

Inteligencia Emocional, adicción y relaciones familiares.

Elin Mayerli Alarcón Erazo

Angie Daniela Tandeoy Montero

Trabajo de grado para optar por el título de Trabajadoras Sociales

Directoras de Trabajo de Grado

Ana Bolena Arias

Lady Fernanda Mestizo

Trabajadoras Sociales

Fundación Universitaria de Popayán, Sede Norte

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Programa de Trabajo Social

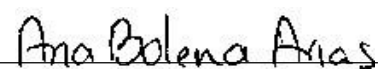
Santander de Quilichao, Cauca

Mayo de 2024

Fundación universitaria de Popayán – Campus Álvaro Ulcué Chocué

Nota de aceptación

Aprobado



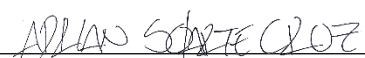
Ana Bolena Arias Porras

Directora de Trabajo de grado



Lady Fernanda Mestizo Salas

Co-Directora de Trabajo de grado



Adrián Solarte Cruz

Jurado 1



Karen Jisset Zúñiga



Karen Jisset Zúñiga Ramos

Coordinadora programa Trabajo social

Santander de Quilichao – Cauca, 27 de mayo de 2024

Agradecimientos

Al concluir una etapa maravillosa de nuestras vidas queremos extender un profundo agradecimiento, a Dios por guiarnos y darnos la sabiduría a lo largo de este camino, además por ayudarnos en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Agradecemos en especial a nuestras familias quienes fueron siempre nuestra inspiración, motivación, apoyo y fortaleza en cada paso, para alcanzar la superación.

Por otro lado agradecemos a la Fundación Teoterapéutica Génesis quien por su colaboración prestada pudimos ejecutar este proyecto, gracias por abrirnos las puertas y brindarnos la oportunidad de trabajar con ustedes.

Finalmente y lo más importante agradecemos a quienes hicieron posible este sueño, principalmente a la universidad por permitirnos convertir en profesionales en lo que tanto nos apasiona, gracias a cada profesor que hizo parte de este proceso de formación, también agradecemos a cada persona que hizo parte de este proyecto.

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi madre Lucía quien con mucho esfuerzo y amor me apoyo incondicionalmente para ser quien soy y lograr esta meta.

Pero en especialmente dedico esta tesis a mi querida hija Danna Isabella quien fue mi motivación día a día para nunca rendirme y poder llegar a ser un ejemplo para ella.

Finalmente dedico esta tesis a todos aquellos que siempre estuvieron hay para animarme y apoyarme física y emocionalmente gracias por el ánimo y aliento que me dieron para seguir adelante.

Dedico esta tesis en primer lugar a mi madre Omaira y mi padre Fabián quienes me apoyaron desde el primer momento, y me brindaron todo su amor y comprensión al igual que también se las dedico a mis sobrinos Sheila y Stiven por ser mi motor para haber logrado cumplir con uno de los tantos propósitos que tengo por realizar.

Tabla de Contenido

Resumen	7
Abstract	9
Introducción	11
1. Planteamiento de la Investigación	13
1.1 Planteamiento del Problema	13
1.1.1 Pregunta problema.	20
1.2 Justificación	20
1.3 Objetivos	23
1.3.1 Objetivo general	23
1.3.2 Objetivos específicos	23
2. Marco de Referencia	24
2.1 Estado del Arte	24
2.2 Marco Teórico	30
2.3 Marco Normativo	37
3. Metodología	39
3.1 Enfoque	39
3.2 Tipo de estudio	39
3.3 Criterios de selección	40
3.4 Instrumentos de recolección de datos	40
3.5 Categorías de análisis	41
3.6 Consideraciones éticas	41
4. Resultados	42
4.1 Breve historia de los usuarios y familias	42

4.2	Concepto de inteligencia emocional	48
4.3	Comunicación usuario – familia	60
4.4	Resolución de conflictos	77
5.	Conclusiones	93
6.	Referencias	97
7.	Anexos	105

Figura 1. Familiograma del Usuario 1	43
Figura 2. Familiograma Usuario 2	45
Figura 3. Familiograma Usuario 3	47
Figura 4. Mapa de relaciones, usuario 1	62
Figura 5. Mapa de relaciones, usuario 2	63
Figura 6. Mapa de relaciones, usuario 3	64
Figura 7. Mapa de redes Usuario 1	74
Figura 8. Mapa de redes Usuario 2	75
Figura 9. Mapa de redes Usuario 3	76

Lista de Anexos

Anexo A. Preguntas semiestructuradas para entrevista a participantes

Anexo B. Consentimiento previo a entrevista

Anexo C. Tabla 1/2 & 3 respuesta a entrevista

105

Lista de Figuras

Lista de Tablas

Tabla 1. Preguntas y respuestas de los usuarios y familias relacionadas con el concepto de inteligencia emocional	48
Tabla 2. Preguntas y respuestas de usuarios y familias relacionadas con la comunicación	60
Tabla 3. Preguntas y respuestas de usuarios y familias relacionadas con la resolución de conflictos	8

Resumen

En la actualidad el problema del consumo de sustancias psicoactivas ilegales ha alcanzado niveles que requiere de intervención desde diferentes enfoques que permitan trabajar no solo con la persona que consume, sino con la familia y la comunidad, logrando la participación activa de todos aquellos que de manera directa e indirecta pudieran verse afectados; en este caso la familia se convierte en el primer grupo de intervención justo después de la persona consumidora, pues ha quedado claro que desde ésta se pueden tener cambios trascendentales para obtener mejores resultados en el proceso de rehabilitación. En ese orden, el análisis de la inteligencia emocional en la actualidad es una herramienta de primera mano que puede ser utilizada como estrategia de intervención que permite comprender cómo se forjan las relaciones, la comunicación y la resolución de los conflictos en las familias, desde el análisis de las emociones, de ahí que, el objetivo general de esta investigación fue describir los factores de la inteligencia emocional (autoconciencia y autorregulación) utilizados por tres familias en la relación con un miembro adicto a la heroína. Esta investigación tuvo un enfoque cualitativo descriptivo; se analizaron experiencias, percepciones, desafíos emocionales y perspectivas de las familias en relación con la inteligencia emocional y el manejo de la drogadicción; además, se realizó un estudio correlacional para examinar la relación entre la inteligencia emocional y el manejo de la drogadicción en las familias; para esto se hizo uso de la entrevista semiestructurada que contenía las dimensiones percepción de inteligencia emocional (IE), canales de comunicación y estrategias para resolución de conflictos; también se hizo uso de la observación participante y la revisión documental para complementar la información. Las respuestas obtenidas de todos los participantes fueron variadas, pero principalmente fue notorio entre los

entrevistados fuertes problemas en la comunicación, escasez de estrategias de resolución de conflictos, falta de participación en los de programas de apoyo que ha implementado la fundación Teo terapéutica Génesis y necesidades de seguir fortaleciendo estrategias de inteligencia emocional para el abordaje del consumo.

Palabras clave: inteligencia emocional, adicción, drogadicción, familia, comunicación, resolución de conflictos.

Abstract

Currently, the problem of the consumption of illegal psychoactive substances has reached such levels that it requires intervention from different approaches that allow working not only with the person who consumes, but with the family and the community, achieving the active participation of all those who directly and indirectly they could be affected; In this case, the family becomes the first intervention group right after the consumer, since it has become clear that from this person transcendental changes can be made to obtain better results in the rehabilitation process. In that order, the analysis of emotional intelligence is currently a firsthand tool that can be used as an intervention strategy that allows us to understand how relationships, communication and conflict resolution are forged in families, from the analysis of emotions, hence, the general objective of this research was to describe the factors of emotional intelligence (self-awareness and self-regulation) used by three families in the relationship with a member addicted to heroin. This research had a qualitative descriptive approach; experiences, perceptions, emotional challenges and perspectives of families in relation to emotional intelligence and drug addiction management were analyzed; In addition, a correlational study was carried out to examine the relationship between emotional intelligence and the management of drug addiction in families; For this, the semi-structured interview was used that contained the dimensions perception of emotional intelligence (EI), communication channels and strategies for conflict resolution; Participant observation and documentary review were also used to complement the information. The responses obtained from all participants were varied, but mainly notable among those interviewed were strong communication problems, lack of conflict resolution strategies, lack of participation in the support programs that the Genesis Teo

Therapeutic Foundation has implemented and needs for continue strengthening emotional intelligence strategies to address consumption.

Keywords: emotional intelligence, addiction, drug addiction, family, communication, conflict resolution.

Introducción

El problema del uso y abuso de sustancias psicoactivas e ilegales, como la heroína, ha aumentado y alcanzado día a día niveles tan preocupantes que sobrepasan los esfuerzos individuales, familiares y como sociedad, que se puedan establecer en busca de su solución. Lo que sucede es que, este creciente problema de adicciones es tan complicado que requiere ser abordado desde diferentes enfoques, para así considerar múltiples factores como los genéticos, psicosociales, ambientales y del contexto ecológico, con lo que se podría llegar a entender la interacción de los microsistemas individual y familiar (Ruiz, et al., 2014), y luego plantear las estrategias más precisas y adecuadas.

Con esto en mente, durante las últimas dos décadas ha aumentado el interés por el uso de diferentes herramientas y entre ellas la denominada inteligencia emocional (IE) como una estrategia para afrontar el problema de las adicciones que ha afectado preocupantemente el interior de las familias, pues algunas investigaciones han puesto de manifiesto que:

La IE, que es la capacidad de reconocer, comprender y regular las emociones propias y ajenas, discriminar entre ellas y utilizar la información como guía de los pensamientos y acciones es un factor protector, predictor de bienestar y de un mejor funcionamiento adaptativo, especialmente en muestras de adultos (González, Lázaro y Palomera, 2021, p.28).

Así, resulta importante conocer si este concepto y herramienta es reconocido por un grupo de personas pertenecientes a la Fundación Teo Terapéutica Génesis; incluso si se han visto involucrados dentro de actividades en torno a ella. De aquí surge el objetivo general de esta investigación de enfoque cualitativo descriptivo que buscaba describir los factores de la inteligencia emocional (autoconciencia y autorregulación) utilizados por tres familias en la

relación con un miembro adicto a la heroína, y para lo cual se llevó a cabo la recolección de información haciendo uso de diferentes técnicas, tales como la entrevista semiestructurada, la observación participante, y se tabulo la información mediante Excel y ATLAS.ti por parte de las investigadoras , lo que permitió conocer diferentes concepciones sobre la problemática, las interacciones y las limitaciones que han tenido las familias y las personas adictas.

Al final del documento pudieron ser identificadas diferentes falencias intrafamiliares desde las cuales se podrá trabajar a futuro considerando el tema de la inteligencia emocional; pero más que eso, fue notorio el interés de abordar estrategias que ayuden el mejoramiento de las condiciones actuales.

1. Planteamiento de la Investigación

1.1 Planteamiento del Problema

La drogadicción ha sido el tema preocupante de muchas entidades internacionales, entre ellas está la *United Nations Office on Drugs and Crime-UNODC* (Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito), que anualmente publica un informe mundial sobre las drogas, y ofrece una visión global sobre la oferta y la demanda de opiáceos, cocaína, cannabis, estimulantes de tipo anfetamínico y nuevas sustancias psicoactivas (NSP), así como su impacto en la salud. (UNODC, 2022)

En su última publicación llamada Informe Mundial sobre las Drogas 2022 de la UNODC, destaca las tendencias del cannabis posteriores a su legalización, el impacto ambiental de las drogas ilícitas y el consumo de drogas entre las mujeres y las personas jóvenes, el documento

recalca cómo después de haber legalizado el cannabis, su consumo aumentó considerablemente, encontrándose en el año 2020 cerca de 284 millones de personas con edades entre 15 y 64 años consumiendo drogas en todo el mundo, generándose un aumento del 26% si se compara con la década anterior. (UNODC, 2022)

En presencia de personas que luchan contra la adicción a la heroína, ciertos factores desempeñan un papel fundamental y, entre ellos, la relación entre padres e hijos tiene una importancia significativa para promover su bienestar general. Es imperativo profundizar en formas en las que se puede potenciar esta relación para facilitar el crecimiento y progreso continuo de los miembros de la familia en su vida diaria. Las estrategias efectivas para mejorar el vínculo familiar pueden abarcar fomentar una comunicación abierta y sincera, brindar apoyo emocional, impartir conocimientos sobre la adicción, establecer límites saludables y participar en terapia familiar. Al implementar estas medidas, las personas pueden mejorar su confianza en sí mismas, cultivar habilidades para fijar metas y fomentar una mayor estabilidad social.

Según UNODC (2022), las personas jóvenes son las que más consumen, y los menores de 35 años en América latina son el grupo poblacional que más reciben tratamiento por trastornos con relación al consumo de drogas, lo que es preocupante si se considera que a nivel mundial 11.2 millones de personas usan drogas inyectadas; cerca de la mitad vive con hepatitis C; 1.4 millones con VIH y 1.2 millones con ambos.

El tema del Día Internacional de la Lucha contra el Uso Indebido y el Tráfico Ilícito de Drogas del año 2021, se llamó "Abordar el tema de las sustancias adictivas: la información como herramienta de preservación de vidas" y puso énfasis en la necesidad de fortalecer las bases de datos y concienciar al público en general, dirigiéndose a la comunidad internacional, los gobiernos, la sociedad civil, las familias y los jóvenes para que pudieran tomar decisiones

informadas, mejorar la prevención y el tratamiento de las adicciones, y abordar los desafíos globales relacionados con las drogas de manera más efectiva. (UNODC, 2021)

Otras de las entidades internacionales encargadas de la vigilancia y control en el consumo de sustancias psicoactivas es la *World Health Organization-WHO* (Organización Mundial de la Salud - OMS) que han definido a estas sustancias como una variedad de elementos, ya sean naturales o artificiales, que crean afectación en el sistema nervioso y llevan a cambios en las funciones que controlan el pensamiento, las emociones y la conducta (OMS, 1994). El consumo de drogas puede llevar hasta trastornos que generan una carga significativa no solo a las personas afectadas sino además a las comunidades en general. La persistencia en el consumo de drogas puede llevar a la adicción, discapacidades y afecciones crónicas de salud. Los impactos sociales del uso perjudicial de drogas o la adicción trascienden al individuo y afectan a sus familias y otras relaciones personales. Las consecuencias tanto para la salud como a nivel social provocadas por las drogas y la dependencia de las mismas no son inevitables. Estos problemas pueden prevenirse y tratarse de manera efectiva. Cuando se detecta a tiempo, el uso riesgoso de drogas puede ser mitigado o controlado a través de evaluaciones de salud y acciones breves de intervención, evitando así que las personas desarrollen una dependencia. Aunque el consumo de drogas ilegales es más común en países de ingresos altos en las Américas, los países de ingresos bajos y medios son los más afectados por las repercusiones de la dependencia de drogas en la salud, incluyendo enfermedades, discapacidades y muertes, debido a la limitada accesibilidad a atención médica.

UNODC Colombia (2023), en su “Informe Mundial sobre Drogas 2023: UNODC advierte sobre crisis convergentes a medida que los mercados de drogas ilícitas siguen expandiéndose”, estima que el narcotráfico acelera la devastación ambiental y la delincuencia en

la cuenca del Amazonas, pero sobre todo la triple frontera entre Brasil, Colombia y Perú, con alta prevalencia de delitos con drogas, que por su ubicación dificulta la posibilidad de beneficiarse de los servicios de tratamiento, los recursos o el Estado de Derecho.

En Colombia, la máxima autoridad en el tema de las drogas es el Consejo Nacional de Estupefacientes, creado en el artículo 89 de la Ley 30 de 1986, y funciona adscrito al Ministerio de Justicia y del Derecho. El Consejo Nacional de Estupefacientes mediante Resolución No. 006 del 8 de abril de 2005 estableció como fuente de información oficial en materia de drogas el Observatorio de Drogas de Colombia, ODC (2019), con el objetivo de proporcionar “información oportuna, objetiva, confiable, continua, actualizada y comparable sobre la problemática de la droga”. (SUIN, 2016)

Hasta el momento, el gobierno ha llevado a cabo dos investigaciones a nivel nacional sobre el consumo de sustancias psicoactivas en la población general. Estos estudios se realizaron en 2008 y en 2013, y fueron conducidos por el Observatorio de Drogas y Crimen (ODC) del Ministerio de Justicia y del Derecho, que proporcionaron una evaluación de la escala del consumo de drogas y sus patrones en personas de edades comprendidas entre los 12 y los 65 años. En 2019, se llevó a cabo una colaboración entre el DANE, el Fondo Rotatorio del DANE-FONDANE y el Ministerio de Justicia y del Derecho para realizar la Encuesta Nacional de Consumo de Sustancias Psicoactivas – 2019. (DANE, 2020)

En el actual periodo del presidente Petro, el Gobierno está implementando la nueva Política Nacional de Drogas 2023-2033, con su programa “Sembrando vida desterramos el narcotráfico”, que dura 10 años (2023-2033). (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2023). La política fue presentada por el presidente en la clausura de la Conferencia Latinoamericana y del

Caribe sobre Drogas, donde presenta un cambio en la forma de enfrentar el problema de las drogas, dejando atrás la guerra contra las drogas (Ortiz, 2023).

En lugar de centrarse en el problema aparentemente interminable de las drogas, es más constructivo enfocarse en cómo abordar las consecuencias psicológicas que afectan a los adictos. Para esta investigación, se contempla la utilización de la 'inteligencia emocional' como un enfoque valioso, una perspectiva que podría considerarse una herramienta fundamental en este contexto. Según Goleman (1996, como se citó en Marroquín, 2019), define la inteligencia emocional como “un conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias, que determinan la conducta del individuo, sus reacciones, estados mentales, estilo de *coping* y su estilo de comunicar” (p.5).

En sí, Goleman indica que la inteligencia emocional ayuda a tener autocontrol sobre todas las emociones que generan los diferentes factores de la vida cotidiana, desarrollando la capacidad de saber desenvolverse con confianza y destreza. Por otro lado, Jiménez (2018), trae a consideración las palabras de Robert K. Cooper, quien define inteligencia emocional como la capacidad “de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia” (p.458).

Pero, ¿Por qué el drogadicto se vuelve drogadicto? Según Fernández (2022), “las adicciones no surgen espontáneamente ni por puro capricho, sino por haber vivido eventos personales altamente traumáticos o, como mínimo, emocionalmente perturbadores”, de hecho, las causas emocionales son muy variadas, por ello, la adicción, ya sea a sustancias o comportamientos, causa un alto sufrimiento emocional tanto para los individuos afectados como para sus familias, y suelen desarrollarse en contextos previamente marcados por desequilibrios emocionales, como culpa, ansiedad, vergüenza y tristeza, que predisponen a las personas a caer

en la adicción. Independientemente del tipo de adicción, esta conlleva complicaciones emocionales para quienes la experimentan y también afecta a su entorno social.

Por otra parte, el centro de tratamiento y desintoxicación de adicciones *Llaurant la Llum* (2020), comenta que el cociente intelectual no garantiza el éxito en la vida; según diversos estudios científicos, el éxito profesional no siempre se correlaciona con la habilidad para manejar las emociones, de hecho, la inteligencia emocional, como menciona Goleman, puede ser más influyente que el cociente intelectual en la determinación del éxito en diversas áreas de la vida. Además, se destaca la importancia de promover el desarrollo de la inteligencia emocional, junto con otras inteligencias personales, en el sistema educativo y en la formación integral de las personas.

Las instituciones educativas desempeñan un papel importante en el desarrollo de las personas, así lo dice un proverbio africano: “Para educar a un niño se necesita de la aldea entera” (Meza y Páez, 2016), especialmente cuando se enfrentan a desafíos familiares, como la ruptura de la conexión familiar. Cuando alguien carece de habilidades para manejar sus emociones, esto puede afectar la confianza, la comunicación y la estabilidad familiar, lo que a su vez puede llevar a problemas emocionales y psicológicos, estos problemas pueden incluir sentimientos como la angustia, la ansiedad, la tristeza, el miedo, la ira y la frustración, y su impacto negativo puede ser evidente en la dinámica familiar.

La inteligencia emocional, un componente esencial del desarrollo personal, se cultiva principalmente en el entorno educativo. Es evidente que las instituciones escolares proporcionan a las personas la oportunidad de aprender a reconocer, comprender y regular sus emociones, así como a establecer relaciones efectivas con los demás. Esta capacidad es fundamental cuando se enfrentan situaciones de conflicto familiar, ya que la habilidad para expresar y gestionar las

emociones de manera saludable desempeña un papel crucial en la resolución de desavenencias. La educación, por lo tanto, no solo enriquece la mente, sino que también contribuye al desarrollo emocional, ayudando a las personas a afrontar las dificultades familiares con mayor resiliencia y empatía.

Según Neyra, Cano y Taype (2020):

El Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales -El DSM-5 especifica que los síntomas del trastorno por consumo de sustancias incluyen tolerancia; abstinencia; pérdida de control; esfuerzos fallidos por reducir o dejar el consumo; una gran cantidad de tiempo empeñado en buscar, usar o recuperarse del uso de sustancias; deterioro en áreas específicas de la vida del sujeto y un continuo uso a pesar de las consecuencias negativas. El diagnóstico se hace cuando la persona tiene 2 o más síntomas de 11 a lo largo de un periodo de tiempo de 12 meses (p.237).

Neyra et al. (2020), relatan el estudio realizado en el Perú, donde los resultados obtenidos demuestran que existe una relación positiva y altamente significativa entre las variables de resiliencia e inteligencia emocional en pacientes adictos y que los resultados de este estudio coinciden con el de Molero-Jurado et al., quienes hallaron que los “no usuarios de alcohol y tabaco tuvieron puntajes significativamente más altos en inteligencia emocional y resiliencia, a diferencia del grupo de consumidores quienes presentaban puntajes bajos” (p.241).

Por otra parte, de acuerdo con la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá y la UNODC, los resultados del Estudio de Consumo de Sustancias Psicoactivas en Bogotá 2022, arrojaron que las personas con abuso o dependencia de sustancias psicoactivas alcanzan el 21% (531.000 personas), otra de las conclusiones del estudio indicó que el 19,3 % de las personas encuestadas reporta haber consumido cualquier sustancia ilícita alguna vez en la vida.

Con estos estudios realizados tanto en Perú como en Bogotá, se puede destacar que el consumo de sustancias psicoactivas ha producido una falencia en el bienestar psicosocial del adicto, llevándolas por el camino de la inseguridad, la intolerancia, la depresión y la pérdida de control sobre su estabilidad mental. De esta manera, la familia desempeña un papel fundamental como un componente central en la vida de cualquier persona, especialmente en la de un miembro que enfrenta problemas relacionados con el consumo de drogas, el establecimiento de un diálogo y la capacidad para resolver conflictos no solo mejoran la comunicación, sino que también ofrecen una oportunidad para el aprendizaje mutuo. En este proceso, ambas partes pueden aprender el uno del otro, compartir sus emociones y socializar, este intercambio puede aumentar la respuesta de apoyo y contribuir a elevar la autoestima, uno de los objetivos principales en el caso de una persona con problemas de adicción es su autorrealización, ya que busca superarse y encontrar un camino más saludable. En consecuencia, la resolución de problemas y conflictos se encuentra estrechamente relacionada con el desarrollo de la inteligencia emocional, ambos aspectos están interconectados de tal manera que un avance en la inteligencia emocional puede conducir a una mejora en la toma de decisiones y la gestión de conflictos.

La familia constituye el pilar fundamental de toda unión, siendo el núcleo esencial para cada individuo. Por ende, resulta sumamente desafiante cuando un ser querido se sumerge en el oscuro mundo de la heroína. No obstante, en ocasiones, la familia puede flaquear al tolerar ciertos comportamientos. Para brindar ayuda efectiva a una persona con adicción, es crucial educarse sobre el tema y establecer límites que, aunque no sean extremadamente rígidos, contribuyan a superar la adicción, todo esto sin dejar de lado el apoyo emocional y afectivo que es vital en este proceso.

1.1.1. Pregunta problema.

¿Qué factores de la inteligencia emocional utilizan las familias en relación con un miembro adicto?

1.2 Justificación

La entidad fundación “*Teoterapeutica génesis*”, es una organización sin ánimo de lucro que brinda servicios relacionados con la consejería para el manejo y tratamiento de adicciones desde el autorreconocimiento y la autorreflexión. Es importante destacar que para esta, la investigación juega un papel trascendental, ya que puede proporcionar a la familia y al adicto diversas características que contribuyan al desarrollo de sus habilidades emocionales y psicosociales. Para la fundación es beneficiosa la promoción de temas como la inteligencia emocional, que es fundamental para guiar los procesos de interpretación y resaltar la percepción de cada ser humano tanto emocional como físicamente.

Desde el ámbito familiar, es importante que estos puedan aprender de las herramientas necesarias para que como familia incluyendo al miembro adicto tengan la capacidad de seguir enfrentando los conflictos personales e interpersonales paso a paso. Esto se logra sintiendo el apoyo, el amor, el respeto y el compromiso por el bienestar familiar y personal, partiendo del buen desarrollo emocional que cada persona o individuo posee.

No se debe centrar la atención únicamente en la persona adicta, sino en entender la capacidad de autocontrol y realización de parte y parte, es decir tanto de la familia como del adicto. Se debe reconocer el poder de cada persona para sobrellevar las distintas situaciones que existen dentro del mundo de la heroína. Y para complementar se deben potencializar estas cualidades y actitudes humanas para mejorar la calidad de vida.

