

**Proyecto de Grado Modalidad Sistematización de experiencias prácticas profesionales**

**Estudiante:** Mery Miryey Iriarte Ospina

**Docente:** Cristian Eduardo Blanco García

Universidad Católica Luis Amigó

Facultad de Psicología y Ciencias Sociales

Pereira, Risaralda

2023-1

## Tabla de contenido

Introducción	4
Descripción de la práctica a sistematizar	5
Pregunta de sistematización	7
Objetivo general	7
Objetivos específicos	7
Justificación	8
Referentes conceptuales	9
8. Diseño metodológico	14
8.1 Enfoque Cualitativo	14
8.2 Estrategia e instrumentos recopilación de la información	14
8.3 Estrategia recuperación histórica de la práctica	15
8.4 Análisis y reflexión con los actores del proceso	19
9 Significación de la práctica	22
9.1 Lecciones aprendidas	23
10 Conclusiones	26
Referencias	28
Anexo	29

**Tabla de ilustraciones**

Ilustración 1	19
Ilustración 2	22

## *Introducción*

Según **Cifuentes, 2010** Sistematizar la intervención profesional de Trabajo Social aporta a la producción intencionada de conocimientos sobre y desde la práctica, su reconstrucción pertinente, de modo que podamos contextualizarla histórica y socialmente e interpretarla, al asumir el reto profesional del autorreflexión sobre la Intervención Profesional.

Este trabajo pretende realizar la interpretación de una experiencia de práctica profesional para el pregrado de Trabajo Social cuáles han sido los beneficios brindados por parte del estudiante dependiendo del ámbito en la cual desarrollo las experiencias vividas, en este caso se desarrollan en el área socio familiar en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en el servicio de asistencia y asesoría a la familia siendo esta una intervención psicosocial que brinda el instituto aquellas familias que presentan problemáticas relacionadas con la convivencia, transiciones vitales de la unidad familiar.

Los procesos narrados son una recopilación de las experiencias de los padres de familia, cuidadores de Niños niñas y adolescentes y como estas herramientas brindadas por parte del Trabajo Social han logrado que su familia presente mejoras en su dinámica familia.

### ***Descripción de la práctica a sistematizar***

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) es la entidad del Estado colombiano que trabaja por la prevención y protección integral de la primera infancia, infancia y adolescencia, el fortalecimiento de los jóvenes y las familias en Colombia, brindando atención especialmente a aquellos en condiciones de amenaza, inobservancia o vulneración de sus derechos, llegando a cerca de 3 millones de colombianos con sus programas, estrategias y servicios de atención con 33 sedes regionales y 215 centros zonales en todo el país.

El ejercicio de práctica lo estoy desarrollando en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Centro Zonal Pereira ubicado en Carrera 8 A Bis # 35 - 11 Barrio Centro, referente a su historia puede decir que fue creado mediante la ley 75 de 1978 con el objeto de fortalecer la familia y proteger al menor de edad, es una entidad del Estado colombiano que trabaja en la protección y prevención de los NNA,

Mi proceso de práctica inició el 2 de febrero del año 2022, se me asignó al servicio de asistencia y asesoría a la familia el cual es una intervención psicosocial que se brinda a las familias que presentan algunas dificultades relacionadas con la convivencia familiar, transiciones del ciclo vital, alteraciones en la dinámica familiar o situaciones producidas por eventos inesperados. Las intervenciones que se realizan en asistencia y asesoría a la familia están regidas por una guía de intervención la cual tiene como objetivo principal:

“Facilitar con las familias la gestión de sus propios recursos y capacidades relacionales actuando sobre los patrones de interacción cotidianos para fortalecer sus vínculos de cuidado mutuo y mejorar o restablecer el desempeño de sus funciones de protección y de socialización.” **GUÍA DE INTERVENCIÓN ASISTENCIA Y ASESORÍA A LAS FAMILIAS ICBF (2022)**

reconociendo que el Modelo Solidario es un modelo de intervención heurístico, activo y multidimensional y que las situaciones y demandas a intervenir son tan variadas como las familias, el servicio supone la construcción conjunta de las estrategias de abordaje y del plan de intervención; esto con el propósito de obtener resultados satisfactorios y determinantes a corto plazo, a partir de lograr, a través de

las interacciones, técnicas y herramientas que se utilicen, el empoderamiento de las familias para modificar sus vidas y asumir transformaciones que les generen bienestar, evitando crear dependencia institucional. Algunas de las técnicas básicas para la intervención con los sistemas familiares que se acogen en este Modelo, en razón de sus resultados, son: Asesoría, Encuentros de aprendizaje, Intervenciones domiciliarias, Movilización y gestión de redes” **GUÍA DE INTERVENCIÓN ASISTENCIA Y ASESORÍA A LAS FAMILIAS ICBF (2022)**

