificación de derechos (equipo interdisciplinario) (art. 52, Ley 1098). Pasos:

- Valoración en psicología, sociofamiliar, y valoración nutricional por el equipo.
- Apertura y medida de restablecimiento de derechos.
- Evaluación de factores de protección en el entorno familiar.
- Proceso de intervención psicosocial y terapéutico.
- Mitigación de factores de riesgo.

Se realiza la remisión mediante oficio a valoración de Medicina Legal. Remisión a Comisaría de Familia. Proceso de investigación judicial (Policía Judicial, Fiscalía). Remite a presunto agresor mayor de 14 hasta 18 años al Centro de Servicios Judiciales para Adolescentes (CESPA).

## 3. Estación de Policía

La denuncia también puede hacerse en las estaciones de Policía o en las Unidades de Policía Judicial, como la DIJIN, SIJIN o el CTI. Estas remiten el caso a la Fiscalía, y envían a la víctima a Medicina Legal.

Ejecuta las medidas de protección:

- Orienta sobre las acciones legales a seguir.
- Recibe la denuncia a través de la Policía Judicial.
- Actúa de manera inmediata para garantizar los derechos como víctima o pone el caso en conocimiento de las autoridades competentes.
- Lleva a la denunciante a un centro médico, si la mujer lo requiere.
- Acompaña a la mujer a un lugar seguro o hasta su casa.
- Remite a salud para atención urgente y remite de inmediato a Fiscalía.
- Remite a Comisaría de Familia para medidas de protección.
- Cuando la víctima es un niño(a) o adolescente y la gravedad amerita un medio provisional de emergencia o restablecimiento de derechos, lo adoptará de inmediato y remitirá el caso a la Comisaría de Familia a más tardar el día hábil siguiente.
- Realiza seguimiento a las medidas de protección y de restablecimiento de derechos adoptadas por la Comisaría de Familia.

#### 4. Las Casas de Justicia

Son centros interinstitucionales de información, orientación, referencia y prestación de servicios de resolución

de conflictos, donde se aplican y ejecutan mecanismos de justicia. Las Casas de Justicia en Colombia se conciben como centros interinstitucionales y multiagenciales de orientación, referencia y atención para facilitar el acceso de la población de determinada localidad a servicios de justicia formal y no formal. Se pretende que allí los usuarios encuentren atención integral, gratuita y una respuesta centralizada, ágil y oportuna, a sus inquietudes y requerimientos.

#### 5. Fiscalía General de la Nación

Responde por medio de distintas dependencias a las necesidades de justicia de la sociedad en general, da primacía al cumplimiento y al restablecimiento de derechos de las víctimas; entre las mencionadas, se encuentran:

- **CAIVAS** (Centro Atención Integral Víctimas de Abuso Sexual).
- **CAV** (Centro de Atención a Víctimas).
- **CAVIF** (Centro de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar), URI (Unidad de Reacción Inmediata).
- **OSAC** (Oficina de Atención al Ciudadano).

Recibe denuncia forma verbal o escrita, en primera instancia en los Centros de Atención Integral a Víctimas en las Unidades de Reacción Inmediata (URI) de la Fiscalía, que prestan su servicio en todo el país las 24 horas del día.

## 6. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)

Atiende los casos en los que la víctima es menor de edad, por medio de los defensores de familia, quienes verifican la garantía de sus derechos e intervienen en los procesos de medida de protección. Remite a la Fiscalía, en casos de violencias basadas en género (VBG), y a la Comisaría de Familia, en casos de violencia intrafamiliar (VIF), para que se adopten las medidas de protección.

En todas las ciudades, hay centros zonales de Bienestar Familiar. Sin embargo, solo atienden casos en que se encuentren involucradas personas menores de 18 años. Si la agresión se trata de abuso sexual, está facultado para recibir la denuncia y trasladarla a la Fiscalía. Además, debe velar por la protección, el restablecimiento y la garantía de los derechos de los menores involucrados (víctimas y agresores), y a la víctima debe ofrecerle apoyo integral, incluyendo un albergue seguro.