El núcleo familiar constituye el espacio esencial donde se cultivan el amor, el respeto y la fraternidad, elementos vitales en la existencia humana. Por ello, resulta imperativo realizar un examen meticuloso de las experiencias de los hogares afectados por miembros que lidian con adicciones. Comprender su perspectiva, su modo de vida y las repercusiones de enfrentar una adicción dentro del hogar es fundamental.

Es crucial analizar cómo se comunican los integrantes del hogar entre sí. Las dinámicas comunicativas pueden variar desde un diálogo abierto y empático hasta un silencio absoluto, que en sí mismo puede ser revelador. En el ámbito del trabajo social, es reconocido que incluso la ausencia de palabras transmite mensajes significativos.

Además, es importante observar cómo estos hogares abordan y resuelven los retos cotidianos que emergen. La capacidad del núcleo familiar para manejar estas dificultades influye significativamente en el proceso de recuperación del individuo afectado. En muchos casos, el respaldo emocional y la comprensión provenientes del entorno cercano son decisivos en el camino hacia la superación de la adicción.

Así mismo, cuando un integrante combate una adicción, la inteligencia emocional se revela como una herramienta esencial. Esta habilidad permite entender y gestionar tanto nuestras emociones como las de otros con empatía y compasión, fortaleciendo el apoyo al ser querido en su proceso de recuperación y propiciando una curación conjunta.

Sumergirse en el mundo de las drogas representa un camino intrincado y desafiante. En ese contexto, cualquier individuo que se encuentre inmerso en esa realidad buscará experimentar empatía, amor y apoyo en su vida. En la mayoría de los casos, el primer lugar al que acudirán en busca de esta conexión será su propia familia. Por lo tanto, resulta necesario examinar las

relaciones familiares en este escenario particular. Esto implica un análisis profundo de cómo se desarrollan y evolucionan estas relaciones en medio de la lucha contra las adicciones.

De acuerdo con la definición proporcionada por OMS en 1994, se entiende por sustancia psicoactiva aquella que, al ser consumida, tiene la capacidad de alterar los procesos mentales, incluyendo la cognición y la afectividad. Un ejemplo de esto es la heroína, cuyo consumo puede tener consecuencias devastadoras para quienes la utilizan.

Es crucial para el individuo fortalecer los vínculos familiares durante el proceso de rehabilitación. Como se mencionó anteriormente, la familia puede proporcionar el apoyo necesario para que el adicto logre recuperarse tanto física como mentalmente. Esto se debe al amor y compromiso que pueda ofrecer su entorno familiar. Por lo tanto, esta investigación también se centra en el fortalecimiento de los lazos afectivos y en la resolución de conflictos a través del desarrollo de la inteligencia emocional. Esta última puede ayudar al individuo a controlar sus emociones, lo que a su vez le permitirá manejar sus luchas internas y desarrollar habilidades que mejoren su calidad de vida.

Desde una perspectiva de trabajo social, es importante investigar cómo perciben tanto la familia como el adicto la resolución de sus problemas interpersonales y sociales, teniendo en cuenta los factores asociados a la inteligencia emocional de cada individuo. También sería útil entender por qué se rompen los lazos familiares y se pierde el apoyo y comprensión mutuo entre la familia y el adicto.

Como trabajadoras sociales, nuestra misión es promover el bienestar integral de los individuos, proporcionando apoyo y acompañamiento, además de fomentar la inclusión y la educación. Para ello, se ofrecen herramientas necesarias para el desarrollo personal y social.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general.

Analizar los factores de inteligencia emocional, que tienen un miembro adicto a la heroína.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar la percepción de la inteligencia emocional en tres familias.
- Describir la comunicación entre los integrantes de la familias.
- Explorar las estrategias de resolución de conflictos adoptadas por estas tres familias.

2. Marco de Referencia

2.1 Estado del Arte

Son diferentes los estudios que se consultaron para desarrollar esta investigación; está por ejemplo la llevada a cabo por Morales (2021), con su investigación titulada, Funcionamiento familiar e inteligencia emocional en los estudiantes de nivel secundario del Centro Poblado de Palmapampa, La Mar, Ayacucho- 2018, que tenía como objetivo determinar la relación entre el tipo de funcionamiento familiar y nivel de inteligencia emocional en los estudiantes de nivel secundario y que se efectuó en una muestra probabilística de 243 estudiantes. Aquí, el autor utiliza la investigación observacional y prospectiva. La investigación observacional no involucra la intervención del investigador y los datos reflejan la evolución natural de los eventos, ajena a la voluntad del investigador, por otro lado, la investigación prospectiva implica que los datos necesarios para el estudio son recogidos a propósito de la investigación (primarios) y por lo tanto, posee control del sesgo de medición. Los resultados indican que el nivel de inteligencia

emocional de los estudiantes de nivel secundario de la institución educativa "Mariscal Agustín Gamarra" es bajo y necesita ser mejorado significativamente. Por lo tanto, se recomienda a las autoridades pertinentes elaborar estrategias para mejorar las capacidades emocionales y sociales de los estudiantes, así como su capacidad para afrontar y resolver problemas.

Esta investigación es útil, ya que proporciona información sobre cómo mejorar el funcionamiento familiar y las habilidades emocionales y sociales de los integrantes de las familias, cosa que es relevante para las familias con drogadictos, ya que a menudo enfrentan desafíos en estas áreas.

Sin embargo, fue el psicólogo y periodista Daniel Goleman (1998) quien popularizó el término "inteligencia emocional" en su libro publicado en 1995. Goleman la definió como aquella capacidad de reconocer sentimientos propios y la de los demás, de aprender a motivarse y de gestionar adecuadamente las emociones en nosotros mismos y en las propias relaciones. Desde entonces, este concepto ha cobrado cada vez más importancia en diversos ámbitos, incluyendo la educación, la empresa y la psicología clínica, y ha sido objeto de numerosas investigaciones y estudios.

La inteligencia emocional es utilizada en diferentes áreas de la vida por ser una herramienta efectiva debido a su capacidad para mejorar el autoconocimiento, regular las emociones, promover la empatía, fortalecer las relaciones interpersonales, facilitar la comunicación efectiva, respaldar la toma de decisiones acertadas y potenciar el liderazgo efectivo. Contando, además, que, en el ámbito académico, mejora el aprendizaje, promueve relaciones interpersonales saludables, gestiona emociones en situaciones académicas desafiantes, desarrolla habilidades sociales y fomenta la autogestión y autorregulación. Al desarrollar y aplicar la inteligencia emocional en el entorno educativo, se contribuye al crecimiento integral de

los estudiantes y se fortalecen las bases para un rendimiento académico exitoso y un bienestar emocional duradero.

Es el caso de Páez, y Castaño (2015), quienes redactan un artículo denominado Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes universitarios, cuyo objetivo describe la inteligencia emocional y determina su relación con el rendimiento académico en estudiantes universitarios. Participaron 263 estudiantes, a quienes se les aplicaron diversos instrumentos, entre ellos el cuestionario EQ-i de BarOn para medir la inteligencia emocional.

Páez, y Castaño (2015), utilizaron el estudio analítico de corte transversal, con una población de 3209 estudiantes regulares de todos los programas diurnos de pregrado de la Universidad de Manizales, matriculados en el 2° semestre del año 2012. Posterior a la recolección de información se calculó el α de Cronbach para el cuestionario de BarOn, para todos los estudiantes y por programa.

Para el estudio en mención, se encontró que existe una confirmación positiva entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico en estudiantes universitarios, además, que los estudiantes con un alto nivel de inteligencia emocional tienen un mejor desempeño académico.

Cuando se encuentra la manera en organizar, seleccionar e interpretar la información sensorial para darle significado y construir una representación consciente del entorno, influenciada por las experiencias previas, creencias, expectativas y procesos cognitivos, el cerebro procesa la información sensorial y la interpreta en función de los conocimientos y patrones de pensamiento.

Páez y Castaño (2015) implementaron un estudio analítico de corte transversal involucrando a 3209 estudiantes de todos los programas diurnos de pregrado de la Universidad

de Manizales, matriculados durante el segundo semestre del año 2012. Tras la recolección de datos, se calculó el coeficiente α de Cronbach para el cuestionario de BarOn, aplicado tanto a la población total como por programa específico. Los resultados del estudio indicaron una correlación positiva entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico de los estudiantes universitarios, observando que aquellos con niveles más altos de inteligencia emocional presentaban un mejor desempeño académico comparado con sus pares de niveles más bajos.

El procesamiento cerebral de la información sensorial implica organizar, seleccionar e interpretar datos para construir una representación consciente del entorno. Este proceso está influenciado por experiencias previas, creencias, expectativas y patrones cognitivos, permitiendo que el cerebro asigne significado a la información sensorial basándose en conocimientos preexistentes.

Por otro lado, Ramírez, Ferrando y Sainz (2015) llevaron a cabo un estudio que explora cómo los estilos parentales y la inteligencia emocional de los padres impactan el desarrollo emocional de sus hijos en el segundo ciclo de educación infantil. Utilizando la prueba PERCEVAL, que evalúa la percepción, valoración y expresión de emociones, los investigadores midieron la capacidad de percepción emocional en niños y buscaron diferencias significativas en función de los estilos parentales y la inteligencia emocional de los padres. Este estudio examina cómo estos factores parentales influyen en la percepción emocional de los niños, proporcionando así un entendimiento más profundo de la interacción entre el ambiente familiar y el desarrollo emocional infantil.

Los investigadores señalan que diversos estudios indican que los niños cuyos padres poseen alta inteligencia emocional suelen exhibir un desarrollo más sofisticado en su capacidad

para entender y gestionar emociones. Además, destacan que aquellos niños cuyos progenitores adoptan un enfoque afectuoso y de apoyo en la crianza, muestran una mayor competencia en reconocer y responder a las emociones. Esta habilidad está directamente vinculada con el bienestar y el crecimiento psicológico infantil, dado que existe una relación significativa entre los métodos de crianza, la inteligencia emocional de los padres y la habilidad de los niños para interpretar emociones, especialmente en las etapas tempranas de la educación escolar.

En el contexto de la inteligencia emocional, es importante que las familias desarrollen habilidades para comunicarse de manera efectiva tanto verbal como no verbalmente. La comunicación verbal adecuada implica expresar las emociones y sentimientos de manera clara y directa, utilizando un lenguaje respetuoso y empático, esto implica expresar las necesidades, preocupaciones y deseos de manera clara y asertiva, al mismo tiempo que se escucha activamente a los demás miembros de la familia. La comunicación no verbal también juega un papel crucial, como los gestos, posturas y expresiones faciales pueden transmitir emociones y sentimientos de manera más poderosa que las palabras mismas.

Al explorar las estrategias utilizadas por las tres familias que tienen un miembro drogadicto para resolver conflictos en el contexto del manejo de la adicción, se busca comprender a fondo cómo estas familias afrontan los conflictos en relación con la adicción, cuyo objetivo es identificar enfoques exitosos y áreas de mejora, lo cual proporcionará información valiosa para el manejo de la adicción y el apoyo a otras familias en situaciones similares. Al enmarcar esta exploración en el contexto de la inteligencia emocional, se busca comprender cómo las habilidades emocionales y la gestión emocional influyen en la resolución de conflictos familiares relacionados con la adicción, esta perspectiva permitirá obtener una visión más

completa de las dinámicas familiares y contribuirá al desarrollo de estrategias más efectivas para el manejo de la adicción y la promoción del bienestar emocional en estas familias.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF, lleva a cabo estudios de caso bajo el programa llamado Mi Familia, según el ICBF (2021), un estudio de caso:

Proporciona la oportunidad de examinar en detalle la trayectoria de una familia dentro del programa, comprender las características únicas de esa trayectoria y analizar cómo interactúan los factores familiares con la metodología del programa y el papel del profesional psicosocial (p.23).

Uno de los casos es el de una joven de 15 años que, “egresó de una institución de protección especializada en la atención del consumo de sustancias psicoactivas. En su infancia sufrió vulneraciones de derechos producto del maltrato infantil y negligencia por parte de sus padres y cuidadores” (p.33). Al ingresar al programa, se llevó a cabo un acompañamiento psicosocial intensivo brindado por parte de Mi Familia, “se realizó en este contexto de transición y adaptación, en donde era previsible que se generaran choques emocionales” (p.36). Se podría resumir en pocas palabras que la familia de la joven, experimentó procesos de cambio durante el acompañamiento, la madre mostró mejoras en sus prácticas de crianza, que se reflejan en los resultados del instrumento de disciplina positiva, fue consciente de las consecuencias del uso de castigo físico y mejoró sus estrategias de vigilancia y monitoreo.

Ahora bien, al hablar de inteligencia emocional, es evocar a Daniel Goleman, de hecho, el artículo titulado: Teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman, escrito por Pradas (2018), indica que la teoría afirma que las capacidades racionales no son lo más importante en el camino hacia la superación personal y el crecimiento psicológico. La superación personal no implica solo querer superarse a sí mismo, como dice la propia palabra sino, conocerse así mismo,

conocer emociones desde un punto diferente y más profundo, donde, ese “querer propio” sea más grande que muchas cosas y para ello la inteligencia emocional va de la mano de lo radical, crear y trazar metas reales, para que la persona sea capaz de tener un sentido de auto pertenencia para amarse, idealizarse y visualizar a un futuro ideal para hacer de lo planeado, algo verdadero contando con la misma confianza creada por el mismo y de la mano lo emotivo que lo llevo a superarse, conocer sus miedos, angustias pero también sus anhelos para poder ser una persona capaz de ser feliz.

En España, Buendía (2018) presentó su tesis titulada "Inteligencia emocional y drogodependencia: Factores de riesgo psicosociales", enfocándose en cómo la inteligencia emocional influye en la predisposición hacia la drogodependencia y en qué medida ciertos elementos psicosociales pueden incrementar la vulnerabilidad a esta condición. En su investigación, Buendía explora la función de la inteligencia emocional como una competencia crucial para prevenir o atenuar la dependencia de sustancias, así como los obstáculos psicosociales que pueden impedir el fomento de una inteligencia emocional robusta.

A través de un análisis detallado de literatura previa, se abordan diferentes facetas relacionadas con la inteligencia emocional y su relación con la drogodependencia, incluyendo la habilidad para identificar y manejar emociones, la adopción de decisiones con base en un enfoque emocionalmente consciente y la administración eficaz del estrés. Asimismo, se evalúan factores psicosociales como la dinámica familiar, la influencia social de los compañeros, la tensión prolongada y los eventos traumáticos, examinando cómo estas variables pueden interactuar con la inteligencia emocional y elevar la probabilidad de desarrollar dependencia a drogas.

Marín y Villada (2013), realizan su proyecto de grado titulado: *Inteligencia emocional en mujeres consumidoras de sustancias psicoactivas. un aporte sobre las competencias de inteligencia emocional en usuarias internas de la fundación “la luz” de la ciudad de Medellín*, donde las autoras identifican cómo la inteligencia emocional aporta en el proceso de recuperación de las usuarias internas que, desde el campo de la psicología, la presencia y el desarrollo de las competencias de inteligencia emocional aportan indudablemente en el proceso de recuperación.

Barreto y López (2009), redactan su tesis de grado titulada: *La familia también se enferma, vivencias de familiares frente al consumo de sustancias ilícitas en jóvenes de 12 a 20 años, en ONG privada, primer semestre de 2009*, las autoras abordan las experiencias de los familiares frente al consumo de sustancias ilícitas en jóvenes de 12 a 20 años, cuyo objetivo es explorar las vivencias y perspectivas de los familiares de jóvenes que consumen sustancias ilícitas, de hecho, se busca comprender cómo el consumo de drogas afecta tanto a los jóvenes como a sus familias, centrándose en el impacto emocional, social y familiar de esta problemática.

A través de una metodología cualitativa, las autoras recopilan información mediante entrevistas en profundidad y análisis de casos, con el fin de obtener una comprensión más profunda de las experiencias de los familiares y sus percepciones sobre el consumo de sustancias ilícitas por parte de los jóvenes.

La tesis aborda diferentes aspectos relacionados con el consumo de drogas, como los factores que contribuyen al inicio del consumo, las dinámicas familiares afectadas, los desafíos y dificultades que enfrentan los familiares y las estrategias de afrontamiento utilizadas, asimismo, se examina el papel de la ONG privada en el apoyo y la intervención en estos casos.

2.2 Marco Teórico

El consumo de sustancias psicoactivas ha sido un desafío global que ha impactado de una manera significativa tanto a la persona consumidora directamente como a los que se encuentran a su alrededor, llevando consigo, quizá cambios físicos, emocionales y demás.

Para esta investigación se tomará como referencia en el primer eje teórico a Erik Homburger Erikson, desde el desarrollo psicosocial de Eric Erikson.

Erikson propuso que cada período de la vida tiene un desafío o crisis único que una persona debe enfrentar, esto se conoce como un desarrollo psicosocial. Según Erikson, el desarrollo exitoso implica tratar y resolver los objetivos y las demandas de cada una de estas crisis de manera positiva. Para el autor es importante el desarrollo de las 8 etapas del desarrollo psicosocial, las cuales abarcan: 1) confianza vs desconfianza, 2) autonomía vs vergüenza y duda, 3) iniciativa vs culpa, 4) laboriosidad vs inferioridad, 5) exploración de identidad vs difusión de identidad, 6) Intimidad vs aislamiento, 7) generatividad vs estancamiento, y 8) Integridad del yo vs desesperación (Bordignon, 2005).

Tomando en cuenta la teoría del desarrollo psicosocial de Erikson, para esta investigación se seleccionará como base de inicio y base final las etapas 6,7 y 8, puesto que estas etapas son las que se desarrollan en edades de 20 a 60 años, y son precisamente las edades que enmarca esta investigación.

La etapa 6: Intimidad vs aislamiento. Erikson refiere que la intimidad es la fuerza sintónica que lleva al joven adulto a confiar en alguien como compañero en el amor y en el trabajo, e integrarse en afiliaciones sociales concretas y desarrollar la fuerza ética necesaria para ser fiel a esos lazos, contrario a la situación de aislamiento afectivo, la cual representa

distanciamiento o exclusividad que se expresa en el individualismo y egocentrismo sexual y psicosocial.

Es decir que cada persona en esta etapa de desarrollo, empieza una iniciativa de confianza dónde se procrea el amor y se desenlazan distintos estímulos afectivos y emocionales, además de crear una zona de confort consigo mismo. Tanto así que el individuo empieza a establecer vínculos familiares, priorizando la familia primero generando la sensación de acompañamiento y confianza, si se evade este vínculo afectivo familiar el individuo puede pasar a el aislamiento el cual puede llegar a representar un estancamiento emocional y mental, donde quizás se influya un cambio en su personalidad y en su entorno.

La etapa 7: Generativa vs estancamiento: En este estadio, la prevalencia y la generatividad es fundamental en el cuidado y la inversión en la formación educativa de las nuevas generaciones, de los propios hijos, los hijos de los otros y de la sociedad. Después de la paternidad (maternidad) el impulso generativo incluye la capacidad de la productividad, el desarrollo y la generación de nuevas ideas para el bienestar de las nuevas generaciones donde la atención a la propia familia y trabajo crean un sentimiento de responsabilidad universal para todos.

A lo que refiere el autor es esa necesidad de querer encontrar el equilibrio entre la productividad y el estancamiento, en el cual se proyecta la enseñanza de valores, educación y la autonomía para ejercer nuevos emprendimientos de trabajo, es decir que el individuo quizás busca dejar huella en su vínculo familiar para que a futuro pueda ser de utilidad.

Por el contrario del estancamiento aquí en esta etapa Erickson nos indica que el estancamiento es una incapacidad de hacer, producir o criar. Es decir que este puede llegar a representar un retroceso psicosocial ya que la necesidad obsesiva del cuidado familiar educativo

y laboral se ve afectado por la pérdida de integración que puede llegar a representarse por el temor ya sea a la muerte, desconfianza o desespero.

La etapa 8: Integridad vs desespero (o estancamiento). La palabra que mejor expresa esta etapa es ese momento es integridad, que significa: la aceptación de sí, de su historia personal, de su proceso a la integración emocional de la confianza, de la autonomía. La falta o la pérdida de esa integración o de sus elementos se manifiestan por el sentimiento de desespero, con la ausencia de sus valores. La palabra clave para expresar esta fuerza básica es sabiduría.

La sabiduría popular a menudo sostiene que "la sabiduría proviene de los ancianos", una noción que encuentra respaldo en diversas teorías del desarrollo psicológico. En las etapas avanzadas de la vida, se considera que el individuo ha alcanzado una definición más clara de su identidad, emociones y experiencias acumuladas a lo largo de su existencia. Erikson (1963) postula que, durante la vejez, muchas personas experimentan lo que denomina "integridad del yo versus desesperación", reflejando cómo los individuos evalúan y encuentran sentido a sus vidas, enfrentando al mismo tiempo la pérdida de seres queridos y cambios significativos en su entorno social y personal.

A medida que los adultos mayores alcanzan una etapa de autorrealización, es posible que hayan satisfecho muchas de sus necesidades básicas y logrado una vida plena y significativa. Sin embargo, Erikson advierte que el sentimiento de desesperación puede surgir cuando las personas sienten que no han logrado integrar adecuadamente aspectos clave de su vida, como relaciones familiares y sociales, estabilidad laboral, autonomía y valores éticos (Erikson, 1963).

Paralelamente, Maslow (1943) también reconoce en su teoría de la jerarquía de las necesidades que alcanzar la autorrealización es el pico del desarrollo humano, sugiriendo que las personas en sus años finales han tenido la oportunidad de cumplir con las etapas anteriores de

necesidades básicas y psicológicas, permitiéndoles enfocarse en la autorrealización y en el desarrollo de su máximo potencial humano.

El estudio de la capacidad para reconocer, comprender y gestionar las emociones propias y de otros ha sido un área de considerable interés académico y científico. A pesar de la falta de un consenso teórico firme sobre este tema, se han desarrollado múltiples evaluaciones para medir esta habilidad. Salovey y Mayer (1995) se inspiraron en la teoría de las Inteligencias Múltiples de Gardner (1990) para introducir y definir el término "Inteligencia Emocional" (IE). Según una publicación de la revista de ciencias administrativas y sociales, la emergencia del concepto de inteligencia emocional responde a la pregunta de por qué algunas personas logran adaptarse más eficazmente que otras a variados escenarios cotidianos.

Anteriormente se han hecho diversas pruebas para evaluar los diferentes componentes de la IE, además dentro de este hay que resaltar que existen dos tipos de modelos los cuales han sido considerados sobre el campo, los cuales son: mixtos, dentro de los cuales se encuentran desarrollados por autores como Cooper, Sawaf y por Goleman y por otro lado están el modelo de habilidades diseñados especialmente por Salovey y Meyer.

- Los autores Cooper y Sawaf refieren su modelo como un instrumento que permite una exploración de la inteligencia emocional a partir de aptitudes y vulnerabilidades personales de rendimiento para identificar patrones individuales e interpersonales para el éxito.
- El modelo de Goleman, según su autor ofrece evaluaciones de las potencialidades o fortalezas y sus correspondientes límites, en si enfocado en las competencias.

- El modelo de Salovey y Mayer conocido como *Trait Meta-Mood Scale* (TMMS), permite evaluar la inteligencia emocional valorando las cualidades de la propia conciencia de las emociones y la capacidad para dominarlas.

Resaltando el modelo de Goleman podemos destacar y resaltar las 4 categorías sobre la inteligencia emocional que son: autoconocimiento, auto gestión, conciencia social y gestión de relaciones. En forma particular, Goleman habla de la inteligencia emocional como:

Una forma de interactuar con el mundo que toma muy en cuenta los sentimientos y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía y la agilidad mental, etc. Ellas configuran rasgos del carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social. (Candela et al., s.f., parr.12)

Por lo tanto se puede resaltar que para esta investigación elegiremos dos categorías del modelo que nos expone Goleman la primera categoría escogida será la del autoconocimiento como la capacidad de conocer sus propias emociones, logrando la empatía y comprensión hacia los demás individuos, así mismo generando una zona de confort y creando un círculo de confianza consigo mismo, también podemos decir que es de gran importancia conocer y saber controlar las emociones así mismo cada individuo debería de tener cada fase clara y concisa para poder desarrollar habilidades que tiendan al mejoramiento y adaptación del ser humano.

En cuanto a la segunda categoría seleccionada es la Auto Gestión, el autor Goleman (2013) indica que el ser humano debe conocerse a sí mismo y su entorno, además debe tener un buen manejo de las emociones, es decir, debe hacerse dueño de sus sentimientos y del como razonar frente a cualquier tipo de situaciones en diferentes entornos de la vida cotidiana. Esta

categoría de la auto gestión es muy significativa ya que se ve como esa herramienta, que tiene la persona para proponerse, trazar, plantear y construir un propósito, que se caracteriza por el esfuerzo, y ganas de superación personal dónde el logro de cada objetivo se convertirá en la satisfacción personal que no solamente recae en esta misma, si no que de la misma manera en que logra enfrentar los conflictos cotidianos y cumplir con las metas, estaría auto gestionando, confianza, éxito y ganancias personales e Interpersonales, desencadenando la satisfacción en otras redes, ya sean familiares, de lazos afectivos o incluso de amistad puesto que si el individuo está bien, se reflejará en su entorno. Daniel Goleman indica que:

El instrumento está formado por dos aptitudes: la inteligencia intrapersonal (aptitud personal) con tres subescalas para autoconocimiento, autocontrol y motivación, y la inteligencia interpersonal (aptitud social) con dos subescalas para empatía y habilidades sociales. (Candela et al., s.f., parr.15)

La Real Academia de Lengua Española (2019) define droga como la sustancia o preparado medicamentoso de efecto estimulante, deprimente, narcótico o alucinógeno (Caicedo s.f., p.4).