De igual forma esta guía contiene las herramientas de intervención que deben ser tenidas en cuenta para el trabajo con las familias, las intervenciones que ingresan son solicitadas por los mismos usuarios y su participación es voluntaria, la guía específica que se desarrollaran 3 sesiones de asistencia por cada familia y además clasifica aquellos motivos de ingreso que pueden ser atendidas en este servicio:

- Conflictos familiares (Relaciones entre hermanos/padres/familia extensa, pérdida y duelo, progenitores separados, divorciados, nueva familia o compuesta)
- Problemas de comportamiento, pautas de crianza, toma de decisiones, Incumplimiento a normas, resolución pacífica de conflictos.
- Embarazo Adolescente mayores de 14 años (en el proceso de gestación es importante el acompañamiento de la familia a los padres adolescentes), Derechos sexuales y reproductivos Sexualidad, Identidad sexual, cambios propios del desarrollo, relaciones de pareja
- Por ultimo estado emocional de niños, niñas y adolescentes (aburrimiento, auto-concepto, miedos, autolesiones, ansiedad) esta situación se presenta con regularidad, pero es preciso remitir a la Entidad promotora de Salud ya que es esta la encargada de activación de ruta en salud mental y no es competencia ni de profesional ni del ICBF.

Las intervenciones son programas con el usuario en fechas que se acomoden a su tiempo y son completamente voluntarias, se realizan en su mayoría con hijos, abuelos, progenitores y cuidadores quienes a partir de una conversación dialógica manifiestan las situaciones que presentan en la familia y cómo esto afecta su dinámica familiar, como profesional de

Trabajo Social gestionó los recursos de esa familia para encontrar alternativas y lograr que la familia aplique estas indicaciones en casa.

Los sujetos que hacen parte de mi proceso de práctica son familias de estratos 1, 2 y 3 en condición de vulnerabilidad, con una tipología familiar en su mayoría reconstituidas seguida de familias monoparentales y extensas, además se caracterizan por una tipología de crianza autoritaria.

### ***Pregunta de sistematización***

¿Cómo se ha resignificado la familia a partir de acompañamiento brindado por Trabajo Social para el fortalecimiento de la dinámica familiar en asistencia y asesoría dentro del centro zonal Pereira?

### ***Objetivo general***

Identificar cómo se ha resignificado la familia a partir del acompañamiento por el Trabajo Social para el fortalecimiento de la dinámica familiar en asistencia y asesoría dentro del centro zonal Pereira.

### ***Objetivos específicos***

- Visibilizar los beneficios que tiene el programa de Asistencia y Asesoría a la Familia del centro zonal Pereira en el fortalecimiento de la dinámica familiar
- Reflexionar sobre la importancia del Trabajo Social en el acompañamiento y resignificación de la familia

### ***Justificación***

En Trabajo Social se ha asumido la SISTEMATIZACION como una propuesta metodológica para construir conocimiento desde la reflexión sobre la práctica profesional. Es indudable la necesidad de que la sistematización forme parte sustantiva del quehacer profesional, para evitar el activismo y trascender los actuales procesos de desprofesionalización y flexibilización laboral; las condiciones actuales demandan de este ejercicio, pero los contextos laborales no lo reconocen; al respecto plantea Freire la necesidad de reivindicar las condiciones para el trabajo intelectual. **Gil, R. M. (2016).**

La sistematización de la práctica en el ámbito socio familiar desarrollada en el centro zonal Pereira tiene como finalidad dar a conocer cómo las familias logran a partir de la gestión de sus propios recursos cambios significativos que aportan al mejoramiento de las dinámicas familiares y además se pretende que con este proyecto se dé por terminada el pregrado de Trabajo Social a distancia de la Universidad Católica Luis Amigo. El proceso se realizó con aquellas familias que solicitaron asistencia y asesoría a la familia en el periodo 2022-1.

Esta narración de experiencias permitirá que estas familias den cuenta de aquellos cambios significativos que se lograron a través de las intervenciones dadas por el practicante de trabajo social, teniendo en cuenta que la familia es lugar donde los individuos desarrollan diferentes habilidades para desenvolverse en su diario vivir y comprendiendo aquellas familias como un sistema que si alguno de sus miembros resulta afectado esto permitirá que todos los miembros sufran cambios.