## 7. Instituto Nacional de Medicina Legal

Es un órgano técnico, adscrito al Ministerio de Justicia o a aquellas comunidades autónomas con competencia en la materia, de carácter independiente, cuya función principal es auxiliar a la Administración de Justicia en el ámbito de su disciplina científica y técnica.

Establece la gravedad de las lesiones y el estado en que se encuentra la víctima después de la agresión; la autoridad

que recibe la denuncia remite a la víctima al Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses.

- Practica un examen médico legal a víctimas y agresores.
- Apoya a las IPS para la toma de muestras y garantiza la cadena de custodia.
- Recomienda otros exámenes y actuaciones en materia de salud.
- Remite el dictamen a la Fiscalía o a la Comisaría de Familia.
- Presta apoyo científico y técnico a la Administración de Justicia en medicina legal y ciencias forenses, cuando es solicitado por fiscales, jueces, Policía Judicial y Defensoría del Pueblo, entre otras instancias.
- Realiza valoraciones forenses y establece incapacidades.

## 8. Instituciones de Salud IPS

- Brindan atención en salud integral a las víctimas.
- Recogen evidencia forense, y garantizan la cadena de custodia.
- Accionan y garantizan las medidas de protección y atención requeridas.
- Elaboran historias clínicas y afilian al Sistema de Seguridad Social a víctimas que lo requieran.

## 9. Defensoría del Pueblo y Personería Municipal y Distrital

Les corresponde velar por la promoción, el ejercicio y la divulgación de los derechos humanos, tanto de víctimas como de agresores, en casos de violencia. Prestan asesoría y ayuda gratuita a las personas que requieran apoyo para la defensa de sus derechos humanos, con el fin de prevenir vulneraciones de sus derechos o restablecimiento de estos; por ejemplo, para la formulación de derechos de petición o acciones de tutela.

- Promueven los derechos humanos.
- Protegen el interés público, la vigilancia y el control de las autoridades municipales y las administraciones locales.
- Velan por la promoción, el ejercicio y la divulgación de los derechos humanos.
- Orientan a la ciudadanía en defensa de sus derechos ante autoridades competentes o entidades de carácter privado.
- Garantizan a las mujeres y personas OSIGD, víctimas de una orientación psicológica, asesoría jurídica a través de las duplas de género y la defensoría pública.

## 10. Procuraduría General de la Nación (T3)

La Procuraduría General de la Nación es la encargada de iniciar, adelantar y fallar las investigaciones que por faltas disciplinarias se adelanten contra los servidores públicos y contra los particulares que ejercen funciones públicas o manejan dineros del Estado, de conformidad con lo establecido en el Código Único Disciplinario (Ley 734 de 2002).

- Vigila el actuar de los servidores públicos.
- Inicia, adelanta y falla en investigaciones disciplinarias contra servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas.

## 11. Sociedad civil y ONG

Dada su presencia territorial y cercanía comunitaria, identifican los casos de VBG y VIF, trabajan en su prevención, denuncian y activan las redes interinstitucionales para lograr una adecuada atención, protección, justicia y restablecimiento de los derechos vulnerados a las víctimas.

## 12. Autoridades indígenas

Administran justicia en los casos correspondientes a la Jurisdicción Especial Indígena relacionados con violencia contra las mujeres y violencia intrafamiliar.

Cuentan con la facultad para articular y remitir a la jurisdicción ordinaria aquellos casos donde se vulneren derechos humanos.

### 13. Instituciones educativas

Desarrollan procesos de prevención y activación de las rutas de atención para VBG y VIF que se identifiquen por la cercanía a las víctimas en su ámbito. Siguen los casos y adoptan sanciones disciplinarias para la comunidad estudiantil, sin perjuicio de su deber de denuncia.

### 14. Unidad de Protección Nacional

Brinda especial protección a las poblaciones en situación de riesgo extraordinario o extremo, que señala el Gobierno Nacional o que se determinen con estudios de riesgo realizados. Frente a VBG, en el marco del conflicto armado, sitúa especial atención a lideresas y defensoras de los derechos humanos.

### 15. Líneas de atención a las mujeres

Las líneas de emergencia son útiles para presentar denuncias de violencia intrafamiliar, violencias basadas en género y violencia sexual.