El Ministerio de Salud (2018), comenta que las sustancias psicoactivas se vuelven problemáticas cuando afecta la salud, exponiendo tres escenarios distintos como lo son a nivel individual que se refiere a la empatía, habilidades sociales, capacidad para afrontar problemas, entre otros b) Familiar: Confianza, comunicación familiar democrática, las normas y reglas del hogar, entre otros c) y por último pero no menos importante el ámbito Social: que es la participación en actividades comunitarias, la normatividad, respecto y la capacidad de respetar a las sustancias psicoactivas con una visión objetiva donde no se le tenga miedo pero si se

reconozca los distintivos problemas que quizá se puede convertir en el mundo de las sustancias psicoactivas.

La teoría de la percepción de la inteligencia emocional principalmente se centra en como las personas perciben y procesan las emociones en sí mismas y en los demás. Según la teoría de Salovey y Mayer, la inteligencia emocional se compone de 4 habilidades de la percepción: la percepción emocional, la comprensión emocional, la asimilación y la regulación emocionales estas habilidades son esenciales para el desarrollo de una inteligencia emocional saludable y efectiva.

Por otro lado, según la autora Lidia Rondoni (s.f.) del texto teorías de la percepción menciona que la idea de la percepción ha sido evaluada y estudiada por varios autores de género psicológico. Sin embargo, se enfoca en los pensamientos de Neisser o Marr, quienes hablan de que lo que llamamos “percepción” no es sino un procesamiento de estímulos sensoriales de acuerdo con esquemas cognitivos previos grabados en la memoria como fruto de aprendizajes anteriores para interpretar la realidad.

La teoría de comunicación

La historia de la teoría de la comunicación puede rastrearse hasta los trabajos de Aristóteles, quien en su obra "Retórica", abordó cómo los oradores podían persuadir a su audiencia, estableciendo así las bases de la teoría de la persuasión, un precursor de lo que hoy conocemos como teoría de la comunicación (Aristóteles, 350 a.C).

En el siglo XX, la teoría de la comunicación tomó un nuevo rumbo con el advenimiento de la tecnología. Uno de los modelos más influyentes fue el propuesto por Shannon y Weaver (1949), y fue denominado "Modelo Matemático para la Comunicación". Este es fundamental

para entender la comunicación como un proceso en el que se incluyen un emisor, un mensaje, un canal, un receptor y un proceso de decodificación (Urbina, 2023). Este modelo subrayó la importancia de la claridad en la transmisión de mensajes y ha sido la base para estudios posteriores en comunicación masiva y digital.

Otra contribución significativa fue la de Wilbur Schramm (1954), quien es considerado uno de los padres de la comunicación. Schramm extendió el modelo de Shannon y Weaver y enfatizó en la retroalimentación, lo que convierte la comunicación en un proceso bidireccional y más interactivo (Schramm, 1954). Su trabajo ayudó a entender que la comunicación no solo implica enviar y recibir información, sino también cómo se procesa e interpreta esa información.

En las décadas siguientes, la teoría de la comunicación se expandió para incluir un enfoque más cultural y contextual. Stuart Hall (1980), por ejemplo, introdujo la teoría de la codificación y decodificación, que explora cómo los mensajes son codificados por el emisor y decodificados por el receptor dentro de contextos socioculturales específicos (Hall, 1980). Esta teoría abrió el camino para estudios posteriores sobre cómo los factores culturales influyen en la interpretación de los mensajes.

La llegada de Internet y las tecnologías digitales ha transformado radicalmente las teorías de comunicación. Castells (2004) describió el surgimiento de la sociedad red y analizó cómo la comunicación digital está integrada en todas las facetas de la vida social y económica (Castells, 2004). Su análisis destaca cómo la tecnología ha modificado las estructuras de poder y las interacciones sociales en un mundo globalizado.

La inteligencia emocional, definida por Mayer y Salovey (1997) como la capacidad para percibir, valorar y expresar emociones precisamente, así como la capacidad para acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan el pensamiento, jugaría un papel significativo en la

mediación de la comunicación en entornos afectados por adicciones. Mayer y Salovey sugieren que individuos con alta inteligencia emocional pueden manejar mejor las emociones negativas y comunicar sus necesidades y sentimientos de manera efectiva, lo que es crucial en las dinámicas familiares complicadas por la adicción (Mayer & Salovey, 1997).

En cuanto a la adicción, esta es a menudo vista como una enfermedad que no solo afecta al individuo sino también a su entorno familiar. Las teorías de la comunicación como la propuesta por Watzlawick, Beavin y Jackson (1967) en su teoría de la pragmática de la comunicación humana, pueden ser útiles para entender las pautas de comunicación disfuncionales en familias con miembros adictos. Según estos autores, las patologías en la comunicación familiar pueden perpetuar y exacerbar los comportamientos adictivos (Watzlawick, Beavin & Jackson, 1967).

La teoría de la comunicación también se beneficia de las contribuciones de autores como Patterson (1982), quien, en su teoría de la conducta coercitiva, examina cómo las interacciones negativas y coercitivas pueden conducir a ciclos de comportamiento destructivo dentro de las familias, lo cual es relevante en contextos de adicción. Patterson señala que patrones comunicativos negativos pueden reforzar la adicción y deteriorar las relaciones familiares (Patterson, 1982).

Por otro lado, los estudios sobre la comunicación no verbal de Ekman y Friesen (1969) también son pertinentes aquí, ya que los miembros de una familia necesitan interpretar señales emocionales, muchas veces sutiles, que pueden indicar estrés o recaída en comportamientos adictivos (Ekman & Friesen, 1969). La habilidad para leer y responder adecuadamente a estas señales no verbales está fuertemente ligada a la inteligencia emocional.

Además, la investigación sobre la resiliencia familiar y comunicación de Walsh (2003) destaca cómo las familias pueden usar la comunicación para fomentar la resiliencia frente a las adversidades, incluyendo la adicción. Walsh sugiere que una comunicación abierta y efectiva es vital para fortalecer a las familias en su lucha contra la adicción, facilitando un entorno donde los miembros pueden expresar abiertamente sus emociones y buscar apoyo (Walsh, 2003).

Finalmente, la tecnología y las redes sociales, como analizan Kaplan y Haenlein (2010), también juegan un papel en cómo las familias y los individuos buscan apoyo y manejan la adicción. Las plataformas de medios sociales pueden ser tanto un recurso para el apoyo como un medio para perpetuar la adicción. Por lo tanto, entender estos nuevos canales de comunicación es crucial para abordar modernamente la adicción y sus impactos familiares (Kaplan & Haenlein, 2010).

Finalmente, la teoría de la comunicación sigue evolucionando, abordando nuevos desafíos y adaptándose a las tecnologías emergentes. Este campo continúa siendo fundamental para comprender y mejorar la forma en que nos comunicamos en un mundo cada vez más interconectado.

La teoría de la resolución de conflictos

Una de las figuras centrales en el desarrollo de la teoría de resolución de conflictos es Johan Galtung, quien introdujo el concepto de "paz positiva" en contraposición a la "paz negativa". La paz negativa se define simplemente como la ausencia de violencia o guerra, mientras que la paz positiva se refiere a la creación de una sociedad equitativa y justa, libre de condiciones estructurales de violencia. Galtung (1969) argumentó que resolver conflictos de

manera efectiva requiere no solo detener la violencia directa, sino también abordar las causas subyacentes del conflicto, como la injusticia y la desigualdad (Galtung, 1969).

Otra contribución importante proviene de William Ury, quien junto con Roger Fisher desarrolló el modelo de "negociación basada en intereses", presentado en su libro "Getting to Yes" (1981). Este modelo enfatiza la importancia de separar a las personas del problema, centrarse en intereses y no en posiciones, inventar opciones de mutuo beneficio y utilizar criterios objetivos en la negociación. Este enfoque ha demostrado ser especialmente útil en el contexto de la mediación y la negociación y ha influenciado prácticas de resolución de conflictos tanto en entornos corporativos como en diplomacia internacional (Fisher, Ury, & Patton, 2011).

En el campo de la psicología, Morton Deutsch ha ofrecido perspectivas valiosas sobre la dinámica de la cooperación y la competencia en la resolución de conflictos. Deutsch (1973) propuso que la naturaleza de la relación entre las partes en conflicto ya sea cooperativa o competitiva, determina en gran medida el curso y el resultado del conflicto. Según Deutsch, los entornos cooperativos fomentan la resolución constructiva de conflictos, mientras que los entornos competitivos pueden exacerbar las hostilidades y dificultar la resolución (Deutsch, 1973).

Teniendo en cuenta que Las adicciones pueden complicar significativamente las interacciones sociales y los procesos de resolución de conflictos debido a la alteración en la percepción, el juicio y las emociones del individuo afectado. En este contexto, se deben adaptar y refinar las técnicas de resolución de conflictos para abordar las necesidades específicas de las personas adictas y de aquellos que están a su alrededor.

Pauline Boss (2006) propuso el concepto de "ambigüedad en la pérdida" para describir situaciones donde no hay una resolución clara o reconocimiento de pérdida, como puede ser el caso de las familias que lidiar con un miembro adicto. Esta teoría es relevante para la resolución de conflictos en contextos de adicción, ya que aborda cómo la incertidumbre y la falta de cierre afectan las relaciones y la comunicación (Boss, 2006). Aceptar y manejar la ambigüedad se convierte en una habilidad crucial para las familias y profesionales que trabajan en estos entornos.

Desde el punto de vista de la terapia sistémica, Virginia Satir (1972) enfocó su trabajo en mejorar la comunicación dentro de las familias y en cómo las dinámicas familiares pueden influir en el comportamiento individual. En el caso de las adicciones, el trabajo de Satir puede ser invaluable al ayudar a las familias a reestructurar sus patrones de comunicación para apoyar mejor la recuperación del miembro adicto y resolver conflictos de manera más efectiva (Satir, 1972).

El modelo de "negociación basada en intereses" de Fisher y Ury (1981) también puede ser adaptado para contextos de adicción. En estas situaciones, es crucial identificar y abordar los intereses subyacentes de la persona adicta, como la necesidad de sentirse comprendida y apoyada, en lugar de centrarse solamente en las demandas o comportamientos problemáticos (Fisher & Ury, 1981). Este enfoque puede facilitar la búsqueda de soluciones que no solo resuelvan el conflicto, sino que también promuevan la recuperación.

En cuanto a las técnicas específicas, la mediación y el diálogo deliberativo son particularmente pertinentes. Lederach (1995) ha sugerido que la mediación no solo resuelve conflictos, sino que también construye relaciones y entiende las narrativas de cada parte. En el contexto de las adicciones, donde los conflictos pueden ser profundamente personales y cargados

de emociones, el papel del mediador puede ser crucial para facilitar la comprensión mutua y explorar soluciones sostenibles (Lederach, 1995).

Para las personas adictas, el desarrollo de habilidades de resolución de conflictos es parte integral del proceso de recuperación. Marlatt y Gordon (1985) en su "Modelo de Prevención de Recaídas", destacan la importancia de enseñar a las personas en recuperación a manejar situaciones de alto riesgo que podrían llevar a una recaída. Parte de este manejo implica resolver conflictos de manera efectiva sin recurrir al uso de sustancias (Marlatt & Gordon, 1985).

Finalmente, el enfoque colaborativo y la integración de intereses, como los descritos inicialmente por Follett, se muestran como elementos fundamentales en el manejo de conflictos en contextos de adicción. La colaboración no solo ayuda a resolver el conflicto en sí, sino que también fortalece las redes de apoyo y fomenta un entorno más propicio para la recuperación.

2.3 Marco Normativo

Se cuenta con la Resolución 089 de 2019 (enero 16) del Ministerio de Salud y Protección Social, con la cual se adopta la Política Integral para la Prevención y Atención del Consumo de Sustancias Psicoactivas. Que conforme con lo dispuesto por el numeral 3 del artículo 20 de la Ley 1098 de 2006–Código de Infancia y Adolescencia–, los niños, las niñas y los adolescentes deben ser protegidos del consumo de sustancias psicoactivas, estupefacientes o bebidas alcohólicas, y de las actividades asociadas a estos productos.

Que mediante la Resolución número 1841 de 2013, este Ministerio adoptó el Plan Decenal de Salud Pública 2012-2021, estableciendo las dimensiones “Vida saludable y condiciones no transmisibles” y de “Convivencia Social y Salud Mental” metas estratégicas orientadas a fortalecer factores protectores, prevenir el uso de sustancias psicoactivas, realizar

tratamiento y rehabilitación integral, y el desarrollo de planes territoriales de reducción del consumo.

Que la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, en el periodo de sesiones extraordinarias de la Asamblea General de las Naciones Unidas 2016, en relación con el problema mundial de las drogas, establece un conjunto de recomendaciones, entre las cuales se incluyen una serie de medidas de prevención, intervención temprana, tratamiento, atención, recuperación, rehabilitación social, desde los enfoques de salud pública, derechos humanos y desarrollo humano para proteger a los ciudadanos de sus consecuencias negativas, sobre una base no discriminatoria y de no estigmatización.

Que la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, definida por la Asamblea General de Naciones Unidas, insta, entre otras acciones, a que los Estados Partes fortalezcan la coordinación interinstitucional para promover acciones transversales, encaminadas a fortalecer la prevención y el tratamiento del abuso de sustancias adictivas; Que teniendo en cuenta la complejidad de la problemática que plantea el consumo de sustancias psicoactivas, la cual, trasciende a la salud mental y genera un impacto a nivel sanitario, económico y social, se hace necesario adoptar la Política Integral de Prevención y Atención al Consumo de Sustancias Psicoactivas.

También están la Ley 1566 de 2012: “Por la cual se dictan normas para garantizar la atención integral a personas que consumen sustancias psicoactivas y se crea el premio nacional Entidad Comprometida con la Prevención del Consumo, Abuso y Adicción a Sustancias Psicoactivas”. Reconoce que el consumo, abuso y adicción a sustancias psicoactivas, lícitas o ilícitas, es un asunto de salud pública y bienestar de la familia, la comunidad y los individuos.

Y la Ley 1715 de 2015: Contempla como obligaciones a cargo del Estado, entre otras, la de formular y adoptar políticas de salud dirigidas a garantizar su goce efectivo. Que el artículo 5o

de la Ley 1715 de 2015, Estatutaria de Salud, contempla como obligaciones a cargo del Estado, entre otras, la de formular y adoptar políticas de salud dirigidas a garantizar su goce efectivo, en igual trato y oportunidades para toda la población, asegurando para ello, la coordinación armónica de las acciones de todos los agentes del sistema, así como la formulación y adopción de políticas que propendan por la promoción de la salud, prevención y atención de la enfermedad y rehabilitación de sus secuelas, mediante acciones colectivas e individuales.

3. Metodología

3.1 Enfoque

El presente proyecto de investigación se enmarca dentro de un enfoque cualitativo, que permite explorar en profundidad las experiencias, percepciones y vivencias de las familias involucradas en el tema de estudio (Creswell, 2013), al obtener aquella comprensión, se comprenderá y describirá la drogadicción desde sus perspectivas, permitiendo explorar a los participantes sus emociones, sus significados y sus contextos sociales en los que se desarrollan las interacciones familiares.

3.2 Tipo de estudio

Se consideró un enfoque descriptivo en el campo del Trabajo Social. Para lograr este objetivo, se utilizó un enfoque descriptivo en el estudio, esto implica recopilar datos cualitativos que permitan describir y comprender cómo se manifiesta la inteligencia emocional en las familias y cómo puede influir en la prevención de la adicción. Se analizaron las experiencias, percepciones, desafíos emocionales y perspectivas de las familias en relación con la inteligencia emocional y la prevención de la drogadicción.

Además, se llevó a cabo un estudio correlacional para examinar la relación entre la inteligencia emocional y la prevención de la drogadicción en las familias. El objetivo fue determinar la existencia de una asociación entre estas dos variables, sin establecer una relación causal, utilizando métodos cualitativos.

3.3 Criterios de selección

- Personas que estén dentro de la fundación

- Personas que consuman heroína
- Personas con familiares que apoyen el proceso de rehabilitación.
- Personas y familias que aceptaron participar voluntariamente.

3.4 Instrumentos de recolección de datos

Para la recopilación de datos, se utilizaron diferentes técnicas, tales como el estudio de caso, la entrevista semiestructurada (anexo A), observación participante y revisión documental. Las entrevistas semiestructuradas, permiten explorar las experiencias, percepciones y estrategias en relación con la inteligencia emocional y la prevención de la drogadicción (Creswell, 2013).

Para concebir la sociedad y a las personas en una investigación, se las sitúa dentro de dos marcos generales, la macroestructura y la microdinámica. Según Sánchez (2017), “el primero, son las estructuras las que determinan la vida social de las personas” busca establecer un conocimiento global y encontrar leyes generales del funcionamiento de la sociedad, “donde el conocimiento debe dar cuenta de los procesos macro y no tanto de las situaciones particulares”; mientras que en el segundo “son los individuos los que producen las estructuras a través de la interacción”, y se construye el conocimiento “desde la interacción cotidiana del individuo, comprendiendo su complejidad y sus significados” (p.94).

En las investigaciones sobre la teoría social, según Sánchez (2017), se vinculan los dos marcos, porque los miembros de una sociedad “participan en diversas dimensiones dentro de ese espacio que va entre lo micro y lo macro” (p.94), y depende de sus motivaciones, de hecho, la producción de conocimiento se vincula al tipo de concepción que se tenga de la sociedad, por decir, la investigación cualitativa, se relacionan con las concepciones microsociales y conocer sus interacciones, su significado y su sentir social, que mediante el método cualitativo, se utiliza

la observación-participante, “que permite dar cuenta de los fenómenos sociales a partir de la observación de contextos y situaciones en que se generan los procesos sociales” (p.95).

3.5 Categorías de análisis

- Inteligencia emocional
- Comunicación
- Resolución de conflictos

3.6 Consideraciones éticas

Se obtuvo el consentimiento informado de todas las familias participantes, asegurando la confidencialidad y privacidad de sus datos. Además, se respetarán los principios éticos de la investigación cualitativa, como el anonimato y la protección de la identidad de los participantes.

4. Resultados

4.1 Breve historia de los usuarios y familias

Usuario 1. Nació en 1999 en el departamento del Huila, pero a raíz del conflicto armado ocurrido durante los años 90 se mudó a Cali; llegó a la ciudad en calidad de desplazado junto con su hermana cuando ella solo tenía 4 años; tiempo después su madre y hermanos llegaron para establecerse junto con ellos, su madre y padre cinco años atrás se habían separado, lo que convirtió a su madre en cabeza de familia generándole la necesidad de luchar por ellos para sacarlos adelante.

Su familia está compuesta por 3 hermanas y 1 hermano, todos ellos siempre han sido muy unidos y religiosos. Su hermano mayor desde siempre fue el ejemplo a seguir y la figura paterna desde muy joven pues a la edad de 13 años (del usuario 1) su padre fallece a causa del conflicto

armado en el Huila. Después de un tiempo y por varios años vivió con una de sus hermanas, pero ella decidió sacarlo de casa por causa del consumo de sustancias y porque se había convertido en un mal ejemplo para sus hijos.

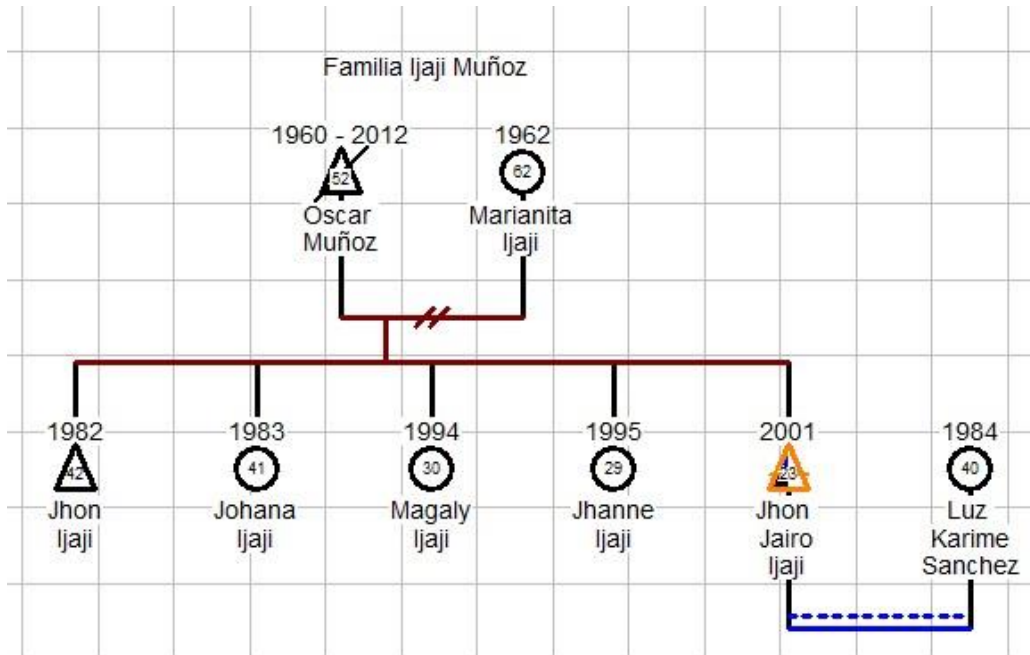
Este consumo inició a los 14 años por influencia de amistades cercanas y la curiosidad de probar; sin embargo, la curiosidad solo lo llevó a caer profundamente en el mundo de las drogas. Inicialmente empezó con marihuana hasta la edad de los 17 años cuando conoció a Luz Karime su compañera sentimental, pero esta adicción fue la que llevó a que un año después decidieran terminar la relación; ella se dio cuenta que él salía constantemente a encontrarse con un amigo, que era quien le proporcionaba las sustancias alucinógenas entre ellas el perico, este lo consumió solo por un par de meses, luego tuvo un avance hacia el consumo de pepas y culminó consumiendo heroína; todo esto llevó a que Luz Karime su ex pareja sentimental se diera cuenta del cambio, deterioro y comportamiento de su pareja, y tratando de entender su problemática y de ayudarlo le propone nuevamente retomar su relación.

Los años fueron difíciles, pero la situación que logró que él tomara la decisión de internarse voluntariamente para rehabilitarse fue cuando se dio cuenta que su madre estaba delicada de salud porque padecía cáncer; esta situación fue devastadora para el Usuario 1, se sintió culpable y como una forma de resarcir un poco todo lo que había provocado en su familia, se interna en la Fundación Teo terapéutica Génesis; ahí lleva ya tres años en proceso de rehabilitación acompañado y apoyado por su familia y pareja sentimental.

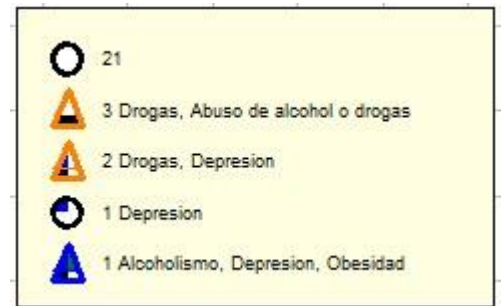
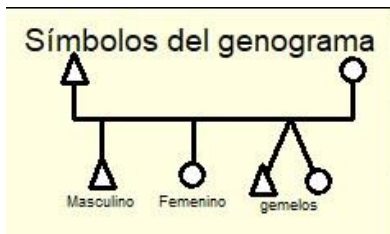
Con esta información y la que aportó el mismo usuario, se elaboró un familiograma (figura 1) donde se muestra cómo era la composición familiar del usuario 1 el cual se conformaba de papá y mamá y 4 hermanos (familia nuclear); no obstante, el padre fallecido y el núcleo familiar paso a conformarse de la madre y hermanos (Familia monoparental) y

actualmente, convive con la pareja sentimental, pasando a ser una tipología de familia sin hijos, y son ella y su familia el apoyo durante su proceso de recuperación de la adicción a la heroína.

Figura 1. Familiograma del Usuario 1



Nota. Elaboración propia.



Usuario 2. Nació en Cali, siempre vivió con sus padres y sus dos hermanos; a los 16 años tuvo inicio su consumo, y como en muchas otras experiencias de diversos usuarios fue a causa de la curiosidad; él inició con inhalación de pegantes sintéticos; su abuelo tenía una zapatería y una vez le robo un tarro de pegante (Boxer) para experimentar y conocer a lo que sus amigos se

referían; es justo en este momento como inicia el camino del consumo, constantemente se metía de 1 a 2 tarros de b6xer al d6a.

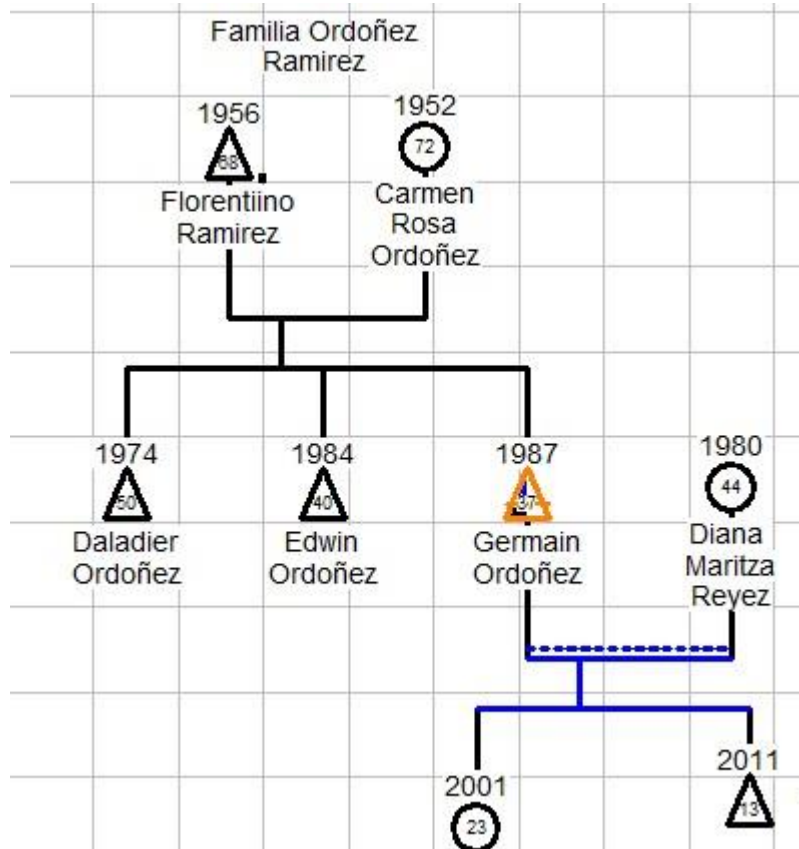
Al poco tiempo empez6 a andar en la calle lo que hizo que se adentrara constante y crecientemente en su adicci6n; empez6 alejarse de sus padres y no mantuvo una buena relaci6n con sus hermanos, perdi6 todo contacto con ellos. Su vida se convirti6 en un camino de rumbas y licor, mismos que llevaban e incitaban el consumo de sustancias alucin6genas como de pepas, marihuana, bazuco y hero6ina. Su consumo lo llev6 a perder varios empleos como conductor y dos relaciones sentimentales.

Despu6s de un tiempo conoci6 la que hoy es su pareja sentimental y es la que lo ha apoyado desde hace ya dos a6os en el proceso de rehabilitaci6n, junto con ella y cu6ndo 6l ya ten6a 36 a6os decidieron que la mejor alternativa era internarse voluntariamente en la Fundaci6n Teo terap6utica Genesis.

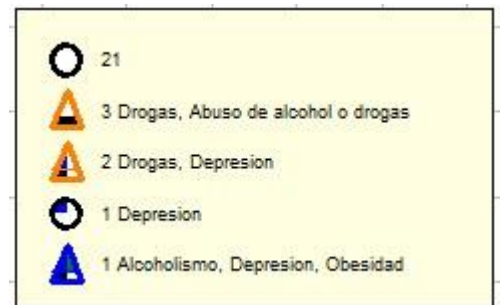
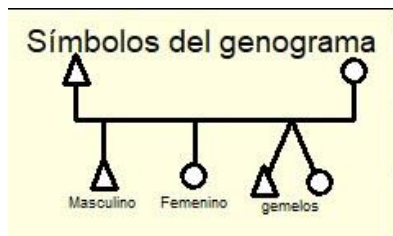
Con este usuario tambi6n se elabor6 el familiograma (figura 2) para observar la estructura de la familia, aqu6 se ve una composici6n que inici6 con pap6 y mam6 y 2 hermanos (Familia nuclear), de ellos se separ6 en su etapa adolescente hasta hoy en d6a.

Actualmente lleva una convivencia en uni6n libre con su compa6era sentimental y sus dos hijastros con los cuales mantiene una distancia, conformando una familia de tipolog6a reconstruida.

Figura 2. Familiograma Usuario 2



Nota. Elaboración propia.



Usuario 3. Este usuario es nacido en la ciudad de Buenaventura, actualmente tiene 57 años. Por un tiempo vivió en este municipio junto con sus padres y hermanos; él es el mayor de siete hermanos. Conoció a su esposa Ana Milena a los 18 años, a los 20 fue padre de dos hijos y actualmente ya tiene un nieto.

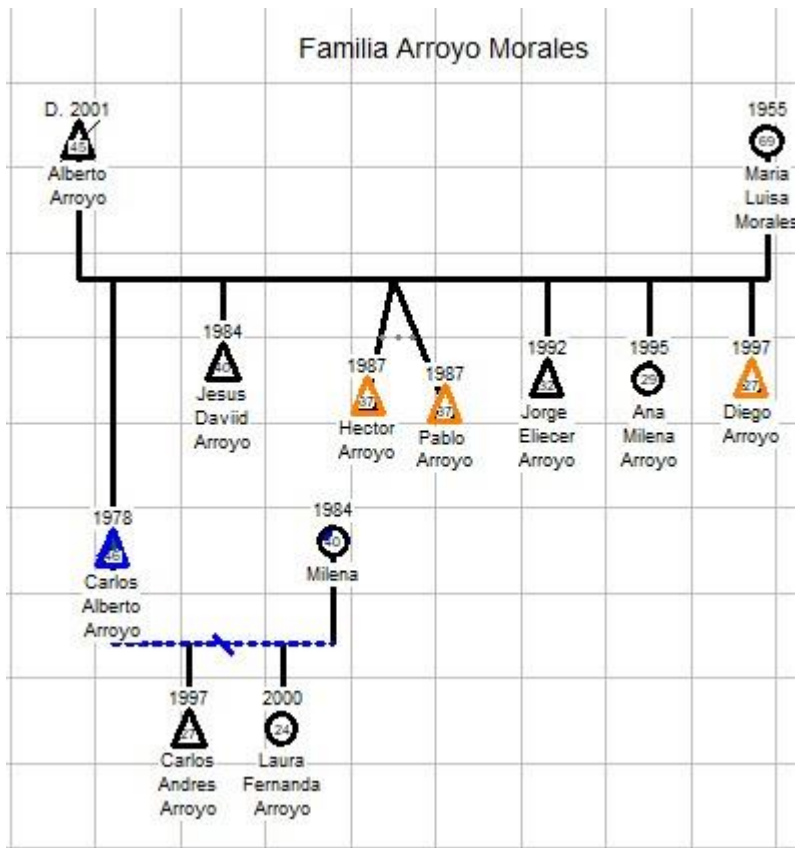
Su vida transcurrió de manera normal hasta que entró en el mundo del alcohol, una adicción que desarrolló luego de haber terminado sus estudios como bachiller. Por decisión propia optó por no entrar a una universidad a seguir con sus estudios. Al no querer ir a la universidad toma la decisión de empezar a trabajar desarrollando una actividad en la que era reconocido tanto nacional como internacionalmente (operaba maquinaria pesada). Sin embargo, al transcurrir el tiempo y como contaba con unos buenos ingresos monetarios, su adicción al alcohol fue aumentando a tal punto que le causó la ruptura de su relación; de dicha relación quedaron dos hijos (una niña y un niño). Meses después de esta ruptura decide irse a vivir a Popayán dónde vivían dos de sus hermanos y una tía; estando ya aquí radicado y tiempo después, su madre decide radicarse en la misma ciudad como una forma de acompañar a su otro hermano quien empieza los estudios universitarios en dicha ciudad.

Este usuario pasó un tiempo entrando a trabajar en una reconocida empresa de transportes intermunicipales, pero después de poco tiempo su adicción al alcohol lo llevó a perder su trabajo y, sin importar nada, siguió y continuó por el camino de las fiestas y consumiendo además otras sustancias como la marihuana. Este alucinógeno lo consumió por un tiempo, sin embargo, un día en una fiesta un amigo consumidor se encontraba fumando bazuco, al cual le dijo que, si le daba a probar, su amigo se negó, pero al ser rechazada su petición opta por golpearlo y arrebatarle "el bazuco"; tras consumir este cigarrillo no siente ningún cambio, por eso le dice a este compañero que él tiene plata y que compre más, propuesta que su compañero ya adicto no rechazó, compró

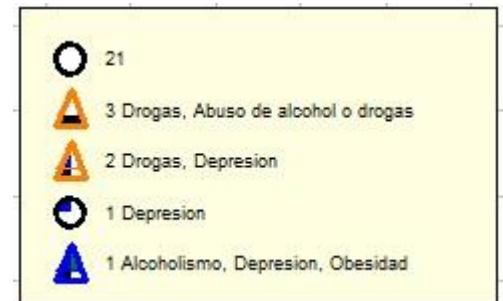
más. Fue este momento el que determinó su inicio en el mundo del bazuco y que lo llevó hasta llegar a la heroína en su afán por buscar sensaciones distintas durante el consumo. El problema fue que al pasar el tiempo su adicción tuvo serios reflejos en su condición, pasó de pesar 160 kilos a pesar 67 kilos. En este momento de su vida él decide irse a vivir a Cali, pero por su ya avanzado consumo contrae deudas con personas peligrosas que lo empiezan a buscar para asesinarlo. Este momento es el punto de inflexión en la vida de este usuario, y cuando él decide internarse con la ayuda de su tía en la Fundación Teo terapéutica Génesis.

En línea con lo expuesto, se genera familiograma (figura 3) donde se muestra como estaba y está conformada la familia del usuario; dejando ver que en un principio se encontraba conformado por papá y mamá, acompañado de 6 hermanos, de los cuales 5 son hombres y 1 mujer, familia nuclear, de ahí pasa a una familia nuclear con 2 hijos existentes, hace 16 años se separan y el usuario actualmente vive solo, sin embargo, dentro de su proceso recibe en ocasiones apoyo de su familia extensa.

Figura 3. Familiograma Usuario 3



Nota. Elaboración propia.



4.2 Concepto de inteligencia emocional

Con base a lo obtenido en la entrevista se pudo evidenciar que la percepción del usuario y familia frente a la pregunta (tabla 1, pregunta 1). La respuesta fue diferente de parte de los dos individuos puesto que se pudo observar que el concepto referente a la inteligencia emocional fue confusa; no obstante, se dio a conocer el término desde la teoría de Daniel Goleman (1998) quien nos indica que la inteligencia emocional es aquella capacidad de reconocer sentimientos propios

y de los demás, así mismo de aprender a motivarse y de gestionar adecuadamente las emociones de sí mismos y de las propias relaciones.

Sin embargo, una vez se les preguntó por las emociones mostraron un cambio positivo, pues cada uno fue capaz de reconocer y dar respuesta a qué son las emociones, también manifestaron que para algunos eran precisamente estos sentimientos las causas del querer rehabilitarse, y del mismo modo sus familiares dieron a saber que éstas afloran de manera que los sentimientos frente a la situación de ellos con el consumo desarrolla una frustración, enojo pero también amor, empatía y la necesidad de apoyar y ayudar a superar el proceso; la realidad fue que todos y cada uno revelaron que los sentimientos y comportamientos que tenían hacía sus seres queridos estaban asociados generalmente a momentos de altibajos puesto que para ellos les era difícil comprenderlos y saber cómo se sentía el otro, aunque hay que resaltar que el amor, el aprecio y deseo de algunos familiares por estar presentes en el proceso es más consistente puesto que son conscientes que su acompañamiento es el que los ayuda a avanzar; no obstante, se debe resaltar que no todas las familias estaban tan involucradas en el proceso y es ahí donde el rol emocional juega un papel importante, pues son varios factores que deben afrontar los familiares ya que trae consigo causas y afectaciones a sus dinámicas familiares desatando desafíos tanto emocionales como físicos.

Dicho lo anterior, según Erikson, desde el desarrollo psicosocial como seres humanos debemos pasar por el desarrollo de unas etapas las cuales nos trae desafíos o crisis que se debe enfrentar, comprender e identificar para generar un buen desarrollo psicosocial ya que el pasado ya no se puede cambiar y lo único que cuenta es el presente y lo que se viene. Por esta razón se debe tomar en cuenta que el manejo de las emociones es muy importante al momento en el que cada usuario una vez alejado de su familia y de la adicción empieza a pensar más de lo debido y

dando paso tanto a pensamientos positivos como negativos, el problema es que al desconocer cómo manejar estas situaciones y emociones pueden creer que nada de lo que están haciendo tiene un propósito y que sus familias simplemente no los quiere.

Finalmente, la idea de aprender sobre este concepto parece ser importante para la mayoría, quienes tras explicarles de qué se trataban, se vieron interesados en aprender e identificar cómo se podría aplicar a sus propias experiencias.

Para las personas en rehabilitación, es necesario enseñarles y recalcarles constantemente que:

El trabajar procesos de inteligencia emocional es importante en cualquier individuo, sin embargo, es aún más significativo en el caso de las personas que viven con problemas de adicción o cualquier tipo de sustancia, ya que estas ocasionan alteraciones a nivel fisiológico en el sistema nervioso central, provocando modificaciones emocionales, de pensamientos y de percepción de la realidad. (Blázquez et al., 2022, p.23)

Por otro lado, Según Goleman (2013), es fundamental que el ser humano se conozca a sí mismo y su entorno, además debe tener un buen manejo de las emociones; debe hacerse dueño de sus sentimientos y de cómo razonar frente a cualquier tipo de situaciones en diferentes entornos de la vida cotidiana.

De esta manera es significativo resaltar que la inteligencia emocional juega un papel importante en la vida diaria y en diversos campos incluyendo tanto las relaciones personales como las sociales, es así que hay que aprender a mejorar estas habilidades y subrayar que la autogestión emocional puede ser un factor de ayuda, para manejar las emociones de manera que no se repriman y generar un mejor bienestar de vida. Igualmente, con la información

proporcionada en la entrevista se confirma, que es importante aprender y reforzar tanto en la institución como en cada usuario y familiar el tema de la I.E ya que a raíz de esta se genera la capacidad de formar y fortalecer todos los vínculos emocionales, los cuales influirán en la calidad de vida de cada persona permitiendo la habilidad de reconocer, regular y comprender las emociones tanto en sí mismo como en los demás. En fin, la familia puede ser una herramienta valiosa a la hora de apoyar un miembro con adicción a través de la I.E, la comprensión emocional puede ayudar a proporcionar un apoyo efectivo y a manejar su propio estrés y emociones.

Con respecto a la pregunta #5 de la primera categoría de los objetivos se pudo percibir que en gran parte los usuarios se reprimen o tratan de esconder sus emociones generando un bloqueo que impide que se expresen con aquellos que más quieren, de igual manera es notable que los familiares también ocultan sus emociones, observando esta conducta se podría percibir que esta represión viene desde casa ya que nadie expresa sus emociones entonces pasa a ser parte de la normalidad, impidiendo discutir las necesidades de cada uno, frenando la conexión con los demás, entonces lo que se encontró en mayor medida fue la represión de emociones y sentimientos tanto para los usuarios como para sus familias, pues lo consideran un símbolo de debilidad que podría llegar a dejarlos mal posicionados ante las personas externas que los observan. Dicho lo anterior podríamos resaltar que lo que llamamos “percepción” no es sino un procesamiento de estímulos sensoriales de acuerdo con esquemas cognitivos previos grabados en la memoria como fruto de aprendizajes anteriores para interpretar la realidad.

Desde la pregunta 8 se pudo observar que se en este punto todos los participantes ya se sentían en un clima de confort mucho más de confianza puesto que desde la pregunta 1 a la 7 ya había un pequeño dialogo en este ya se empezó a ver un poco más el interés por ser parte de este

proyecto, los diálogos fueron mucho más largos y no tan cortos como los anteriores y se pudo sentir que ya no había o existía ningún límite en la conversación, solo hay que resaltar que un solo usuario en este caso el usuario #3 fue reactivo a entrar en el clima de confort pero terminó por ser un poco más permisivo a lo que expresó.

Referente a la pregunta #8 las respuestas fueron variadas pero, al analizar un poco más a fondo los sentimientos y emociones que emergen al tener más confianza por esta razón podemos decir que los usuarios sienten que la inteligencia emocional los podría ayudar a la recuperación y proceso de rehabilitación en si los tres participantes tienen una opinión distinta de la IE pero lo que los une es que sienten una motivación desde las emociones de querer recuperarse y superarse como personas en compañía de su familia, particularmente en este caso podemos destacar que el usuario 3 piensa lo mismo pero con la diferencia de que no necesita ayuda de nadie. Villarreal et al., (2020) afirman que el mal “manejo de las emociones, protagoniza un papel clave en el trastorno por uso de sustancias y adicciones” (p.7); especialmente si se considera que, el proceso del manejo de las emociones es realizado diariamente entre las personas usuarias de centros de rehabilitación y en mayor medida, si se le compara con otras personas.

De esta manera, cabe recalcar que al promover y fortalecer el tema de la inteligencia emocional tanto en la familia como en el usuario se podría llegar a desarrollar mayormente las capacidades y habilidades para afrontar las situaciones de crisis, además de que la I.E ayudaría forjar conexiones tanto personales como intrapersonales mejorando su situación particular y generando una comunicación más efectiva con su entorno. Aquí podríamos tomar en cuenta que la autoconciencia que nos plantea Goleman desde sus categorías juega un papel importante ya que esta nos indica que al entender nuestras propias emociones y como afectan nuestros

comportamientos se comprende que cada uno es consciente de sus propias emociones y es así como se empieza a tener un efectivo manejo de ellas.

En relación con la dinámica familiar, los usuarios expresan que las emociones han tenido un impacto significativo en sus vidas, tanto en sus decisiones como en sus comportamientos. Al inicio, cuando apenas comenzaban a experimentar con las drogas, mencionan que, al momento de inyectarse, su personalidad cambia drásticamente, volviéndose más violentos. Sin embargo, después de que el efecto de la droga disminuye, se percatan de las consecuencias familiares que esto conlleva.

Además, notan que los familiares con los que conviven se muestran distantes y reacios a tener contacto con ellos. En muchos casos, después de los primeros años de consumo, los padres u otros familiares deciden alejarse debido a la influencia negativa que las drogas tienen en la vida de los usuarios. A pesar de esto, algunos usuarios mantienen el contacto con sus familiares, aunque la relación se ve afectada por la adicción.

Desde la perspectiva de la familia, en relación con la respuesta a la pregunta 9, es evidente que las emociones desempeñan un papel crucial en el entorno de la familia y en las estrategias de prevención. Los familiares han experimentado una fragmentación emocional desde que los usuarios comenzaron a consumir. Sentimientos de tristeza, enojo y frustración han afectado profundamente a los lazos afectivos, algunos de los cuales se han roto. Sin embargo, es importante destacar que los lazos de apoyo persisten, con el deseo de reconectar y reconstruir desde la recuperación y el proceso de rehabilitación.

La comprensión y el apoyo de los seres queridos son fundamentales para la recuperación y el bienestar de quienes luchan contra la adicción. Las emociones están intrínsecamente relacionadas con nuestra percepción de las relaciones familiares. Una conexión positiva puede

generar pensamientos y sentimientos positivos, lo que a su vez influye en nuestro comportamiento y en cómo afectamos a los demás miembros de la familia. En resumen, nuestras emociones se moldean a través de las interacciones familiares y viceversa. Dicho lo anterior se puede confirmar que desde la teoría de desarrollo psicosocial de Erikson y específicamente la etapa 6 de Intimidad vs aislamiento que nos dice que en esta etapa empieza una iniciativa de confianza donde se procrea el amor y se desenlazan distintos estímulos afectivos y emocionales, además de crear una zona de confort consigo mismo (Bordignon, 2005). Tanto así que el individuo empieza a establecer vínculos familiares, priorizando la familia primero generando la sensación de acompañamiento y confianza, si se evade este vínculo afectivo familiar el individuo puede pasar a el aislamiento el cual puede llegar a representar un estancamiento emocional y mental, donde quizás se influya un cambio en su personalidad y en su entorno.

Por otro lado, está la influencia de las emociones en las estrategias preventivas estas se pueden ver influidas desde la falta de autocontrol y dificultad para regular las emociones, ya que cuando un miembro adicto no posee la habilidad para manejar sus emociones, es más propenso a recurrir a las sustancias como forma de escape o alivio.

Sin embargo, desde la familia podríamos decir que desempeña un papel fundamental en la formación de las emociones y en la prevención de la adicción puesto que la familia es quien transmite la deficiencia de factores importantes como lo son la buena comunicación, el dialogo, los límites, reglas delimitadas en la familia, y las expresiones de afecto constante, es decir, sino hay una buena dinámica familiar se puede aumentar el riesgo de recaída. En fin, el tener una buena relación familiar influye tanto en las emociones como en las estrategias de prevención. Los lazos afectivos sólidos proporcionan apoyo emocional y motivación para mantenerse sobrio.

Además, la falta de un lazo afectivo puede desencadenar emociones negativas que dificultan la recuperación.

El proceso con la fundación ha sido muy satisfactorio puesto que las expectativas tanto de los usuarios como de los familiares en el proceso de recuperación ha dejado hasta ahora un mensaje positivo en todos (tabla 1, pregunta 10).

En la Fundación, los usuarios han experimentado un proceso de rehabilitación que ha dejado una huella profunda en sus vidas. A lo largo de este viaje, han adquirido valiosas lecciones tanto a nivel espiritual como psicológico entre otras. Estas enseñanzas han sido fundamentales para enfrentar los desafíos de la adicción y evitar recaídas. Los usuarios expresan que el proceso de rehabilitación ha sido gratificante. Han aprendido a comprenderse mejor a sí mismos, pero hace falta un poco más para llegar al punto de meta. La adicción ya no es un abismo sin fondo; ahora ven una escalera hacia la recuperación. Por otro lado, hay que resaltar el cambio de las expectativas, hace dos años, las expectativas eran diferentes. Uno de los usuarios recuerda que su objetivo inicial era completar la rehabilitación en seis meses y luego volver a su antigua vida. Sin embargo, la realidad ha demostrado que el camino es más largo y desafiante. En todo caso la expectativa es más profunda: quieren mejorar, ayudar a otros y superarse cada día al igual que los otros dos usuarios sus expectativas de antes van en otro sentido al de un tiempo atrás esto ha sido gracias a los aprendizajes obtenidos por parte de la fundación.

La inteligencia emocional les resulta un tema fascinante para ellos, y desean que se siga hablando de ello. Es un recurso valioso para el manejo de las emociones y el crecimiento personal.

En resumen, la Fundación ha sido un faro de esperanza y transformación para estos usuarios, pero en contexto, sienten que le hace falta un poco más de compromiso en capacitarse y

mejorar un poco en la escucha de sus necesidades, pero por parte del usuario su compromiso con la rehabilitación y su búsqueda constante de superación son inspiradores. La inteligencia emocional es una herramienta poderosa que seguirá guiándolos en su camino hacia una vida más plena y significativa.

En fin podemos concluir que, desde que iniciamos hablando del tema de inteligencia emocional los participantes mostraron un conocimiento ilimitado sobre este tema (I.E) considerando que entonces existe una gran oportunidad para educar y difundir información sobre la I.E puesto que ninguno de los usuarios ha recibido capacitación específica sobre la inteligencia emocional, de parte de la fundación este sería un área de mejora ya que la inteligencia emocional puede ser beneficiosa para la salud mental y bienestar emocional, se podría recomendar a la fundación que deberían de considerar ofrecer talleres o charlas sobre inteligencia emocional para los usuarios y sus familias ya que esta puede mejorar la comunicación, las relaciones y la toma de decisiones además de que la inteligencia emocional puede ser una herramienta muy poderosa para el crecimiento personal también este tema podría enriquecer la experiencia de rehabilitación de los usuarios.

Como trabajadoras sociales, se puede decir que la inteligencia emocional es un concepto clave, para el desarrollo personal y social de las personas pues es una herramienta esencial para abordar las complejidades de las familias con miembros adictos a sustancias psicoactivas. La inteligencia emocional permite empatizar con sus experiencias y comprender cómo la adicción afecta a todos los involucrados. Como trabajadoras sociales podríamos ayudar a la familia a comprender como la adicción influye en su dinámica familiar, además podemos identificar patrones disfuncionales, roles y necesidades específicas. Esto nos capacita para abordar la situación de manera integral además de que, al enseñar estrategias de autocuidado a los

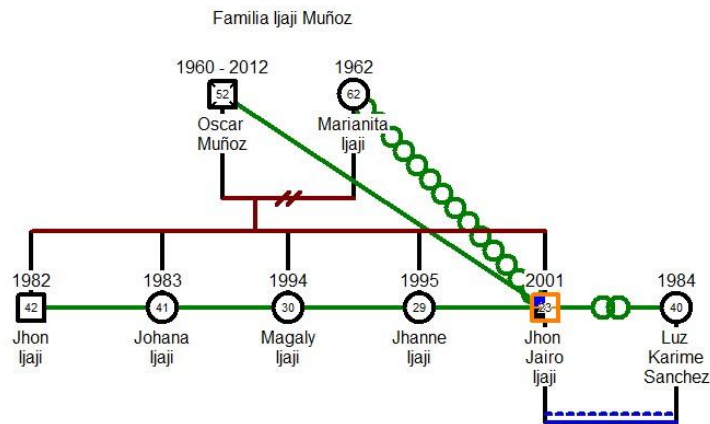
familiares, les proporcionamos herramientas para enfrentar el estrés y la incertidumbre que trae la adicción. Al ayudar a los familiares a explorar sus propias motivaciones, podemos promover la búsqueda de soluciones, Inspirando esperanza, alentando a ir en pequeños pasos hacia la recuperación, tanto para el miembro adicto como para la familia en su conjunto.

También la inteligencia emocional es una brújula que guía nuestra práctica como trabajadores sociales. Esta nos permitirá navegar por las aguas turbulentas de la adicción, empoderando a las familias para enfrentar los desafíos con compasión, resiliencia y determinación.