- **Línea nacional** 155 de la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer.
- **Línea de la Policía Nacional** 123.
- **Línea de la Fiscalía General de la Nación** 122 denuncias de Violencia Intrafamiliar.
- **Línea de protección a niños, niñas y adolescentes** 141.
- **Instituto Colombiano de Bienestar Familiar** (ICBF), línea gratuita nacional: 018000918080. WhatsApp: 3202391685-3208655450-3202391320.
- **Línea Única Comisarías de Familia Bogotá:** 3808400.
- **Línea Púrpura en Bogotá:** 018000112137.
- Número gratuito desde teléfono fijo o celular. WhatsApp 3007551846.
- **Línea de atención psicosocial** 192.

### Bogotá

- Línea gratuita 018000112137 para atención y orientación a mujeres.
- WhatsApp 3007551846.
- Correo: lpurpura@sdmujer.gov.co
- delegadodegenero@defensoria.gov.co
- Personerías Municipales y Distritales.

## Medellín

- Línea 123.
- Línea amiga 4444448.
- Para orientación e información: 2913344.
- También puede comunicarse con la Defensoría del Pueblo: 511 4381, o la Personería al teléfono: 4444144.

## Barranquilla

- Líneas 123, 155.
- Orientación a mujeres víctimas; 141 para casos con menores.
- Línea de vida: 3399999.

## Cali

- Comisarías de Familia: 3503503218.
- Patrulla Rosa Policía: 3188611522.
- Salud mental: 3183355722.
- Casa Matria: 3105162760.

## Referencias

- Alves de Lima, A. (2003). ¿Cómo comunicar malas noticias a nuestros pacientes y no morir en el intento? *Revista Argentina de cardiología*, 71(3), 217-220.
- Baile, W. F., Buckman, R. & Lenzi, R. (2000). SPIKES- A six protocol for delivering bad news: Application to the patients with cancer. *Oncologist*, 5(4), 302-311.
- Docal-Millán, M. C., Cabrera-García, V. E. y Salazar, P. A. (2017). Estado actual de la investigación académica en familia: Una mirada a los estudios colombianos. En *El lado humano de la sostenibilidad: reflexiones desde lo privado y lo público* (1.ª ed.). Universidad de La Sabana.
- Clea, A. & Artênio, J. (2017). La violencia intrafamiliar y los procesos notificatorios bajo la óptica del profesional de salud pública [Family violence and the notification processes according to the viewpoint of a public health professional]. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(2), 204-2013.
- Gil Guzmán, B. (2015). Intervención cognitivo-conductual con el niño agresor en un caso de acoso escolar. *Revista de Psicología Clínica con Niños y Adolescentes*, 2(1), 25-31.
- Larios Deniz, J., Barón Ramírez, N. A. & De la Mora Cuevas, J. M. (2018). *Ambientes protectores en la escuela secundaria*. Universidad de Colima.
- Lencioni, P. (2002). *The five dysfunctions of a team*. Jossey-Bass.
- Ley 734 de 2002. Código Único Disciplinario.
- Ley 1098 de 2006. Código de la Infancia y la Adolescencia.
- Ley 1257 de 2008. Presidencia de la República de Colombia.
- Mangrulkar, L., Vince, C. & Posner, M. (2001). *Enfoque de habilidades para la vida para un desarrollo saludable de niños y adolescentes*. Organización Panamericana de la Salud.

Minuchin, S. & Fishman, H. CH. (1986). *Técnicas de terapia familiar*. Editorial Paidós.

Organización Mundial de la Salud (OMS) (2014). Informe sobre la situación mundial de la prevención de la violencia. [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/145089/WHO\\_NMH\\_NVI\\_14.2\\_spa.pdf?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/145089/WHO_NMH_NVI_14.2_spa.pdf?sequence=1)

Palacio, M. C. (2009). Los cambios y transformaciones en la familia. Una paradoja entre lo sólido y lo líquido. *Revista Latinoamericana de Estudios de Familia*, (1), 46-60.

Rosenberg, M. (2011). *Resolver los conflictos con la Comunicación No Violenta. Una conversación con Gabriele Seils*. Editorial Acanto.

Schwartz, D. (2018). *El arte de pensar en grande*. Penguin Random House.