4.3 Comunicación usuario – familia

Por último, desde la comunicación se analizará las relaciones emocionales con respecto a los siguientes mapas de relaciones:

Figura 4. Mapa de relaciones, usuario 1

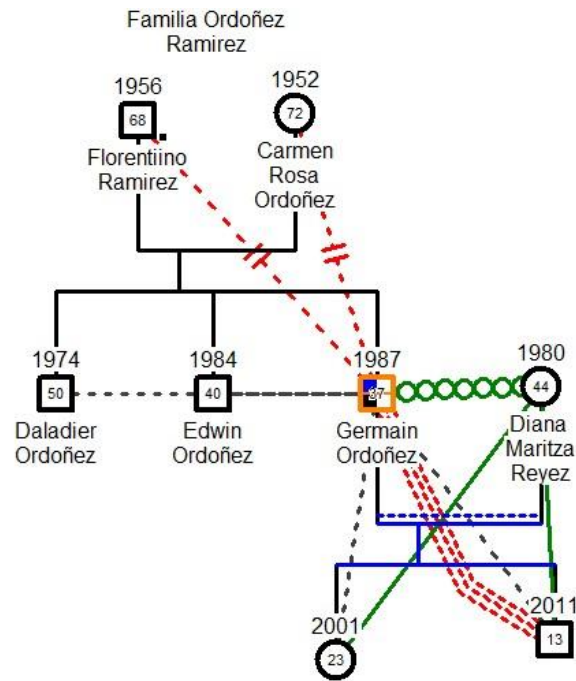


Nota. Elaboración propia.

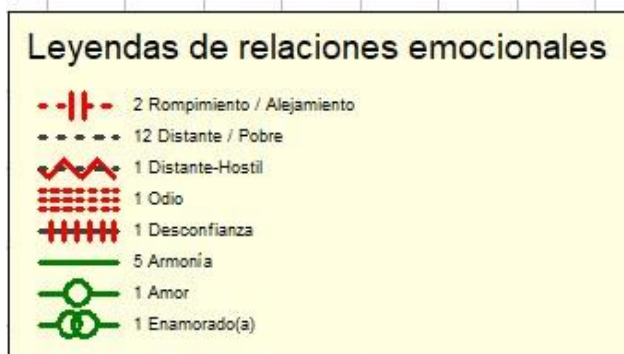


Haciendo una análisis desde el mapa de relaciones del usuario 1, se puede evidenciar que la comunicación del usuario respecto a su familia actual y extensa es buena, pero con algunas deficiencias este caso podemos notar que la relación emocional con su madre es cercana, ya que es una persona muy espiritual, mientras que la relación con su parte fue poco distante pero armoniosa hasta el momento en que vivió, por otro lado la relación con sus hermanos la describe como una relación amorosa, de armonía y apoyo; finalmente cuenta con una relación de compromiso con su actual pareja con la que mantiene una relación bastante afectiva y de comunicación asertiva.

Figura 5. Mapa de relaciones, usuario 2



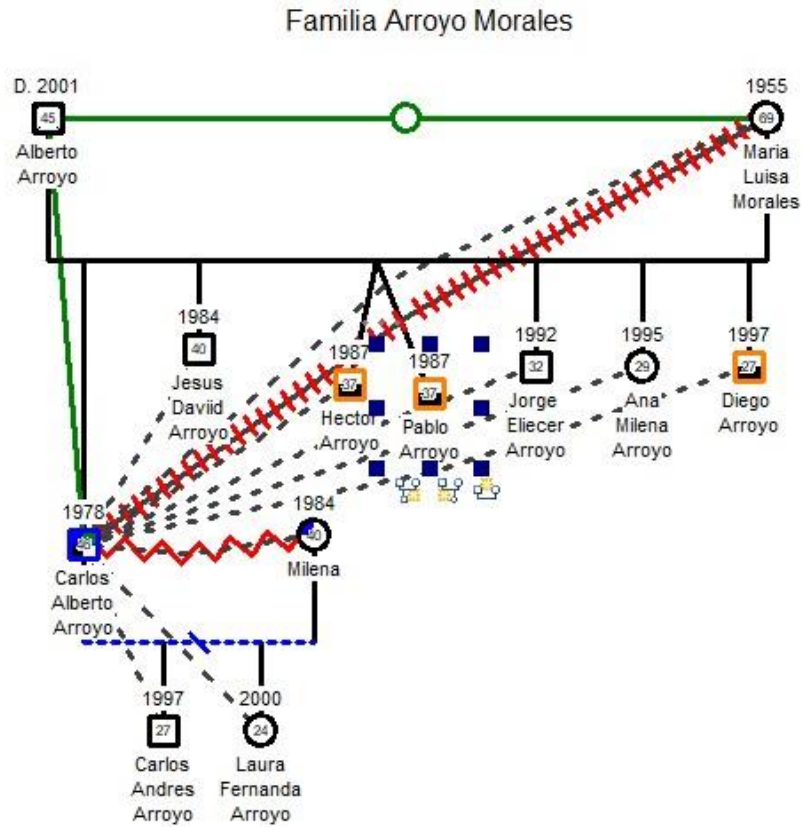
Nota. Elaboración propia.



Respecto al usuario número 2 se puede percibir que, vivió con sus dos padres dónde la relación emocional fue una relación de aislamiento y separación puesto que no sostiene ningún tipo de contacto, esta se caracteriza por el distanciamiento extremo y la intensidad emocional dónde no había amor y afecto, desde que él tenía 16 años, donde, además la comunicación con sus hermanos se percibe como distante, de la misma manera con el paso del tiempo una vez entro en el mundo de las drogas perdió toda comunicación con sus padres y hermanos, sin embargo, actualmente sostiene una relación amorosa de la cual el define que está relación es un tanto

espiritual y de mucha conexión aunque su pareja, mayor que él y con dos hijos. Estos, tienen una relación y comunicación débil con los hijos de su pareja.

Figura 6. Mapa de relaciones, usuario 3



Nota. Elaboración propia.



En relación al usuario 3, se puede identificar que la relación con su madre fue distante mientras que con su padre fue lo contrario encontró más amor y armonía cuando convivía con

ellos, por otro lado, la relación con sus hermanos ha sido muy distante, no obstante, se encontró que entre los hermanos gemelos y el usuario tienen algo en común y es que comparten sus adicciones, puesto que, tanto el usuario como sus hermanos gemelos tiene dificultades o problemas con el consumo de drogas ilícitas algo que para su madre ha sido difícil de manejar. El usuario también cuenta con un hermano menor con quién no tiene una buena comunicación ni física ni verbal, pues la relación no es muy buena, de acuerdo con lo que él mismo refirió, siente que su último hermano le robó el protagonismo frente a su madre y siente una rivalidad por el hecho que considera que dicho hermano ha podido cumplir con todas las metas, mientras él no. De otro lado, este usuario cuenta con una separación de su primera esposa de la cual surgen dos hijos una niña y un niño, llevando a que la comunicación se vea interferida gracias a sus problemas con el consumo, dónde actualmente no tiene relación y comunicación con su expareja, sin embargo, tiene una relación emocional que está fortaleciendo con sus dos hijos, que de vez en cuando lo llaman.

A partir de lo anterior, se puede indicar que los canales de comunicación dentro de las familias y usuarios, fueron notoriamente un desafío, además en este punto se pudo observar que la comunicación se deterioró una vez el usuario entro en el mundo de las adicciones y aún más entrado en el mundo de la heroína, pues los usuarios resaltaron que poco se daban a entender o se comunicaban con su familia, por el contrario, lo que hacían era alejarse cada vez más hasta llegar al punto de perder todo tipo de conexión y comunicación ya que para ellos incluso era difícil comprenderse a sí mismos y darse a entender por el miedo a que no los entendieran.

Es decir, nuevamente un juego de emociones pero sumándole que en este caso la comunicación sufriría una ruptura desde ambas partes; era una situación incremental constante, pues entre más afectación había más ruptura se generaba y más se intensificaba que el usuario no

se expresara ni comunicara; lo mismo sucedía con los familiares, ya que una vez perdida la comunicación por ambas partes, más se reprimían los sentimientos, cosas que los hacían sentir aún más frustrados o quizá sentir que nada de lo que ellos dijeran era importante ante la vida del usuario; es precisamente en este punto donde empiezan a aumentar los problemas tanto para la familia como para el usuario, y dónde empiezan poco a poco a desconocerse unos a otros, de tal manera que se da inicio a un alejamiento donde uno tiene una idea errónea del otro ya que ninguno sabe cómo piensa y tampoco lo expresan.

Analizando los resultados de la segunda tabla de las categorías de la entrevista, que indagaba sobre la comprensión de la comunicación, las tres familias coincidieron en que la comunicación es el medio a través del cual las personas pueden entenderse entre sí. En otras palabras, la comunicación es la herramienta que facilita la transmisión de ideas, sentimientos y pensamientos entre los individuos, además que este es un puente para la comprensión mutua compartida tanto por las familias como por los usuarios.

Tomando en cuenta la familia número 1 tiene una percepción particular sobre la comunicación. Para ellos, comunicarse significa hablar con otros, pero si este no responde, sienten que está hablando solos, es decir al momento de querer expresarse busca la manera de hablar, pero siente que hay una pared con la cual no puede ejecutar una comunicación efectiva. Esto les genera la sensación de que no están recibiendo la atención que desean en ese momento, generando en su dinámica familiar un ambiente tenso. De esta manera hay que tener en cuenta que la comunicación constante también fomenta la comprensión mutua es decir al expresar sus pensamientos, puede asegurarse de que los demás comprendan sus necesidades y deseos. Además, al escuchar a los demás, podrían aprender más sobre sus propias emociones y las de los demás.

Desde otra perspectiva, analizando las respuestas de los usuarios, se nota que ellos conciben el intercambio de información de manera más elemental, describiéndolo como “simplemente hablar”. A partir de las reacciones recogidas, se observa claramente una marcada deficiencia en la capacidad de expresarse adecuadamente, lo cual podría ser resultado de aprendizajes tempranos insuficientes. La adquisición de habilidades comunicativas en seres humanos se desarrolla mediante la observación, la imitación, la práctica y la experiencia. Es relevante mencionar que, según uno de los usuarios, “el acto de hablar” es crucial. No obstante, los aspectos no verbales como los gestos durante una interacción también son reveladores; por ejemplo, este usuario en particular se muestra reticente en comparación con un familiar que es más expresivo. Aunque el usuario elige a menudo permanecer en silencio y asiente sin verbalizar sus pensamientos, su lenguaje corporal comunica profundamente. La ausencia de palabras, en este contexto, también constituye una forma de interacción, a menudo transmitiendo emociones y pensamientos de manera inconsciente y sin necesidad de diálogo explícito.

Por lo tanto, es crucial enfatizar la necesidad de reforzar y fomentar el intercambio efectivo de información dentro del entorno familiar. Al mejorar estas interacciones, se promueven relaciones personales más sólidas y, a través de una escucha activa, se fomenta la empatía, reforzando así los vínculos familiares.

Como se ha mencionado, la interacción entre los usuarios y sus familias a menudo parece insuficiente, revelando una brecha significativa en la capacidad de conectarse efectivamente. Mientras algunos usuarios perciben positivamente estas interacciones, otros las califican de pobres o insatisfactorias. Por su parte, ciertas familias sienten que los usuarios no les responden adecuadamente o no les prestan atención, mientras que otras reconocen la importancia vital de estas interacciones para el bienestar de los usuarios.

La tabla de entrevista ha brindado una herramienta valiosa para identificar las necesidades, problemas y fortalezas en la comunicación de los usuarios y sus familias. Es importante destacar, tal como lo menciona Sánchez Rodríguez (2017) que la comunicación va más allá de las palabras; también nos permite expresar nuestros sentimientos y pensamientos a través de gestos significativos. Es decir, tanto el hablar como el no hablar son métodos válidos de comunicación la expresividad verbal y la comunicación no verbal se entrelazan para formar una conexión significativa entre las personas (Buitrago *et al.*, 2023). Es necesario enmarcar que la comunicación es un factor importante por lo que se debe fortalecer de manera constante ya que si no hay un puente de comunicación la necesidad de expresar las emociones y pensamientos se hace cada vez más inexistente, generando fallas en las dinámicas familiares.

Con relación a la tabla 2 pregunta 2, desde la perspectiva de los usuarios particularmente sus respuestas son muy similares, aunque hay un usuario en particular que manifiesta una diferencia. De todas formas, parece ser que la comunicación entre los usuarios 2 y 3 y sus familias no es adecuada y debe mejorarse, y que tal vez podrían llegar a afectar la etapa 7 de desarrollo psicosocial que propone Erickson, y que tal vez puede llevar al estancamiento del individuo al no sentir el soporte de su principal red de apoyo (Bordignon, 2005). Se ha reconocido que la familia, “al ser el grupo primario recibe las consecuencias directas de la adicción tales como: el deterioro de las relaciones familiares, hostilidad, desequilibrio afectivo y problemas de comunicación” (Ruiz *et al.*, 2014, p.111).

Pero particularmente el usuario 1 expone que él siempre ha tenido una buena comunicación con su familia, que le ha brindado apoyo durante los años que lleva en el proceso. Un aspecto interesante que observamos en el usuario 1 es que su comunicación se basa más en el lenguaje no verbal que en el verbal, lo que nos permite apreciar sus gestos, miradas y posturas.

Aunque en la entrevista parece tener cierta dificultad para expresarse con palabras, su comportamiento nos revela que cuando se siente cómodo y confiado con su interlocutor, no tiene problemas para comunicarse de forma efectiva.

En la segunda pregunta del cuadro de entrevista, las familias expresan su opinión sobre la comunicación con los usuarios que sufren de adicción. Las familias coinciden en que la comunicación era buena antes de que los usuarios se involucraran con las sustancias adictivas, pero que se ha deteriorado desde entonces. La comunicación en contextos de adicción es un tema delicado y difícil, que genera sufrimiento y conflicto tanto en los usuarios como en sus familiares. Cada familia tiene que enfrentarse a sus propios sentimientos, miedos y expectativas, y tratar de encontrar una forma de apoyar al usuario sin descuidar su propia salud y bienestar. Este equilibrio es muy complicado de lograr, y requiere de mucha comprensión, paciencia y respeto.

En fin, la comunicación es un tema transcendental para el bienestar de todos los involucrados puesto que al tener una buena comunicación se genera una buena comprensión de las necesidades y desafíos del adicto y la familia el apoyo y la comprensión son esenciales para ayudar al adicto y a la familia a enfrentar las adicciones de manera saludable.

En el contexto de las tres familias y sus respuestas ante preguntas similares, es evidente que cada individuo se expresa desde su propia vivencia y perspectiva. Aunque las respuestas pueden ser parecidas, no son idénticas.

Las familias describen que, generalmente, mantienen una buena comunicación con sus seres queridos, incluidos los miembros adictos a la heroína. Sin embargo, esta percepción cambia durante las discusiones, momentos en los que sienten que los problemas recaen exclusivamente sobre ellos. Proporcionar apoyo constante a menudo acarrea consecuencias negativas para sus

relaciones dentro del núcleo familiar. La adicción crea una brecha entre los usuarios y sus seres queridos, quienes, a su vez, tienden a distanciarse, reduciendo la comunicación no solo emocional y física, sino también económica. Esto lleva a las familias a cuestionar si están tomando las decisiones correctas, especialmente cuando los momentos de angustia y tristeza se intensifican, buscando consuelo o al menos respuestas que les brinden algo de esperanza.

La comunicación en contextos de adicción es indudablemente compleja y a menudo dolorosa. Cada miembro de la familia enfrenta sus propios conflictos internos y encontrar un equilibrio entre proporcionar apoyo y mantener la autoconservación puede ser extremadamente desafiante (Barberán y Sánchez, 2019).

No obstante, ante estas situaciones, las respuestas por parte de los usuarios demuestran una profunda gratitud hacia su propia familia, puesto que a lo largo de sus vidas, sus familias siempre ha procurado mantener una buena relación con ellos, a pesar de los múltiples tropiezos que ha tenido han Sido capaces de enfrentarlos juntos sin nunca dejarlos solos pero por otra parte, también reconocen que no todo ha sido perfecto visto que mencionan que han perdido sus lazos comunicativos debido a sus acciones, decisiones y sobre todo a sus adicciones, dónde han sido testigos de cómo las conexiones familiares se han debilitado con el paso del tiempo, e igualmente también han intentado reparar la comunicación con la familia interna y externa. Esta situación provoca que menudo les embarguen sentimientos de culpa y miedo que llevan a preguntarse: ¿Qué pasa si empeoran las cosas? ¿Y si mis palabras causan más daño que bien?

Es así como en vez de comunicar sus sentimientos y emociones o pensamientos han optado por el silencio, creyendo que es la mejor manera de expresar lo que siente y mantener la tranquilidad, por otro lado, ese silencio puede ser una forma de comunicación diferente. Una que no necesita palabras, sino que se manifiesta en la calma y la comprensión. Dónde a veces, la

ausencia de sonidos es la mejor manera de decir lo que realmente les importa. Sin embargo, si analizamos las respuestas desde otra perspectiva un tanto familiar notaremos que son ligeramente diferentes.

En este caso, la familia expresa una visión contrastante ya que gracias a su madurez y claridad sobre lo que quiere, han logrado mantener una comunicación donde los demás pueden llegar han comprender sus deseos y anhelos. Por eso para ellos la autonomía en su vida ha marcado una gran diferencia. Reconocen sus propias capacidades y saben que son capaces de expresarse con facilidad. Pero al mismo tiempo en el pensamiento de uno de los usuarios como lo es el número tres expresa que para él la segunda pregunta de la tabla de entrevistas no tiene sentido porque para él y su manera de pensar menciona que la comunicación con su familia simplemente no existe ni existió algo en contraste, a los demás usuarios, pues para él a temprana edad ha experimentado una comunicación problemática.

Además, admite que relacionarse con los demás no ha sido sencillo y le ha costado esfuerzo ser más comunicativo y manejar las situaciones con tranquilidad. Así también comparte episodios en los que su expresión de sentimientos no se limita al habla; por el contrario, se deja llevar por impulsos. Su enfoque, en ocasiones, implica destruir objetos materiales como una forma de liberar emociones y sentimientos acumulados. Aunque reconoce que esta no es necesariamente la manera correcta de expresarse, le resulta más fácil desahogarse a través de la ira. Es importante considerar que cada persona tiene su propia forma de lidiar con las relaciones, pensamientos y emociones. En su caso, la distancia con su núcleo familiar desde temprana edad ha influido en su enfoque hacia las emociones, donde el enojo y la agresión son más conocidos que la escucha activa. En resumen, aunque las familias mantienen una conexión especial con el

usuario, ellos siguen en una constante lucha por mejorar la comunicación y el vínculo con los demás miembros de la familia.

Ahora bien, profundicemos en lo que nos revelan las preguntas direccionadas frente a la comunicación, preguntas que fueron abordadas por las tres familias y usuarios. Al analizar las respuestas, se evidencia que la comunicación dentro de su círculo familiar ha sido más que complicada para ellos. Ha sentido una constante controversia en torno a la comunicación y la dificultad para expresar sus sentimientos o quizá al contrario el que no los escuchen. Han logrado crear una situación donde la causa principal es el no entenderse a sí mismos. Y quizá de que el resto de su familia haya considerado crear límites dónde abarca la tristeza el distanciamiento.

Sumergidos en sus recuerdos, los usuarios expresan cómo está negativa y falta de comunicación ha sido un factor clave para que los señalen como los creadores de los principales problemas. Lamentablemente para ellos, sus familias no han logrado ver más allá de sí como lo son sus capacidades, centrándose únicamente en lo negativo.

Es interesante observar que, al hablar de sus tanto de sus emociones sentimientos o pensamientos se nota, un gesto de desagrado consigo mismos. Sin embargo, son conscientes de que la poca comunicación que obtienen en su familia a pesar de las dificultades es una conexión especial que sigue siendo un ancla en su vida. Ahora bien, si consideramos cada palabra y respuesta proporcionada por las tres familias y los tres usuarios, podemos evidenciar que tanto en el primer segundo como en el último existe un vínculo mínimo de parentesco. En los tres casos, cuando intentan comunicarse o expresar sus opiniones y sentimientos, su forma más significativa de hacerlo es a través del silencio, la ira o enojo.

Aunque, como se mencionaba anteriormente, el silencio no necesariamente implica la ausencia de comunicación, para muchas personas, tener un espacio propio se convierte en una

zona de confort. Sin embargo, es crucial reconocer que este espacio también puede sumergirlos en una soledad personal, en la cual se aíslan para hallar calma o reflexionar sobre sus pensamientos y emociones. Al examinar más de cerca el contexto familiar y de los usuarios, se aprecia que cada individuo reacciona de manera distinta y muchos muestran un desconocimiento sobre la importancia de mantener una comunicación efectiva. Además, se observa que los canales de comunicación, en muchos casos, se han debilitado por diversas razones relacionadas con la adicción.

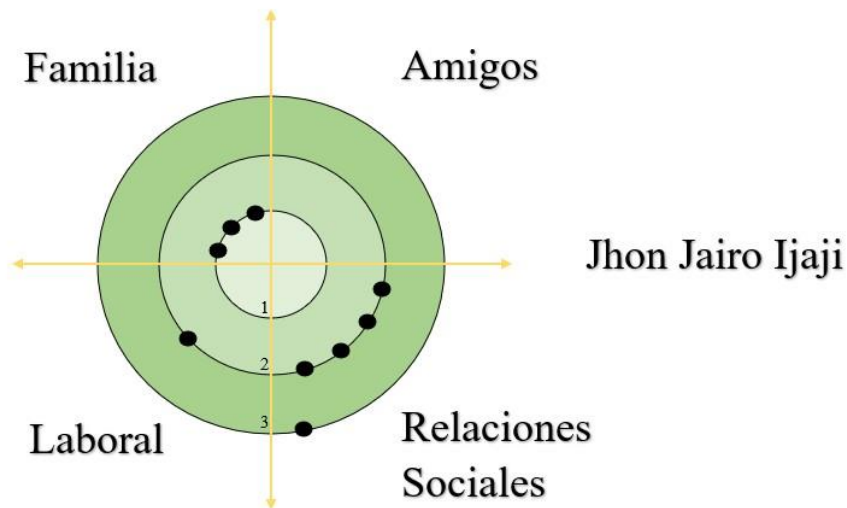
Dentro de los axiomas de la comunicación, estos flujos comunicativos son fundamentales en el núcleo familiar, donde los padres transmiten mensajes a sus hijos (Barbenza, 2021). Estos mensajes son asimilados por los hijos, quienes los emplean para interactuar con su entorno social. Desde una perspectiva más profunda, esto tiene sentido, ya que desde el nacimiento, nuestros primeros ejemplos y vínculos provienen de nuestros padres. Ellos nos enseñan a pronunciar nuestras primeras palabras y nos guían a responder de forma repetitiva a lo que observamos en ellos. Con el tiempo, este proceso de aprendizaje evoluciona hasta que logramos actuar de manera autónoma, gestionando nuestros propios sentimientos y pensamientos.

La estructura de una familia es fundamental para prevenir patologías emocionales entre sus miembros. La comunicación clara y directa fomenta relaciones estables, el aprendizaje de valores y la toma de decisiones. Además, fortalece la identidad y reduce la vulnerabilidad de los hijos ante influencias negativas, permitiéndoles decir "no" y resistir la manipulación o presión. Ahora bien, el rol de cada familia dentro de su propio sistema es crucial. Es en este contexto donde se empieza a moldear a cada individuo, ya sea hombre o mujer. La comunicación juega un papel central: somos receptores de los mensajes emitidos y les damos significado. Aprendemos de lo que nos comunican y lo transformamos según nuestras necesidades y conveniencia, ya sea

para bien o para mal. En última instancia, nuestra base de valores y enseñanzas proviene de la familia, y también determina cómo debemos actuar. Recordemos que somos los únicos responsables de nuestras decisiones.

En línea con ello, se presenta el mapa de redes con la finalidad de analizar las redes con las que cuenta cada uno de los usuarios, aspectos que son de gran relevancia en el proceso que lleva cada uno en cuanto a su adicción.

Figura 7. Mapa de redes Usuario 1

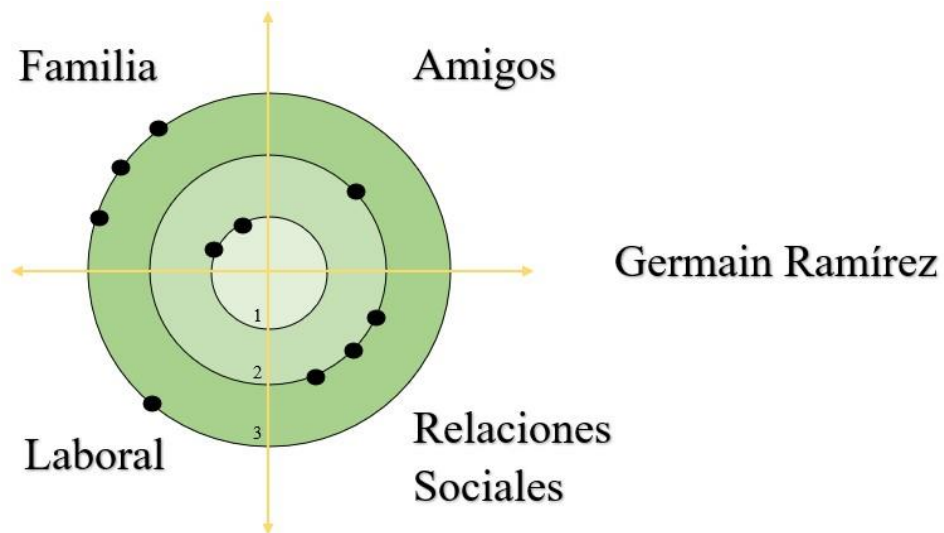


Nota. Elaboración propia.

Al analizar el mapa de relaciones del usuario #1, se observa una mayor intimidad en su círculo familiar. La relación con su madre y hermanos muestra una unión cercana. Sin embargo, en su círculo de amigos, la situación es diferente. El usuario menciona que es difícil construir amistades genuinas después de involucrarse en el mundo de las drogas, y que sus amigos actuales están más relacionados con los vicios que con la verdadera amistad. Por otro lado, en el ámbito de las relaciones sociales, el usuario interactúa constantemente con personas involucradas en su

proceso de rehabilitación. Finalmente, en el entorno laboral, su relación con los compañeros fue esporádica y distante.

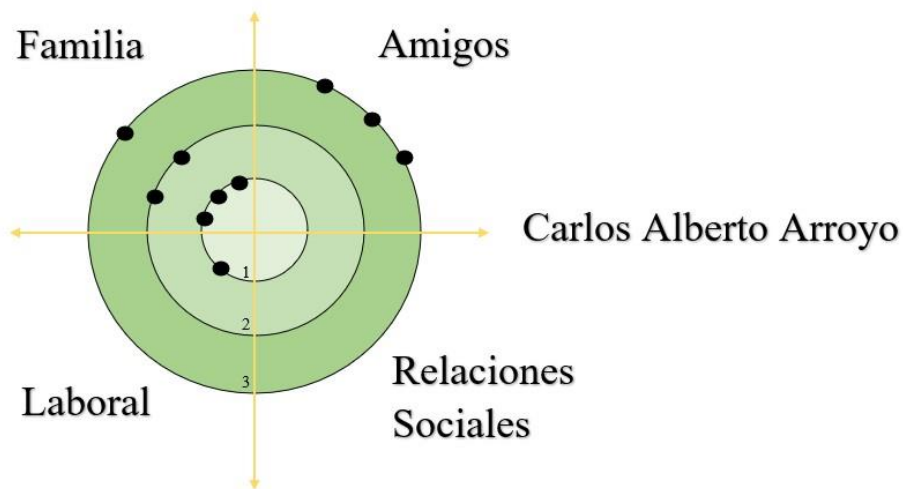
Figura 8. Mapa de redes Usuario 2



Nota. Elaboración propia.

Desde el mapa de redes del usuario #2 puede observarse que desde el círculo familiar la relación es intermitente, caracterizada por periodos de acercamiento inconstantes pues en contexto su actual pareja es con quien más afinada siente en este momento al igual que con uno de sus hermanos, aunque expone que la relación y conexión con su hermano se fue deteriorando y finalmente esta relación tomo un poco de distanciamiento, sin embargo por parte del entorno de las amistades hay una relación un poco cercana con la cual mantiene comunicación y le .. dado un poco de apoyo en su proceso, mientras que su círculo de relaciones sociales nos indica que al igual que el usuario 1 siente que coincide con algunas personas de la fundación por otro lado en lo laboral en el tiempo pasado sostuvo relaciones eventuales las cuales salieron de la vida del apenas el entro en el mundo de la droga.

Figura 9. Mapa de redes Usuario 3



Nota. Elaboración propia.

En el caso del usuario #3, su mapa de redes personales ilustra un panorama familiar disperso. La figura central de apoyo ha sido su tía, quien, junto con su prima y un sobrino, han sido pilares constantes en su vida. A pesar de esto, las relaciones con sus hermanos se han desgastado, dando paso a vínculos frágiles. En cuanto a las amistades, estas parecen ser transitorias, con conocidos que aparecen y desaparecen de su vida. El usuario muestra una preferencia marcada por la soledad, optando por la introspección y el aislamiento social. Curiosamente, su pasado revela una relación íntima que, aunque ya no existe, dio origen a la conexión actual que mantiene.

4.4 Resolución de conflictos

Los resultados obtenidos en esta última categoría de investigación, se pudo percibir como van de la mano las emociones, los canales de comunicación y la resolución de los problemas. En la tabla 3 pregunta 1 que hace alusión a esta pregunta se pudo observar que, cada vez que surge una problemática los usuarios como primera herramienta tienden a aislarse de sus familias y

evitar conflictos, mientras que las familias buscan apoyar a sus familiares adictos y defenderlos de las consecuencias de sus actos.

Cómo se evidencia para la familia # 1 su principal método a la hora de enfrentar los conflictos es con paciencia principalmente ya que ella sabe que es muy difícil calmar la situación si ambas partes no se pueden comunicar es por eso que ella opta principalmente por expresar sus sentimientos con paciencia aunque reconoce también que al ser una persona muy comunicativa hay momentos que como en todo, dicha paciencia puede variar y cambiar todo incluso puede ser de esas personas explosivas a la hora de presentarse una problemática.

Dentro de este contexto se encuentra un contraste totalmente diferente como el del usuario #1 quien revela que para él la mejor manera de enfrentar los problemas es simplemente no hacer parte de ellos si no evitarlos a toda pero como bien se sabe que los problemas siempre van a existir aún más cuando alguien se encuentra en una situación de dependencia de drogas entonces la manera más fácil que tiene este es el hecho de alejarse de todos y estar en un sitio totalmente solo, sin nada de ruido o algo que no lo incómodo pues el piensa que su modo de actuar hace que los problemas disminuyan puesto que el cree que si hay una problemática dónde dos personas están discutiendo las consecuencias van a empeorar porque quizá ambas personas buscan tener la razón y ven conveniente que el alejarse y quedarse callado frente algunas situaciones es mejor, es decir es como una armadura que se pone para no ser afectado las situaciones de conflicto.

Sin embargo, se observa que en la familia #2, su enfoque para manejar conflictos es algo similar al de la familia #1, pero con una notable diferencia: la familia #2 tiende a abordar los problemas con mayor serenidad. Priorizan el mantenimiento de la calma y buscan preservar un ambiente estable, donde los desafíos se enfrentan con la mayor tranquilidad posible. De este

modo, consideran que las situaciones conflictivas se resolverán de manera más eficaz y podrán mantenerse discretos dentro de su entorno comfortable.

Con base a lo obtenido en la entrevista se resalta la conducta del usuario # 2 quien indica que su manera de afrontar los conflictos es totalmente diferente a toda aquella respuesta que han dado los demás, pues refiere que no le gusta que nadie absolutamente nadie se meta en su vida, tampoco permite que le den consejos, opiniones o como debe ser su vida, usuario #2 considera que solamente él es dueño de tomar las acciones que el crea que están bien además de referir que le enoja mucho cuando alguien exterior quiere interferir siendo este un factor que lo lleva a tener una explosión de sus emociones cosa que lo lleva a no poder controlarse, pues se enegece y pierde el control desde la ira asiendo que no pueda analizar ni tomar los problemas desde otra perspectiva.

Por otro lado, frente a la respuesta de la familia #3 quien manifiesta que a su edad, cualquier problema que se presenta lo resuelve con paciencia y amor pero si los problemas son dirigidos en torno al usuario considera que es necesario que este se enfrente a sus conflictos desde el amor y el apoyo sugiriendo que no gana nada con enojarse o distanciarse por lo contrario busca estar presente y estar disponible a cualquier vivencia que se presente aunque recalca que aunque todo lo quiera ver de una manera positiva y llena de amor hay momentos en que los sentimientos de tristeza, enojo y agobio se apoderan de los sentimientos que quisiera no tener pero comprende que son emociones que siempre van a estar presentes en relación a las dificultades.

De alguna manera el usuario #3 en respuesta a como enfrenta sus conflictos refiere que es mejor alejarse de los problemas pues considera que esta acción contribuye significativamente a su bienestar personal. Cabe mencionar que el indica que valora la tranquilidad que encuentra al

estar solo, para él, la soledad es un refugio donde no necesita preocuparse o molestar a los demás. Así mismo dice que cuanto menos sepan de él, menos problemas cree que puede causar, pues cuando se enfrenta a situaciones problemáticas, no busca soluciones activamente en lugar de involucrarse en conflictos, prefiere guardar sus sentimientos y sumergirse en la soledad.

Pues esta estrategia le permite evitar cualquier tipo de confrontación. Para él la discreción es su aliada para pasar desapercibido, cree que puede protegerse de los problemas y mantener su bienestar, es decir este no busca hacerse notar ni destacar en situaciones de conflicto.

En general podemos ver qué tanto para la familia su percepción frente a la resolución de conflictos es totalmente diferente a lo que expresan los usuarios pues dentro de la familia no ven los problemas como algo exclusivamente personal. La familia está más abierta a la influencia externa y consideran que las opiniones de otros pueden ser valiosas.

De esta manera se puede identificar que, las actitudes hacia los problemas pueden variar dentro de una familia y dentro de los usuarios pues se puede observar claramente que los usuarios defienden su autonomía, mientras que la familia está más dispuesta a considerar diferentes puntos de vista. Ambos enfoques tienen sus méritos, pero es importante reconocer que no existe una única forma correcta de abordar los desafíos de la vida.

Pues a medida que las personas crecen o envejecen a menudo aprenden a enfrentar los problemas con una mezcla de paciencia y amor pues consideran que son una herramienta poderosa para resolver problemas, en lugar de reaccionar impulsivamente, y este se toma el tiempo necesario para comprender la situación y encontrar soluciones. Sin embargo, la familia en lugar de distanciarse elige estar presente, saben que la cercanía y la disponibilidad son esenciales para ayudar a los usuarios y superar el proceso de rehabilitación.

Sin embargo, la familia expresa que las emociones son parte de la vida y no intenta reprimirlas por el contrario las aceptan y busca formas saludables de manejarlas a pesar de que la tristeza y el agobio son inevitables y ya hacen parte de su vida cotidiana como anteriormente se dice el amor, comprensión y la certeza de que incluso en los momentos difíciles, hay oportunidades para crecer y aprender.

Haciendo referencia a la tabla 3 pregunta 3 ,4 y 5, el conflicto ha sido parte, tanto del usuario como de la familia quienes buscan de una u otra manera sobrellevar las situaciones, desde las dos perspectivas hay una gran diferencia a la hora de solucionar los conflictos puesto que el manejo de las emociones como la calma puede ser una de las habilidades más difíciles de abordar.

En relación con las reacciones de los usuarios ante situaciones de tensión, se observa que tienden a evitar la confrontación, lo cual provoca que sus emociones jueguen un papel crítico al reprimirse y no expresar sus necesidades durante conflictos. Esta inacción en momentos clave resulta en que sus emociones impacten negativamente en su conducta, llevándolos a inhibirse y a no comunicar lo que necesitan para resolver los problemas.

Específicamente, los usuarios #1, #2 y #3 presentaron diferentes escenarios de conflicto: el usuario #1 siente que fue un mal ejemplo para sus sobrinos, el usuario #2 ha perdido varios empleos importantes, y el usuario #3 enfrentó la ruptura de su relación y la pérdida de un empleo significativo. Tal como puede evidenciarse en sus relatos, estos eventos marcaron puntos de inflexión en sus vidas, donde las emociones como el miedo, la ira, la culpa y la tristeza emergieron intensamente, afectando adversamente su bienestar y comportamiento.

Debido a esto, es fundamental aprender a manejar las emociones adecuadamente, lo cual incluye identificarlas, aceptarlas, regularlas y expresarlas de manera asertiva. El manejo efectivo

de las emociones, especialmente la calma, es uno de los desafíos más complejos, ya que no solo implica regular las propias emociones sino también las de quienes nos rodean. Según Cáceres et al. (2020), las personas que gestionan exitosamente sus emociones tienden a recuperarse más rápidamente de las adversidades. Enseñar estrategias como técnicas de relajación puede resultar crucial y generar un cambio significativo en la dinámica de los usuarios y sus familias.

Anteriormente, la tendencia de los usuarios era enfrentar los problemas sin emplear el diálogo como herramienta para una resolución amena, optando en su lugar por el silencio o la ira como formas de desahogo sin considerar el impacto en los demás. En contraste, las familias de los usuarios demostraron abordar los problemas con paciencia y amor, permitiéndose expresar emociones como angustia, llanto y enojo, pero sin sobrepasar sus límites emocionales y manteniendo la capacidad y autonomía para manejar sus emociones y actitudes ante las dificultades.

En cuanto a los límites y normas claras dentro de las familias, especialmente cuando se trata de adicción a sustancias psicoactivas, es crucial que estos parámetros estén bien definidos. Sin embargo, las respuestas sugieren que rara vez se encuentran establecidos de manera efectiva en estos entornos, lo cual destaca los continuos problemas de comunicación previamente identificados.

Tomando como base las respuestas de los usuarios y las familias que participaron en el estudio, se pudo evidenciar que, antes de iniciar el consumo de sustancias, existía un límite claro para todo lo que hacían, tanto dentro como fuera de sus hogares. Sin embargo, el simple hecho de entrar en el mundo del consumo alteró su percepción y su capacidad de discernir lo que se podía y no se podía hacer en cada contexto. Esto generó patrones de comportamiento que pudieron ser causales o factores de riesgo para el desarrollo de una situación de adicción.

Se podría decir que debido a factores como el perder su familia, empleos o el tener que alejarse de algunos familiares fueron detonantes que a través del tiempo han sido unas de las posibles causas de sumergirse en el consumo afectando la claridad, el juicio y discernimiento de los usuarios generando comportamientos riesgosos como la falta de límites claros y la dificultad para establecerse normas. de esta manera es sustancial decir que las emociones, la comunicación y la resolución de conflictos van muy de la mano a la hora de desarrollar habilidades de control para establecerse límites en sí mismos.

En resumen, la comunicación abierta y la comprensión de los patrones de comportamiento son esenciales para abordar la adicción desde una perspectiva familiar. Reconocer los factores de riesgo y trabajar en estrategias de intervención puede marcar la diferencia en el proceso de recuperación.

Con relación a la tabla 3 pregunta 6, inicialmente la familia es quien da el ejemplo, y los demás son los que siguen ese ejemplo, de este modo la familia es quien da pie a que los demás imiten comportamientos y conductas, sin embargo, al aprender los valores, límites y responsabilidades, generalmente se va construyendo a lo largo de nuestras vidas y es aquí donde se forja la personalidad. Tomando en cuenta desde la perspectiva de la familia al saber cómo es el comportamiento de los que preceden a este deberían de saber identificar los patrones y riesgo y conflicto que este pueda contraer.

En este caso la familia #1 y 2 mencionan que la comunicación se afectó tanto en su dinámica familiar que no pudieron identificar los patrones de conflicto relacionados con la adicción, además hay que resaltar en éste caso el usuario #2 no tuvo a sus padres presentes desde los 16 años ya que por decisión propia se alejó y continuó más consumido en el mundo de la droga sin embargo las familias al no tener ya afinidad de observar y conocer las conductas

cayeron en el punto ciego del riesgo del consumo, después de este suceso empezaron a cambiar sus estrategias e intentaron romper y transformar estos patrones pero ya fue demasiado tarde. Por otro lado, la familia #3 se encontró que los patrones tuvieron origen en años anteriores, puesto que su padre y hermanos les gustaba tomar constantemente, facilitando el acceso a este tipo de sustancias.

En fin, las familias se sienten un poco culpables por las consecuencias que trajo el no identificar inicialmente los patrones, de esta manera es importante entonces fomentar un ambiente familiar donde todos se sientan cómodos para expresar sus pensamientos y sentimientos, de la misma manera escuchar activamente y comprender las perspectivas de los demás, así como también controlar y regular las emociones que afloran para evitar actos o reacciones impulsivas.

Desde la pregunta 7 a la 9 podemos evidenciar que tanto las familias como los usuarios desconecten totalmente de programas de apoyo para la resolución de conflictos y el manejo de sus emociones y es totalmente nula la respuesta frente a la formación por parte de la fundación Teogenesis Terapéutica y sienten que es necesario el poder conocer, aprender y participar de talleres que los involucren en el manejo de las emociones, los canales de comunicación y sobre todo el manejo de los problemas, ya que siendo ellos la familia se ven totalmente involucrados en todo lo que concierne a los usuarios ya que por el hecho de albergar en el mundo de las drogas trae consigo como ellos mismos lo han dicho muchas dificultades principalmente en su modo de relacionarse con su familia y personas exteriores a su vínculo afectivo, aunque si nos centramos también en la pregunta número 8 podemos observar que tanto los usuarios coinciden en al pasar el tiempo y estando varios años en la fundación expresan cómo lo es el usuario 1 que manifiesta que gracias al tiempo que lleva en la Fundación Teogenesis es más consciente de sus actos y

actitudes lo cual lo hacen pensar más detenidamente sobre sus emociones y su manera de actuar algo que también resalta que ha Sido gracias a su familia pues nunca lo han dejado solo en el proceso algo que quizá se asemeje al siguiente usuario el 2 y su familiar pues expresan que durante el proceso el único apoyo ha Sido uno con el otro y cuando se presentan dificultades siempre hay uno que es la cabeza fría del otro mientras que el otro es más vulnerable por sus emociones opciones y expresiones que cambian en el último usuario pues para él su proceso lo cuenta desde otra manera ya que expresa que para él su soledad ha sido su mayor amiga y que así se ha mantenido todo este tiempo, solo dependiendo de sus emociones en silencio.

Con respecto a la resolución de conflictos, puede observarse que que cada usuario aborda los problemas de manera distinta. Para proporcionar un análisis más específico utilizando la información del documento, a continuación, se detalla una tabla que representa las características de resolución de conflictos por edad o etapa de vida para los tres usuarios específicos descritos en el documento:

Tabla 4.

Descripción de los ciclos de vida.

Familia	Descripción del Usuario	Tipos de Conflictos	Estrategias de Resolución de Conflictos
Familia 1	Inició el consumo de drogas a los 14 años, influenciado por amistades cercanas.	Deterioro familiar y personal, culpa por la enfermedad materna.	Rehabilitación voluntaria, apoyo familiar continuo, uso de terapia para abordar la culpa y promover la recuperación personal.
Familia 2	Comenzó el consumo a los 16 años, pérdida de empleo y relaciones sentimentales.	Desempleo, rupturas amorosas, distanciamiento familiar.	Internamiento en centro de rehabilitación con apoyo de pareja sentimental, creación de un nuevo núcleo familiar con hijastros.

Familia 3	No se especifican detalles en los fragmentos disponibles, similar a los otros usuarios.	Supuestos similares a los otros dos usuarios.	Estrategias similares de rehabilitación, probable apoyo familiar, terapia de pareja o familiar si aplica.
------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nota, Elaboración propia.

Sin embargo, comúnmente comparten una tendencia al aislamiento de la familia o a evitar enfrentar los problemas, esperando que estos se resuelvan por sí solos sin necesidad de intervención. Por otro lado, el usuario 2 se distingue por su temperamento explosivo y su incapacidad para controlar sus emociones, reaccionando con ira y rechazando la intervención ajena con frases como “es mi vida, no se meta”. Estas conductas revelan que, en el ámbito familiar, la actitud y el pensamiento frente a los conflictos son muy diferentes; las familias tienden a buscar soluciones pacíficas, con amor y paciencia, siempre enfocadas en ayudar y comprender al usuario.

Erikson, en las ocho etapas de su teoría psicosocial, explica que cada periodo de la vida presenta un desafío o crisis. En la etapa seis, “aislamiento vs. intimidad”, se inicia el desarrollo de lazos afectivos y la creación de vínculos de confianza. Esta etapa, que comienza alrededor de los 20 años, se centra en la intimidad y los lazos que se forman en distintos ámbitos, como el laboral, familiar o amoroso. Las personas invierten su confianza, amor y empatía, y es aquí donde podríamos encontrar una explicación a la resolución de conflictos en las tres familias y usuarios mencionados. Aunque cada familia y usuario difiere en su comportamiento y pensamiento ante los problemas, comparten una forma común de resolverlos. Las familias intentan solucionar los conflictos con serenidad y consideración hacia los demás, mientras que los usuarios prefieren no enfrentar o evadir los problemas.

Esta actitud puede interpretarse como una deficiencia en la sexta etapa de la teoría psicosocial, donde el eje central es la confianza y los lazos efectivos. Los usuarios han perdido estos vínculos por diversas razones, posiblemente desde la infancia o la primera fase de la teoría, que involucra el vínculo familiar y su entorno. Por ejemplo, el usuario 1 responde a los problemas de manera aislada, una actitud que probablemente se originó en una adolescencia marcada por el consumo secreto de sustancias psicoactivas, llevándolo a creer que sus problemas solo le afectan a él si nadie más interviene. El usuario 2, por su parte, no solo se aísla, también comenta que suele perder el control en situaciones de alta presión, asumiéndose incapaz de manejar sus emociones y desconociendo su realidad.

Puesto que este usuario, con tan solo 16 años, se adentró en el desconocido mundo de las drogas psicoactivas, lo que provocó una ruptura con sus familiares y padres. Esta situación le llevó a perder los lazos afectivos previamente establecidos, creando una brecha en su intimidad. En un intento de protegerse, construyó un escudo emocional basado en la ira y el enojo, lo que paradójicamente le proporcionó una zona de confort. En contraste, el último usuario, a pesar de tener una gran familia y varios hermanos, siente que ha enfrentado sus desafíos en soledad. Esta percepción ha tenido un impacto negativo en él, ya que no siente la necesidad de expresar sus pensamientos o sentimientos. Sin embargo, cada vez que se reprime, genera un ambiente de soledad y estancamiento, donde sus metas y propósitos se ven frustrados por la falta de comunicación y la desconfianza en su perspectiva.

Cada familia es única, y cada individuo tiene sus propias razones para actuar de manera diferente. Aunque el manejo de la resolución de conflictos no es algo que esté presente en la vida cotidiana de estas personas, cada familia y usuario aborda sus problemas de la forma que consideran más adecuada. Tanto para las familias como para los usuarios, hablar de problemas y

de sus métodos de resolución es un concepto nuevo y previamente inexplorado, lo que dificulta la expresión de sus sentimientos y pensamientos frente a dificultades en su entorno familiar o personal.

Es crucial reconocer que saber resolver problemas garantiza un desarrollo saludable, tanto físico como mental, y contribuye al desarrollo de la personalidad. La incapacidad de actuar o resolver problemas de manera adecuada crea barreras para el desarrollo óptimo del ser humano. Una persona que no puede controlar sus impulsos, emociones y sentimientos está destinada a vivir en ambientes tensos y conflictivos, perdiendo significativamente relaciones importantes, ya sean familiares o laborales, e incluso la comprensión de sí misma.

Finalmente, se puede mencionar que en relación a los factores de la inteligencia emocional como lo son la autoconciencia y la autorregulación, si bien al explorar estos conceptos con los participantes de la investigación se encontró que no existe como tal una conocimiento de éstas, para las familias en particular, el dominio y conocimiento de sus capacidades emocionales son poco exploradas, pues desconocen que tanto la autorregulación como autoconciencia son habilidades necesarias para un buen desarrollo personal y actitudinal, sin embargo, aunque no exploran directamente estos dos factores, expresan el uso de estrategias desde la comunicación y el desarrollo de pautas para la resolución de conflictos, que les permite reconocer sus emociones y así mismo direccionar sus comportamientos.

La autoconciencia y la autorregulación son aspectos clave de la inteligencia emocional que pueden jugar un rol significativo en la manera en que las familias interactúan con un miembro que enfrenta la adicción a la heroína; referente a todas las 3 categorías de análisis nos muestran que es de gran importancia exponer y promover los factores de inteligencia emocional en la dinámica familiar en contexto a la adicción, ya que la inteligencia emocional desde el

enfoque de la autoconciencia es un pilar fundamental ya que nos permite comprender quienes somos, y como debemos actuar ante las decisiones que nos impone la vida, así mismo tomando en cuenta las emociones que al saber identificarlas se podría llegar a ser un poco más conscientes en lo que sienten y dar un mejor manejo a las conductas impulsivas, de esta manera se generaría un buen bienestar de vida facilitando la empatía hacia los demás, la comunicación efectiva en las relaciones tanto personales como sociales de esta manera podemos resaltar lo que nos dicen los autores Salovey y Mayer 1990 (Estados Unidos), que la inteligencia emocional consiste en la habilidad para gestionar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones.

De este modo hay que resaltar que la autoconciencia hace parte del día a día de las personas, puesto que es como mirarse a un espejo emocional que les permite conocerse profundamente., gestionar sus emociones y relacionarse de tal manera que, puedan generar una vida más saludable y estable con los demás, es así entonces que si se conoce y se identifica las emociones se puede llegar a tener un buen manejo de ellas desarrollando la capacidad de aprender a regular las emociones, a tal punto que se puedan enfrentar a situaciones difíciles con mayor calma y resiliencia, si las personas toman con control las emociones se evitaría las respuestas impulsivas y descontroladas, ya que al ser capaces de autorregular se podría pensar con un poco de calma haciendo que se reflexione antes de actuar ante cualquier situación, entonces se puede decir que al autorregularse se podría tomar mejores decisiones desarrollando una mejor vida con un buen bienestar mental.

Según Goleman (1996, como se citó en Marroquín, 2019), define la inteligencia emocional como “un conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias, que

determinan la conducta del individuo, sus reacciones, estados mentales, estilo de coping y su estilo de comunicar” (p.5).

Como lo dice Goleman las conductas de los individuos son determinadas en si por sus destrezas, actitudes, habilidades y competencias puesto que estas son las que forman la conducta humana que forma un parte integral de la vida de las personas. Estos factores permiten adaptarse a nuevas situaciones y desafíos que se presentan día a día. Además, estas contribuyen en el crecimiento personal de cada persona ya que estas ayudan a alcanzar metas, relacionarse con otros y avanzar; en resumen, estos elementos son esenciales para enfrentar los desafíos de la vida.

5. Conclusiones

El estudio realizado aporta valiosas perspectivas sobre la relación entre las habilidades emocionales y la capacidad para manejar conflictos y comunicarse efectivamente dentro de un contexto altamente desafiante. A través de entrevistas semiestructuradas, observación participativa y análisis documental, se evidenció que la inteligencia emocional, especialmente en las dimensiones de autoconciencia y autogestión, juega un papel crucial en cómo las familias y los usuarios enfrentan la adicción y sus repercusiones.

Los resultados subrayan una falta significativa de conocimiento y habilidades relacionadas con la inteligencia emocional tanto en los usuarios como en sus familias. Esta deficiencia se manifestó en una pobre autoconciencia de las emociones y en la ineficacia para gestionar respuestas emocionales adecuadas, lo que a menudo exacerbaba los conflictos familiares y personales. La falta de autogestión y autoconciencia limitaba seriamente la capacidad de los individuos para reconocer sus propios sentimientos y los de los demás, contribuyendo así a una comunicación deficiente y a la escalada de conflictos.

El estudio también identificó patrones repetitivos de comportamiento en las familias que se caracterizan por una comunicación ineficaz y la ruptura de lazos familiares, a menudo agravados por el consumo de sustancias. Además, se observó que las estrategias para manejar conflictos se basaban predominantemente en el alejamiento, lo que, aunque reducía los enfrentamientos inmediatos, también llevaba a un aislamiento emocional y social del usuario. Contrariamente, las familias tendían a emplear la paciencia, la tranquilidad y el amor como mecanismos para mantener el vínculo, a pesar de la falta de una metodología clara para enfrentar la problemática de la adicción.

Desde una perspectiva profesional, el trabajo social en este ámbito debe orientarse hacia la capacitación de familias y usuarios en inteligencia emocional. Al desarrollar una mayor autoconciencia y habilidades de autogestión, los individuos y sus familias podrían mejorar significativamente su calidad de vida y sus interacciones diarias. La inteligencia emocional no solo facilita el manejo del estrés y de las emociones en situaciones de alta tensión, sino que también promueve relaciones más saludables y estables, que son esenciales para la recuperación a largo plazo de las adicciones.

Dicho lo anterior, el estudio enfatiza la relevancia de la inteligencia emocional dentro del trabajo social, especialmente en contextos de tratamiento de adicciones. Como profesionales del trabajo social, es esencial reconocer y abordar las habilidades emocionales y comunicativas, ya que constituyen la base para una intervención efectiva. En el campo de la adicción, donde las emociones juegan un papel crítico, es imperativo que los trabajadores sociales estén equipados para enseñar y fomentar estas habilidades en sus clientes.

Investigar en esta área es fundamental debido a que permite identificar las áreas críticas que necesitan ser fortalecidas en las intervenciones con familias afectadas por la adicción. Al

comprender mejor cómo la inteligencia emocional puede influir en el manejo de la adicción y la resolución de conflictos, los trabajadores sociales pueden desarrollar programas más efectivos que no solo traten la adicción en sí, sino que también aborden las dinámicas emocionales y sociales que sostienen estos comportamientos problemáticos.

El desarrollo de la inteligencia emocional es vital no solo para la recuperación del individuo adicto, sino también para el bienestar emocional y la cohesión de toda la familia. Por lo tanto, la contribución de este estudio al campo del trabajo social y a la práctica profesional es significativa, ya que destaca la necesidad de una perspectiva más holística y emocionalmente informada en el tratamiento de las adicciones, reforzando el papel del trabajo social en la promoción de la salud mental y emocional en contextos complejos.

6. Referencias

- Barreto Gaitán, V.A.; López Cuesta, N.C. (2009). *La familia también se enferma, vivencias de familiares frente al consumo de sustancias ilícitas en jóvenes de 12 a 20 años, en ONG privada, primer semestre de 2009*. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Javeriana]. Colombia. Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/9692/tesis21-3.pdf?sequence=3>
- Blázquez-Morales, M.S.; Islas-Martínez, M.L.; Gogea-coechea-Trejo, M.C.; Beverido, P.; Pavón-León, P. (2022). Inteligencia emocional como herramienta psicoeducativa preventiva para usuarios de centros de tratamiento de adicciones. *Know and Share Psychology*, 3(2), 21-34

- Bordignon, N.A. (2005). El desarrollo psicosocial de Eric Erikson. El diagrama epigenético del adulto. *Revista Lasallista de Investigación*, 2(2), 50-63.
- Boss, P. (2006). *Loss, Trauma, and Resilience: Therapeutic Work with Ambiguous Loss*. W. W. Norton & Company.
- Buendía Poyo, M. (2018). Inteligencia emocional y drogodependencia: *Factores de riesgo psicosociales*. [Tesis de grado, Universitat Autònoma de Barcelona]. España. Recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/tfg/2018/194373/TFG_mbuediapoyo.pdf
- Cáceres Mesa, M.L.; García Cruz, R.; García Robelo, O. (2020). El manejo de la inteligencia emocional en los estudiantes de Secundaria. Un estudio exploratorio en una Telesecundaria en México. *Revista Conrado*, 16(74), 312324.
- Caicedo Zuñiga, M. (s.f.). *Leyes creadas para el control y disminución del consumo de sustancias psicoactivas en la juventud de Colombia y España: Efectividad de las leyes de los gobiernos frente al consumo*.
<https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/1692/ENSAYO%20CORREGIDO%20-%20MARIA%20CAICEDO.pdf?sequence=1>
- Candela, C.; Barberá, E., Ramos, A.; Sarrió, M. (s.f.). Inteligencia emocional y la variable género. *Revista electrónica de Motivación y Emoción*, 5(10). Recuperado de: <http://reme.uji.es/articulos/acandc2272105102/texto.html>
- Castells, M. (2004). *La sociedad red: Una visión global*. Alianza Editorial.
- Creswell, J. W. (2013). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications. Recuperado de https://www.ucg.ac.me/skladiste/blog_609332/objava_105202/fajlovi/Creswell.pdf

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE, abril 2020). *Ficha Metodológica Encuesta Nacional de Consumo de Sustancias Psicoactivas – ENCSPA*. Diseño DSO - Dirección de Metodología y Producción Estadística DIMPE.

<https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/fichas/salud/encspa/DSO-ENCSPA-FME-001.pdf>

Ekman, P., & Friesen, W. V. (1969). *The repertoire of nonverbal behavior: Categories, origins, usage, and coding*. *Semiotica*, 1, 49-98.

Fernández, E. (2022, marzo 23). ¿Cuál es el significado emocional de las adicciones?

Exploramos las implicaciones emocionales de los trastornos adictivos en quienes los sufren. *Psicología y Mente*. <https://psicologiaymente.com/drogas/cual-significadoemocional-adicciones>

Fisher, R., & Ury, W. (1981). *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*. Penguin Books.

Flores-Garza, P.L.; López-García, K.S.; Vázquez-Velarde, I.; Alarcón-Rubio, D.;

ArmendárizGarcía, N. (2022). Inteligencia emocional percibida e intención de consumo de alcohol y marihuana en adolescentes. *Revista Española de Drogodependencias*, 47(2), 41-55. <https://doi.org/10.54108/10017>

García del Castillo, J.A.; García del Castillo-López, Á.; Gázquez Pertusa, M.; Marzo Campos, J.C. (2013). La Inteligencia Emocional como estrategia de prevención de las adicciones. *Salud y drogas*, 13(2), 89-97.

Gardner, H. (1995). *Inteligencias múltiples - La teoría en la práctica*. PAIDÓS Educación.

https://proassets.planetadelibros.com/usuarios/libros_contenido/arxius/42/41371_INTELI

GENCIAS_MULTIPLES.pdf

Goldhaber, G. M., & Barnett, G. A. (1988). *Handbook of organizational communication*.

Addison-Wesley.

Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. (Mora y González. Trad.).

Editorial Kairós. S.A. (Trabajo original publicado en 1998).

<https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>

Goleman, D. (2013). El cerebro y la inteligencia emocional: Nuevos descubrimientos (C. Mayor,

Trad.). Ediciones B, S. A. (Obra original publicada en 2011)

<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/927a6562397841821ed32b1b8ef96bc2.pdf>

González-Yubero, S.; Lázaro-Visa, S.; Palomera, R. (2021). ¿Qué aporta la inteligencia

emocional al estudio de los factores protectores personales del consumo de alcohol en la

adolescencia? *Psicología Educativa*, 27(1), 27-36

Hall, S. (1980). *Encoding/decoding*. En S. Hall, D. Hobson, A. Lowe, & P. Willis (Eds.), *Culture,*

media, language: Working papers in cultural studies, 1972-1979 (pp. 128-138).

Hutchinson.

Hofstede, G. (1980). *Culture's consequences: International differences in work-related values*.

Sage Publications.

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF (2021). Mi Familia – Estudios de caso.

Recuperado de [https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/estudios_de_caso_-](https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/estudios_de_caso_-_mi_familia_2020.pdf)

[_mi_familia_2020.pdf](https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/estudios_de_caso_-_mi_familia_2020.pdf)

Jiménez, A. (2018). Taller: Inteligencia emocional. En: AEPap (ed.). *Curso de Actualización*

Pediatría 2018. Madrid: Lúa Ediciones 3.0; p. 457-469.

https://www.aepap.org/sites/default/files/457-469_inteligencia_emocional.pdf

Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons*, 53(1), 59-68.

Kress, G., & van Leeuwen, T. (2001). *Multimodal discourse: The modes and media of contemporary communication*. Arnold.

Lederach, J. P. (1995). *Preparing for Peace: Conflict Transformation Across Cultures*. Syracuse University Press.

Llaurant la Llum (2020, junio 18). La inteligencia emocional en la deshabituación ante las adicciones - Así es la importancia del desarrollo emocional en el proceso de deshabituación. *Psicología y Mente*.

<https://psicologiymente.com/drogas/inteligenciaemocional-adicciones>

Marín Velásquez, S.M.; Villada Arango, L.A. (2013). *Inteligencia emocional en mujeres consumidoras de sustancias psicoactivas. un aporte sobre las competencias de inteligencia emocional en usuarias internas de la fundación “La Luz” de la ciudad de Medellín*. [Trabajo de grado, Institución Universitaria de Envigado]. Recuperado de <http://bibliotecadigital.iue.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12717/654/CD2215.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Marlatt, G. A., & Gordon, J. R. (1985). *Relapse Prevention: Maintenance Strategies in the Treatment of Addictive Behaviors*. The Guilford Press.

Marroquín Rodas, V.E. (2019). *Desarrollo de la inteligencia emocional desde el ámbito familiar e incidencia en las subsiguientes relaciones interpersonales*. Universidad Panamericana, Guatemala. (Artículo especializado).

https://glifos.upana.edu.gt/library/images/1/15/Ver%C3%B3nica_Elizabeth_Marroqu%C3%ADn_Rodas.pdf

Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. J. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3-31). Basic Books.

Meza Rueda, J.L.; Páez Martínez, R.M. (coords.) (2016). *Familia, escuela y desarrollo humano. Rutas de investigación educativa*. Primera edición. Universidad de La Salle, Bogotá, Colombia.

<https://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/gt/20161116033448/FamiliaEscuelaYDesarrolloHumano.pdf>

Ministerio de Justicia y del Derecho (Minjusticia, 2023). *Sembrando vida, desterramos el narcotráfico. Política Nacional de Drogas de Colombia (2023-2033)*.

<https://www.minjusticia.gov.co/Sala-deprensa/Documents/Pol%C3%ADtica%20Nacional%20de%20Drogas%202023%20%202033%20%27Sembrando%20vida,%20desterramos%20el%20narcotr%C3%A1fico%27.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia (Minsalud, 2018). *Algo más que usted debe saber sobre sustancias psicoactivas: Consolidado de temas tratados en Facebook Live*. Bogotá, Colombia.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/saber-sobresustancias-psicoactivas.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2012). Ley 1566 de 31 de julio de 2012: “*Por la cual se dictan normas para garantizar la atención integral a personas que consumen sustancias psicoactivas y se crea el premio nacional Entidad Comprometida con la Prevención del Consumo, Abuso y Adicción a Sustancias Psicoactivas*”.

https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/ED/GCFI/1566%20SPA_10_04_2013.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social. (2019). *Resolución 089 de 2019. “Por la cual se adopta la Política Integral para la Prevención y Atención del Consumo de Sustancias Psicoactivas”*. <https://safetya.co/normatividad/resolucion-089-de-2019/>

Morales Figueroa, O. (2021). *Funcionamiento familiar e inteligencia emocional en los estudiantes de nivel secundario del Centro Poblado de Palmapampa, La Mar, Ayacucho-2018*. [Tesis de grado, Universidad Católica, Los Ángeles Chimbote]. Chimbote, Perú, https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/21217/ADOLESCENTES_FUNCIONAMIENTO_FAMILIAR_INTELIGENCIA_EMOCIONAL_MORALES_FIGUEROA_OLGA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Muñoz Astudillo, M.N.; Gallego Cortés, C.; Wartski Patiño, C.I.; Álvarez Sierra, L.E. (2012). Familia y consumo de sustancias psicoactivas: una búsqueda de lo ausente. *Index de Enfermería*, 21(3), 136-140.

Neyra-Elguera, R.A.; Cano-Dávila, M.; Taype-Huarca, L.A. (2020). Resiliencia e inteligencia emocional en pacientes diagnosticados con trastorno por consumo de sustancias. *Revista*

de Neuro-Psiquiatría; 83(4): 236-242.

<https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RNP/article/view/3889/4408>

Observatorio de Drogas de Colombia – ODC (2019). *Estudio nacional de consumo de sustancias psicoactivas, Colombia 2019*. Ministerio de Justicia y del Derecho.

<https://www.minjusticia.gov.co/programasco/ODC/Documents/Publicaciones/Consumo/Estudios/estudio%20Nacional%20de%20consumo%202019v2.pdf?csf=1&e=iV5lh3>

Organización Mundial de la Salud (OMS, 1994). Abuso de sustancias.

<https://www.paho.org/es/temas/abuso-sustancias>

Ortiz Fonnegra, M.I. (2023, septiembre 09). Las claves de la nueva política de drogas de Colombia que presentó el presidente Petro. *El Tiempo*.

<https://www.eltiempo.com/justicia/investigacion/claves-de-la-politica-de-drogas-decolombia-que-presento-gustavo-petro-804314>

Páez Cala, M.L.; Castaño Castrillón, J.J. (2015), Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes universitarios, *Revista Psicología desde el Caribe*, Universidad del Norte. Barranquilla, Colombia. Recuperado de

<http://www.redalyc.org/pdf/213/21341030006.pdf>

Patterson, G. R. (1982). *Coercive family process*. Castalia Publishing Company.

Pradas Gallardo, C. (19 junio 2018). *Teoría de la Inteligencia Emocional de Daniel Goleman: resumen y test*. Recuperado de [https://www.psicologia-online.com/teoria-de-](https://www.psicologia-online.com/teoria-de-lainteligencia-emocional-de-daniel-goleman-resumen-y-test-3905.html)

[lainteligencia-emocional-de-daniel-goleman-resumen-y-test-3905.html](https://www.psicologia-online.com/teoria-de-lainteligencia-emocional-de-daniel-goleman-resumen-y-test-3905.html)

Ramírez Lucas, A.; Ferrando, M.; Sainz, A. (2015). ¿Influyen los Estilos Parentales y la

Inteligencia Emocional de los Padres en el Desarrollo Emocional de sus Hijos
Escolarizados en 2o Ciclo de Educación Infantil? *Revista Acción Psicológica*. vol.12
no.1. Madrid, España. Recuperado de
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1578-908X2015000100007

Rodoni, L. (s.f.). *Teorías de la percepción: cuáles son y explicación*. Recuperado de:
<https://diferenciaentre.es/teorias-de-la-percepcion/>

Ruíz Martínez, A.O.; Hernández Cera, M.I.; Mayrén Arévalo, P.J.J.; Vargas Santillán, M.L.
(2014). Funcionamiento familiar de consumidores de sustancias adictivas con y sin
conducta delictiva. *Liberabit*, 20(1), 109-117.

Sánchez Serrano, R. (2017). *La observación participante como escenario y configuración de la
diversidad de significados*.

[https://www.perio.unlp.edu.ar/catedras/mis/wpcontent/uploads/sites/126/2020/11/texto-
de-Sanchez-Serrano.pdf](https://www.perio.unlp.edu.ar/catedras/mis/wpcontent/uploads/sites/126/2020/11/texto-de-Sanchez-Serrano.pdf)

Satir, V. (1972). *Peoplemaking*. Science and Behavior Books.

Schramm, W. (1954). *How communication works*. En W. Schramm (Ed.), *The process and
effects of communication* (pp. 3-26). University of Illinois Press.

Shannon, C. E., & Weaver, W. (1949). *The mathematical theory of communication*. University of
Illinois Press.

Sistema Único de Información Normativa (SUIN Juriscol, 2016). Resolución 1 de 2016, (enero
15). "Por medio de la cual se crea el Sistema de Alertas Tempranas en el marco del
Observatorio de Drogas de Colombia".

<https://www.suinjuriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Resolucion/30031829>

United Nations Office on Drugs and Crime (UNODC, Colombia, 2023). *Informe Mundial sobre Drogas 2023: UNODC advierte sobre crisis convergentes a medida que los mercados de drogas ilícitas siguen expandiéndose*. <https://www.unodc.org/colombia/es/el-informemundial-sobre-las-drogas-2023-de-unodc-advierte-sobre-crisis-convergentes-a-medidaque-los-mercados-de-drogas-ilicitas-siguen-expandiendose.html>

United Nations Office on Drugs and Crime (UNODC, Viena, 27 de junio de 2022). *El Informe Mundial sobre las Drogas 2022 de la UNODC destaca las tendencias del cannabis posteriores a su legalización, el impacto ambiental de las drogas ilícitas y el consumo de drogas entre las mujeres y las personas jóvenes*. <https://www.unodc.org/unodc/es/press/releases/2022/June/unodc-world-drug-report2022-highlights-trends-on-cannabis-post-legalization--environmental-impacts-of-illicitdrugs--and-drug-use-among-women-and-youth.html>

United Nations Office on Drugs and Crime (UNODC, Viena, Lima, Quito, 24 de junio de 2021). *Informe Mundial sobre Drogas 2021: los efectos de la pandemia aumentan los riesgos de las drogas, mientras los jóvenes subestiman los peligros del cannabis*. Perú y Ecuador. <https://www.unodc.org/peruandecuador/es/noticias/2021/informe-mundial-sobre-drogas-2021.html>

Villarreal, J.L.; Navarro, E.I.P.; Muñoz, G.E.; Rodríguez, L.A.; Pacheco, L.A. (2020).

Habilidades de la inteligencia emocional en relación con el consumo de drogas ilícitas en adultos: una revisión sistemática. *Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo*, 22, 1-10.

Walsh, F. (2003). Family resilience: A framework for clinical practice. *Family Process*, 42(1), 1-

Watzlawick, P., Beavin, J. H., & Jackson, D. D. (1967). *Pragmatics of human communication: A study of interactional patterns, pathologies, and paradoxes*. W.W. Norton & Company.

7. Anexos

Anexo A. Preguntas semiestructuradas para entrevista a participantes

Dimensión 1. Percepción de inteligencia emocional
Preguntas
1. ¿Qué entiende por Inteligencia Emocional?
2. ¿Ha recibido apoyo o capacitación sobre el tema de inteligencia emocional? Si es así cuéntenos brevemente que ha entendido por este tema
3. ¿Siente que es importante aprender sobre la inteligencia emocional?
4. Considera usted que es importante reforzar el tema sobre la I.E? ¿Por qué?
5. ¿Expresa sus emociones con facilidad?
6. ¿Considera usted que toma en cuenta sus emociones? ¿como? ¿Por qué?
7. ¿Siempre puede decir cómo se siente?
8. ¿Cree usted que fortaleciendo la inteligencia emocional podría ayudarle en su camino hacia la recuperación?
9. ¿Cómo influyen las emociones en las dinámicas familiares y en las estrategias de prevención?
10. ¿Hasta ahora, que expectativas o que aprendizaje le ha ido dejando el proceso con la fundación?

Dimensión 2. Canales de comunicación
Preguntas
1. ¿Qué entiende por comunicación?
2. ¿Podría usted contarnos como es la comunicación que ha tenido con su familia (adicto) en relación a su adicción? ¿puede explicarlo?
3. ¿Cómo afectó la adicción de su hijo en su vida y la de su familia?
4. ¿Cómo ha afectado su adicción a sus relaciones personales
5. ¿Podría compartir alguna experiencia en la que haya utilizado la comunicación para abordar la adicción de su hijo (compañero sentimental, sobrino) y cómo influyó en la dinámica familiar?
6. ¿Qué estrategias ha utilizado para escuchar activamente a su hijo y fomentar el inicio de una conversación sobre su adicción?
7. ¿Cómo se sientes acerca de su futuro y la posibilidad de superar su adicción?
8. En su opinión, ¿qué papel desempeña la comunicación en el proceso de prevención y tratamiento de la adicción en las familias?
9. ¿considera usted que el no comunicarse afecta su relación personas?

Dimensión 3. Estrategias para resolución de conflictos
Preguntas
1. ¿Cómo ha enfrentado los conflictos que han surgido dentro de su familia debido a la farmacodependencia de la heroína?
2. ¿Podría compartir alguna situación específica en la que haya tenido que lidiar con un conflicto relacionado con la adicción y cómo lo abordó desde el punto de vista emocional y comunicativo?
3. ¿Qué estrategias ha utilizado para mantener la calma a la hora de enfrentar momentos de tensión o discusiones relacionadas con la adicción?

4. ¿Cómo ha logrado establecer límites y normas claras dentro de su familia para prevenir y resolver conflictos asociados a la adicción?
5. ¿Ha identificado patrones recurrentes de conflicto en su familia que estén relacionados con la adicción? Si es así, ¿cómo ha intentado romper o transformar esos patrones?
6. ¿Ha tenido la oportunidad de participar en terapias o programas de apoyo dirigidos a la prevención y manejo de conflictos en familias con adicción? En caso afirmativo, ¿cuál ha sido su experiencia al respecto?
7. ¿Ha notado alguna mejora en la relación con su familiar(pareja) a medida que ha aprendido a manejar los conflictos de manera más efectiva?
8. ¿Ha recibido apoyo emocional en la Fundación Teo Terapéutica Génesis? ¿Cómo ha sido esa experiencia?
9. ¿Cómo has lidiado con el estigma social que a menudo se asocia con la adicción a las drogas?

Anexo B. Consentimiento previo a entrevista

Formato de
Consentimiento Informado

Ciudad, fecha

Apreciado
[nombres y apellidos del participante]

Nuestros nombres son Elin Alarcon y Angie Daniela Tandeoy y somos estudiantes de la Universidad: Fundación universitaria de Popayán Como parte de mis estudios, estoy desarrollando un proyecto de investigación titulado "Familia e inteligencia emocional para el manejo de la adicción a la heroína." Quiero invitarla(o) a participar en este proyecto, que permitirá describir los factores de la inteligencia emocional utilizados por la familia con un miembro adicto a la heroína. Este proyecto fue avalado por el Comité de Ética de la Universidad y tiene una finalidad académica; no tiene una finalidad comercial.

Si usted acepta participar, le pediré que me permita entrevistarlo(a). La entrevista tendrá una duración aproximada del tiempo que usted desee sin obligación alguna y le haré preguntas sobre el tema que nos compete.

Su participación en esta investigación no tiene ninguna recompensa material o económica y usted es libre de no participar o de retirarse cuando lo desee. Sus opiniones y aportes a esta investigación se usarán exclusivamente para este proyecto y se archivarán de manera segura. Si usted me autoriza, grabaré y transcribiré la entrevista y, si lo desea, puedo hacerle llegar copia de la transcripción para que usted pueda revisarla y corregirla si lo considera necesario. Si usted lo prefiere, su nombre no aparecerá en mi trabajo de grado. Mi trabajo de grado quedará a disposición del público en la biblioteca de la Universidad.

Estoy muy agradecido de que me haya permitido explicarle este proyecto. Si lo desea puede contactarme en el siguiente correo electrónico: elin6312@gmail.com o angied.montero@gmail.com

Gracias,

|

Nombre de estudiantes

Si está de acuerdo en participar en este proyecto por favor escriba SI o NO con su puño y letra en cada una de las casillas y escriba su nombre y datos de contacto

- Acepto participar de manera libre y voluntaria en este proyecto y entiendo que no recibiré recompensa material o económica y que puedo retirarme cuando lo desee

- Autorizo a que grabe la entrevista y tome apuntes durante la misma

- Solicito que me haga llegar copia de la transcripción de mi entrevista

- Solicito que no revele mi nombre y si mis opiniones son citadas solicito que se haga de manera anónima

- Autorizo que mi nombre aparezca en el trabajo de grado o las publicaciones resultantes para mencionar que participé en esta investigación o cuando mis opiniones sean citadas

- Solicito que me haga llegar copia del trabajo de grado o de las publicaciones que se deriven de esta investigación

Nombre de participante

Cédula de ciudadanía del participante:

Fecha:

Correo electrónico:

Teléfono:

1. Concepto de inteligencia emocional

Tabla 1.

Preguntas y respuestas de los usuarios y familias relacionadas con el concepto de inteligencia emocional

Pregunta	Usuario	Familia
1. ¿Qué entiende por Inteligencia Emocional?	<p>Usuario 1. Inteligencia qué.... Noooo, ni siquiera sabía que eso existiera, nunca lo he escuchado en ninguna parte.</p> <p>Respuestas similares se obtuvieron de los otros dos usuarios, pues NO tenían un contexto claro sobre lo que es la inteligencia emocional</p>	<p>Familia 1. No, de eso nunca nos han hablado, no me imaginé que eso existiera.</p> <p>Las otras dos familias tampoco tenían un concepto claro sobre este concepto.</p>
2. ¿Ha recibido apoyo o capacitación sobre el tema de inteligencia emocional? Si es así cuéntenos brevemente que ha entendido por este tema	<p>Usuario 1. No, no lo he recibido.</p> <p>Usuario 2. Pues, qué le dijera, no, no tengo idea de que es esa vaina.</p> <p>Usuario 3. Vaya usted a saber que es esa cosa, nunca la escuché.</p>	<p>Familia 1. No, ni sé qué es.</p> <p>Familia 2. Inteligencia emocional, jumm, quien sabe, en la casa eso nunca lo habíamos escuchado.</p> <p>Familia 3. La verdad, que yo sepa no, eso ha de ser uno de esos temas nuevos, me imagino. Pero en sitios como este, donde uno se imagina que podrían decírselo, pues tampoco nos han hablado de eso, o no sé, puede ser que nos perdimos alguna</p>

		capacitación, pero así así, nunca lo había escuchado.
--	--	----------------------------------------------------------

3. ¿Siente que es importante aprender sobre la inteligencia emocional?

Usuario 1. Parece que ese tema podría ayudarlo a uno con los conflictos y problemas que tiene como en la cabeza, como con las reacciones que se tienen todos los días, porque para uno pues es muy difícil a veces decir lo que piensa, o por qué hace las bobadas que hace.

Usuario 2. Pues sí debe ser importante.

Aun así, hubo un participante que fue tajante con su respuesta sobre la importancia de aprender sobre IE.

Usuario 3. Yo creo que hoy todo el mundo dice, eso es importante, eso otro también, hoy toodo es importante, y pues esto no lo veo como que a mi me vaya a servir para algo, las emociones para mi no son un tema que se deba manejar con los demás, mis emociones son más y yo veré cómo las manejo, eso creo yo... además, yo no tengo emociones por casi nada, entonces ese tema para mi pues... nada.

Familia 2. Claaaro que sí, parece que podría ayudarnos con los problemas que tenemos en todas las casas, porque a veces hablar es lo más difícil que uno tiene, como que las palabras no son las que uno quiere decir y después se arrepiente; entonces sería como bueno que además de hoy, nos hablaran en otros momentos sobre eso.

Familia 1 y 3. Manifiestan, si, parece que es importante.

<p>4. ¿Considera usted que es importante reforzar el tema sobre la I.E? ¿por qué?</p>	<p>Usuario 1. Si es importante para los que conviven en la fundación.</p> <p>Usuario 2. No tengo ni siento emociones por lo que no es importante.</p> <p>Usuario 3. Si es importante.</p>	<p>Familia 1. Si es importante y es algo que se debería hacer constante.</p> <p>Familia 2. Si es necesario</p> <p>Familia 3. Pienso que es importante.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>5. ¿Expresa sus emociones con facilidad?</p>	<p>Usuario 1. Para mí es muy difícil expresarme constantemente y lo que suelo hacer es no tomar en cuenta mis emociones y más vale reprimirlas.</p> <p>Usuario 2. Yo lo que hago siempre es reprimir mis emociones y es muy difícil expresarme, sobretodo cuando estoy con personas que no conozco, para mí una persona que muestra esas cosas es débil; eso de abrirse no va conmigo.</p> <p>Usuario 3. Yo no me expreso con facilidad y además ya no me hace hacerlo tampoco, no me interesa nada.</p>	<p>Familia 2. En la casa los sentimientos no se expresan a menos que sea totalmente necesario, pero además es que no sabemos cómo hacerlo, la mayoría de veces hablamos mal entre todos, creo que lo que pasa es que ponemos cara de fuertes para poder manejar la situación.</p> <p>Familia 3. Es que yo no me expreso ni bien ni nada, además demostrar emociones tampoco lo hago, incluso si es con otras personas de mi casa, para mí lo importante es ser fuerte.</p> <p>Solo hubo un caso diferente sobre la facilidad para la expresión y aceptación de las emociones, así:</p> <p>Familia 1. Para mí siempre ha sido muy fácil, cada vez que lo necesito afloran mis emociones y llego a expresar mis sentimientos con mucha facilidad, no sé, yo toda la vida he sido así, todo el mundo que es importante para mí conoce todos mis sentimientos hacia ellos.</p>
-------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>6. ¿Considera usted que toma en cuenta sus emociones? ¿cómo? ¿por qué?</p>	<p>Usuario 1. No las tomo en cuenta sus emociones, pero tampoco las reprimo.</p> <p>Usuario 2. Mostrar mis emociones es debilidad y no me interesa.</p> <p>Usuario 3. Si las tomo en cuenta, pero no las manifiesto.</p>	<p>Familia 1. Si, a tal punto de mostrar mis más profundos sentimientos.</p> <p>Familia 2. Si así es.</p> <p>Familia 3. Si, pero no las demuestro.</p>
<p>7. ¿Siempre puede decir cómo se siente?</p>	<p>Usuario 1. No lo hago.</p> <p>Usuario 2. Si, pero no todo el tiempo, es un poco difícil poder abrirse.</p> <p>Usuario 3. No siempre pues vivo para mí mismo.</p>	<p>Familia 1. Si puedo hacerlo ante cualquier situación.</p> <p>Familia 2. Si puedo, pero debo mantenerme fuerte ante la situación.</p> <p>Familia 3. No lo hago pues debo ser fuerte.</p>
<p>8. ¿Cree usted que fortaleciendo la inteligencia emocional podría ayudarle en su camino hacia la recuperación?</p>	<p>Usuario 1. Pues si es lo que usted me dijo... claro que sí me podría ayudar, no sé, sería como una motivación para salir de la adicción.</p> <p>Usuario 2. Yo creo que si me podría ayudar en mi proceso de recuperación, esperemos a ver de qué se trata y si le encontramos algo bueno.</p> <p>Usuario 3. La única persona responsable para salir de la adicción soy yo mismo y no necesito ayuda de nadie más.</p>	<p>Familia 1. si yo creo que tal vez fortaleciendo las emociones y pensamientos puede ayudar</p> <p>Familia 2. la verdad seria lo mas recomendable puesto que si se logra tener ese equilibrio se puede complementar el resto</p> <p>familia 3 quizá es un parte que no se ha tomado en cuenta y por eso recae varias veces</p>

<p>9. ¿Cómo influyen las emociones en las dinámicas familiares y en las estrategias de prevención?</p>	<p>Usuario 1. Pues qué le dijera, influyen mucho en el estado de ánimo de todos, yo he visto que en mi casa todos nos ponemos más agresivos cuando uno está drogado y pues sí, yo entiendo que es mi culpa, pero pues nada he podido hacer hasta ahora.</p> <p>Usuario 2. Las emociones influyen mucho y lo que pasa es que yo me dejo dominar más que todo por la rabia, no sé por qué me pasa, pero así es.</p> <p>Usuario 3. Claro, las emociones influyen mucho, por eso yo lo que hago es alejarme de todos.</p>	<p>Familia 1. Las emociones influyen siempre, buenas y malas, afectan mucho en todo.</p> <p>Familia 2. Pues para nosotros creo que no afectan, nosotros cada uno estamos en lo suyo.</p> <p>Familia 3. En la familia de nosotros lo que noto es una tristeza muy grande, y pues no se si eso no nos ha dejado ver otras cosas... pues sí, como ver si en algún momento hay alegría o como conseguir alegría con la persona que es adicta.</p>
<p>10. ¿Hasta ahora, qué expectativas o que aprendizaje le ha ido dejando el proceso con la fundación?</p>	<p>Usuario 1. La verdad muchas, me ha ayudado a mejorar, a superarme.</p> <p>Usuario 2. Todavía estoy en el proceso, pero espero salir de aquí.</p> <p>Usuario 3. Realmente este es uno de más procesos y espero esta vez cumplirme.</p>	<p>Familia 1. Ha sido de mucha ayuda para la rehabilitación de los muchachos.</p> <p>Familia 2. Es un lugar donde él está por su bien y por su superación y hasta ahora todo ha ido bien.</p> <p>Familia 3. No pues es un lugar donde él está, pero le falta mucho, capacitarse más, mirar sus necesidades y ayudarlos realmente.</p>

Nota. Elaboración propia.

2. Comunicación usuario – familia Tabla 2.

Preguntas y respuestas de usuarios y familias relacionadas con la comunicación

Pregunta	Usuario	Familia
<p>1. ¿Qué entiende por comunicación?</p>	<p>Usuario 1. Comunicación es cuando uno por así decirlo habla.</p> <p>Usuario 2. Ummm... no sé, cuando yo llamo a mi novia nos comunicamos.</p> <p>Usuario 3. La comunicación es toda la que los humanos tenemos.</p>	<p>Familia 1. La comunicación es eso cuando yo estoy hablando y él no me responde.</p> <p>Familia 2. Es el medio por donde nos comunicamos con otros, como nos entienden.</p> <p>Familia 3. Es el comunicarme con mi sobrino.</p>

2. ¿Podría usted contarnos cómo es la comunicación que ha tenido con su familia (adicto) en relación a su adicción? ¿Puede explicarlo?

Usuario 1.
Yo siempre he tenido buen a relación con mi familia a pesar de todo. Ellos han sido un apoyo, pero han sufrido bastante.

Usuario 2. Mala (la comunicación), nunca me he relacionado bien, siempre son más bien peleas y peleas. Incluso ya no tengo casa a donde llegar y creo que tampoco tengo familia hasta que no me recupere.

Usuario 3. Mala (la comunicación), de hecho, se deshicieron de mi porque no sabían cómo tratarme y siempre había problemas en la casa. Ahora estoy solo.

Y en el caso de las familias, las respuestas fueron más bien variadas y prevalentemente de tipo positivo, aunque con notorios casos de conflictos esporádicos:

Familia 1.
La comunicación con él es buena, pero hay momentos en que no, porque siempre es como a la espera de la pelea. La vida familiar se vio afectada mucho, tenemos es momentos de tensión.

Familia 2. La relación comunicativa es buena; yo creo que por eso nuestras relaciones en familia no se han dañado nada, puede ser que somos un grupo fuerte y queremos que salga rápido de esto.

Familia 3. Pues él solo me tiene a mi porque nadie más se hace cargo de él, entonces yo sé que con la casa de él las cosas son muy malas, pero yo trato de mejorar, aunque la verdad es difícil hablar a veces. La vida en la casa de mi sobrino con su familia fue muy mala, todo se afectó; él ya no les interesa a ellos.

<p>3. ¿Cómo afectó la adicción de su hijo/familiar en su vida y la de su familia?</p>	<p>Usuario 1. La adicción afecta de una manera trascendental en mi vida creo muchos conflictos y malos hábitos que me perjudicaron.</p> <p>usuario 2. pues la verdad es que la adicción era como un refugio pero sin darme cuenta me consumió a tal punto de perder lo poco que había conseguido</p> <p>usuario 3. es lo peor porque perdí no solo a mi familia y trabajo si no que tambien perdi mi propia realidad y el sujeto que quería para el futuro</p>	<p>Familia 1. Afectó mucho, perdí mi relación familiar.</p> <p>Familia 2. No ha afectado en nada.</p> <p>Familia 3. Afectó en todo.</p>
<p>4. ¿Cómo ha afectado su adicción a sus relaciones personales?</p>	<p>Usuario 1. Pues realmente mi familia ha sido un apoyo, pero ellos han sufrido bastante.</p> <p>Usuario 2. Han afectado en que ya no tengo donde llegar ni familia.</p> <p>Usuario 3. En que ahora estoy solo</p>	<p>Familia 1. Para mí su adicción me afectó con la relación familiar que tenía.</p> <p>Familia 2. A mí no me ha afectado ya que soy una persona dura, pero si quiero que salga de esto.</p> <p>Familia 3. Pues afecta en que la comunicación con la familia de él no se da y nos les interesa.</p>

5. ¿Podría compartir alguna experiencia en la que haya utilizado la comunicación para abordar la adicción de su hijo (compañero sentimental, sobrino) y cómo influyó en la dinámica familiar?

Usuario 1. una de las veces que me comuniqué y exprese lo que sentía fue cuando mire a mi madre ya muy enferma y sabía que de una otra manera era por mi culpa y fue ahí cuando decidí hablar del tema de mi adicción y querer internarse

usuario2 pues la verdad no es que sea una persona que me abra fácilmente pero de las veces que recuerdo siempre me comunico es con mi compañera y le cuento cómo es vivir con esa sensación de querer consumir

usuario 3 actualmente la única que siento que me escucha es mi tía y es con ella quien logró desahogarme ya que hablamos siempre y es quien me apoya

Familia 1. Si claro, siempre lo apoyé y le hablaba hasta que ya tomó la decisión de seguir en las drogas, para mí la opción de estar en la fundación es la mejor recomendación que le pudimos hacer en la familia.

Familia 2. Pues yo pienso que... cuando me llama para decirme que está aburrido y que quiere irse, pero siempre estoy diciéndole que no, que no lo haga porque acá lo van a ayudar y que ellos sí saben cómo, que nosotros eso pues no lo sabemos hacer.

Familia 3. Con mi sobrino siempre hay buena comunicación y él me mantiene llamándome para contarme sus problemas y lo escucho, yo no voy a dejar a mi sobrino solo.

6. ¿Qué estrategias ha utilizado para escuchar activamente a su hijo y fomentar el inicio de una conversación sobre su adicción?

Usuario 1 estrategias no he utilizado yo solamente me quedo en silencio escuchando todo lo que tienen que decir esa es la mejor manera

Usuario2 para ambos la mejor manera es decir las cosas de frente y sin rodeos pero mi parte trato de no cargarla con más problemas

Usuario 3 mi mejor estrategia ha sido la soledad y reflexionar sobre cada paso que doy

Familia 1

mi estrategia siempre es preguntar hasta lo más mínimo cómo le fue en todo el día y hablarle de una manera pacífica para que así sienta esa comodidad para hablar conmigo

Familia 2 en mi caso lo que yo siempre hago es escuchar, todo el tiempo no protesto ni lo regaño solo quiero que note que puede contar conmigo

Familia 3 no se si sea una estrategia o no pero trato de siempre llamarlo saber como esta y estar pendiente de él

7. ¿Cómo te sientes acerca de su futuro y la posibilidad de superar su adicción?

Usuario 1 hasta ahora con el apoyo que he recibido me siento en una buena condición y sabiendo que es constante la lucha pero que sí puedo

usuario2 no es facil porque siempre hay tentaciones y mucha ansiedad pero si ella esta a mi lado yo se que puedo lograrlo

usuario 3 mi proceso ha sido de varios años y muchas recaídas pero también sé que este proceso solo es mio y que si quiero estar bien y recuperar lo que una vez perdí todo depende de mi

Familia 1 yo me siento orgullosa porque es algo que no es fácil pero que gracias a Dios ha ido sobrellevando y poco a poco lo superará

Familia 2 pienso que el hecho de tomar la decisión de querer salir de las drogas ya es un paso decisivo e importante por lo que ya gana su propio mérito

Familia 3 con al sido muy duro porque ha recaído varias veces pero no se pierde la esperanza de que tenga una buena fuerza de voluntad y superemos todo esto

<p>8. En su opinión, ¿qué papel desempeña la comunicación en el proceso de prevención y tratamiento de la adicción en las familias?</p>	<p>Usuario 1 es muy importante que le hablen del peligro que trae el mundo de las drogas y también saber que hay acompañamiento para uno y nuestras familias</p> <p>usuario2 es un papel importante para los demás saber uno cómo se siente para que así lo ayuden</p> <p>usuario 3 siempre he dicho que en estos procesos es fundamental un apoyo psicológico y también de trabajo social ambas de acompañen porque uno debe expresar todo lo que siente para que no se queden como yo estancados</p>	<p>Familia 1 para mi la comunicación lo es todo y más que todo porque a mi me encanta hablar y expresar cómo me siento. entonces yo siento que si hablamos y vemos que es lo que pasa es más fácil poder superar esto</p> <p>Familia 2 el papel de la comunicación es vital para todos y aún más para ellos entonces si se logra una buena comunicacion tambien habria una mejora en la prevención o tratamiento</p> <p>Familia 3 es un papel muy importante para ellos y los demás porque uno con experiencia ya puede advertir que consecuencias hay en el futuro y más hoy en dia que se ve tanta cosa</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>9. ¿Considera usted que el no comunicarse afecta su relación con las personas?</p>	<p>Usuario 1 si claro afecta por ejemplo yo cuando estaba muy sumergido en en ese mundo perdi la confianza y eso hacía que perdiera la relación familiar y también con mi pareja</p> <p>Usuario2 yo siempre he lidiado solo con la vida pero sí creo que la comunicación es importante en cada persona y de una o otra manera si falla, falla todo</p> <p>Usuario 3 por su puesto es algo tan indispensable de todos los seres humanos que si no tenemos esa capacidad empieza a empeorar muchas cosas de nuestra vida</p>	<p>Familia 1 afecta muchísimo, porque sin comunicación uno va perdiendo como el sentido de las relaciones o al menos eso nos pasó a nosotros, porque él no decía ni expresa nada y era difícil entenderlo</p> <p>Familia 2 siempre va haber una afectación porque es algo clave para uno poder estar en esta sociedad, todos debemos comunicarnos y expresarnos adecuadamente pero si no lo hacemos perjudica nuestra propia relación y la relación con los demás</p> <p>Familia 3 pues sí, podría afectar las relaciones con los demás porque uno no llega a entenderse con los demás y es hay cuando llegan los conflictos</p>
---------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nota. Elaboración propia. 3.

Resolución de conflictos

Tabla 3.

Preguntas y respuestas de usuarios y familias relacionadas con la resolución de conflictos

Pregunta	Usuario	Familia
----------	---------	---------

<p>1. ¿Cómo ha enfrentado los conflictos que han surgido dentro de su familia debido a la farmacodependencia de la heroína?</p>	<p>Usuario 1. Pues yo trato de alejarme simplemente, pienso que estar solo es la mejor opción para evitar los conflictos.</p> <p>Usuario 2. Nada, lo que pasa es que yo no dejo que nadie se meta en mi vida... mis problemas son mis problemas y de nadie más, entonces cuando ellos se meten no me gusta.</p> <p>Usuario 3. Yo trato de alejarme... si no estoy cerca creo que hay menos problemas.</p>	<p>Para las familias las estrategias utilizadas son diferentes:</p> <p>Familia 1. Con paciencia todo el tiempo.</p> <p>Familia 2. Para mí la tranquilidad es lo más importante, creo que de esa manera no me afecta mucho toda esta situación.</p> <p>Familia 3. Todos los retos que esta situación trae los he enfrentado con amor, pero pues la tristeza también está ahí por el tema de la adicción.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>2. ¿Podría compartir alguna situación específica en la que haya tenido que lidiar con un conflicto relacionado con la adicción y cómo lo abordó desde el punto de vista emocional y comunicativo?</p>	<p>Usuario 1. Cuando me echaban de la casa por ser un mal ejemplo de para mis sobrinos, pues yo simplemente me iba para no hacer más daño.</p> <p>Usuario 2. Pues yo recuerdo cuando por culpa de las drogas perdí varios empleos importantes, eso es muy difícil, pero a mi pues no me importaba tanto.</p> <p>Usuario 3. Para mí una situación así fue cuando mi mujer me dejó y perdí mi empleo por culpa de las sustancias que metía.</p>	<p>En las familias las estrategias fueron:</p> <p>Familia 1. Cuando se pelea con todo mundo, yo hago de todo por defenderlo y, cuando terminaba hasta en el CAI también, pero aun así siempre fui su pilar de apoyo.</p> <p>Familia 2. Cuando su ira le puede y daña todo lo que se le atraviesa, incluso un día dañó un televisor nuevo, ahí lo que hago es que se desahogue y esperar a que se le pase.</p> <p>Familia 3. Pues para mí la situación es de compañía, es mi sobrino y pienso que lo que necesita ahora es que lo acompañe cuando me necesite.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>3. ¿Podría compartir alguna situación específica en la que haya tenido que apaciguar un conflicto relacionado con la adicción y cómo lo abordó desde el punto de vista emocional y comunicativo?</p>	<p>Usuario 1. Cuando me echaban de la casa por ser un mal ejemplo de para mis sobrinos, pues yo simplemente me iba para no hacer más daño.</p> <p>Usuario 2. Pues yo recuerdo cuando por culpa de las drogas perdí varios empleos importantes, eso es muy difícil, pero a mi pues no me importaba tanto.</p> <p>Usuario 3. Para mí una situación así fue cuando mi mujer me dejó y perdí mi empleo por culpa de las sustancias que metía.</p>	<p>En las familias las estrategias fueron:</p> <p>Familia 1. Cuando se pelea con todo mundo, yo hago de todo por defenderlo y, cuando terminaba hasta en el CAI también, pero aun así siempre fui su pilar de apoyo.</p> <p>Familia 2. Cuando su ira le puede y daña todo lo que se le atraviesa, incluso un día dañó un televisor nuevo, ahí lo que hago es que se desahogue y esperar a que se le pase.</p> <p>Familia 3. Pues para mí la situación es de compañía, es mi sobrino y pienso que lo que necesita ahora es que lo acompañe cuando me necesite.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>4. ¿Qué estrategias ha utilizado para mantener la calma a la hora de enfrentar momentos de tensión o discusiones relacionadas con la adicción?</p>	<p>Usuario 1. Cuando hay esos momentos lo que hago es quedarme callado para evitar discusiones, pienso que eso es lo mejor y casi siempre funciona, el problema es que mi familia reacciona y ahí pues no hay quien pare.</p> <p>Usuario 2. Ssssss.... Yo no tengo ninguna estrategia, lo que pasa es que simplemente exploto siempre.</p> <p>Usuario 3. Yo evito cualquier discusión, por eso me alejo, pero pues pienso que por eso también es que ahora estoy solo, entonces no sé qué tan bueno es eso.</p>	<p>Familia 1. Yo no mantengo la calma reacciono muy rápido y pues puede ser que haya que trabajar en eso.</p> <p>Familia 2. Trato de calmarme y que él se desahogue como sea.</p> <p>Familia 3. Lo que pasa es que mi sobrino conmigo no se mete para nada, pero pues la calma siempre la tengo.</p>
<p>5. ¿Cómo ha logrado establecer límites y normas claras dentro de su familia para prevenir y resolver conflictos asociados a la adicción?</p>	<p>Usuario 1. Pues en mi casa si habían, allá me dijeron desde el principio que todo lo que hiciera era fuera de la casa.</p> <p>Usuario 2. En realidad, no, ningún límite yo siempre hice lo que quise.</p> <p>Usuario 3. No, realmente no había nada en mi casa.</p>	<p>Familia 1. Si claro, él sabía que todo debía dejarlo fuera de la casa.</p> <p>Familia 2. Claro, he sido dura y él sabe que debe controlar su ansiedad.</p> <p>Familia 3. Claro hubieron límites, pero él no los cumplía.</p>

<p>6. ¿Ha identificado patrones recurrentes de conflicto en su familia que estén relacionados con la adicción? Si es así, ¿cómo ha intentado romper o transformar esos patrones?</p>	<p>Usuario 1. No en mi familia siempre hubo amor y ningún vicio.</p> <p>Usuario 2. Yo no tengo familia desde los 16 que me aleje.</p> <p>Usuario 3. No, ninguno.</p>	<p>Familia 1. No, siempre las relaciones fueron de bien.</p> <p>Familia 2. No, todos hemos sido personas muy calmadas.</p> <p>Familia 3. Si claro al papa y los hermanos de él siempre les gustaba tomar y consumir cosas, y pues cómo mi sobrino no iba a aprender esas cosas malas, la familia de él no fue un buen ejemplo, y pues ahora me siento mal de no haber podido hacer algo antes.</p>
<p>7. ¿Ha tenido la oportunidad de participar en terapias o programas de apoyo dirigidos a la prevención y manejo de conflictos en familias con adicción? En caso afirmativo, ¿cuál ha sido su experiencia al respecto?</p>	<p>Usuario 1. No realmente</p> <p>Usuario 2. No y ni siquiera he participado de ellas</p> <p>Usuario 3. La verdad sí, ya que llevo varios años de rehabilitación, pero con muchas recaídas.</p>	<p>Familia 1. No, nunca.</p> <p>Familia 2. No, hasta ahora no</p> <p>Familia 3. La verdad yo vivo lejos y no he participado de nada, aunque me gustaría me es muy difícil llegar hasta acá.</p>

<p>8. ¿Ha notado alguna mejora en la relación con su familiar(pareja) a medida que ha aprendido a manejar los conflictos de manera más efectiva?</p>	<p>Usuario 1. Ahora que estoy consciente de mis actos ya todo es diferente</p> <p>Usuario 2. Pues nosotros siempre nos entendemos como pareja y me escucha más ahora que ya estoy tratando de mejorar.</p> <p>Usuario 3. No, yo he estado solo en todo esto, entonces la relación con los de mi casa creo que es la misma... ummm pero pues mi tía si es cercana aunque le queda difícil venir pa'ca.</p>	<p>Familia 1. Hemos mejorado, pero nos sigue faltando ayuda porque creo que esto no es todo, hay que hacer más cosas.</p> <p>Familia 2. Siempre nos apoyamos y lo escucho a él, cuando él quiere me puede llamar y pues podemos hablar de lo que le pasa.</p> <p>Familia 3. La verdad él siempre me llama y soy su apoyo, creo que ha encontrado que yo no lo voy a abandonar y se siente querido por alguien... no sé, eso pienso, aunque él no me dice nada porque él casi no habla.</p>
<p>9. ¿Ha recibido apoyo emocional en la Fundación Teo Terapéutica Génesis? ¿Cómo ha sido esa experiencia?</p>	<p>Todos manifestaron no haber recibido apoyo.</p>	<p>Todos manifestaron no haber recibido apoyo.</p>

Nota. Elaboración propia.