## *Referentes conceptuales*

### **Familia**

Según **Donini (2005: 23)** “la familia es el primero y más importante agente de transmisión de valores, éticos y sociales, hábitos, costumbres, normas roles, relaciones y expectativas tendientes a preservar la herencia cultural para las generaciones venideras” se puede hablar de familia como un pilar de la sociedad la cual se encarga de transmitir informaciones a las nuevas generaciones, pero también podemos hablar que la familia es según **Fresno García del, cita a Palacios y Rodrigo, (1988:33)**, “unión de personas que comparten un proyecto vital de existencia en común que se quiere duradero, en la que se generan fuertes sentimientos de pertenencia a dicho grupo, existe un compromiso personal entre sus miembros y se establecen intensas relaciones de intimidad, reciprocidad y dependencia”. A medida que estas familias interactúan se va desencadenando consigo diferentes situaciones que permiten determinar cuál es la dinámica familiar, que normas y roles asumen estos individuos. Según **Guerrini, M. E. (2009)**. “Una de las características sustanciales en el quehacer del Trabajo Social, disciplina del área de las Ciencias Sociales, es considerar que la familia siempre ha sido objeto de análisis e intervención, desde los albores del asistencialismo, constituyendo un punto de partida y de llegada para cualquier tipo de abordaje, orientando así todas las acciones hacia el desarrollo de los recursos internos individuales y de la familia”

**La familia** como sistema será vitalmente afectada por cada componente del sistema. Tan integral es esta relación entre las partes del sistema y el sistema total, que, si un individuo o subsistema familiar flaquea en su funcionamiento, la totalidad del sistema familiar se ve afectada. A la inversa, si el sistema familiar no está funcionando adecuadamente, los síntomas de esa disfunción pueden desplazarse hacia uno de los miembros de la familia, fenómeno descrito como "búsqueda del chivo expiatorio" en la literatura acerca de la familia (**Preister, 1981**).

En primer lugar, las familias. En términos generales, esto abarca toda la diversidad de **tipos de familias** existentes en la realidad chilena: familias nucleares, familias extensas, familias uniparentales, familias reconstituidas, convivencias, etc. No es el tipo, ni la forma de constitución, ni la etapa de vida en que se encuentra la familia lo que determina la posibilidad de intervención profesional, sino la naturaleza de las necesidades que ésta presenta. **Solar, M. O., & Aylwin, N. (2014)**

Al referirnos a las familias que se atienden en Asistencia y asesoría a la familia una de las predominantes son aquellas familias monoparentales que, según **Morgado, B., González, M. D. M., & Jiménez, I. (2003)**. Se conocen como familias “monoparentales” aquellas en las que un solo progenitor es responsable de sus hijos e hijas.

Todas las familias, sea cual sea su posición, comparten la naturaleza de los vínculos que las unen, el ciclo vital de desarrollo y los problemas más típicos que las afectan. Pero la forma como esos procesos se viven y las características que asumen, son cualitativamente diferentes en una familia de clase media, de nivel socioeconómico alto, o de extrema pobreza. **Solar, M. O., & Aylwin, N. (2014)**.

### **Dinámica Familiar**

Comprende las diversas situaciones de naturaleza psicológica, biológica y social que están presentes en las relaciones que se dan entre los miembros que conforman la familia y que les posibilita el ejercicio de la cotidianidad en todo lo relacionado con la comunicación, afectividad, autoridad y crianza de los miembros y subsistemas de la familia, los cuales se requieren para alcanzar el objetivo fundamental de este grupo básico de la sociedad: lograr el crecimiento de los hijos y permitir la continuidad de las familias en una sociedad que está en constante transformación. **Agudelo Bedoya, M. E. (2005)**

**Viveros & Arias (2006)** exponen que la dinámica familiar hace referencia a la movilidad que se da en el clima relacional que construyen los integrantes de la familia para interactuar entre ellos mismos y con el contexto externo. En ella son interdependientes dimensiones como: autoridad, normas, roles, comunicación, límites y uso del tiempo libre

Según **Minuchin & Fishman (1985)**, la estructura de la familia es un conjunto de demandas invisibles funcionales que organizan los modos de interacción; pero la dinámica familiar se expresa en términos contrarios, en el sentido que ésta última no es estática, sino movедiza y variable. En este sentido, la dinámica interna no es lo mismo que estructura familiar. La idea de dinámica familiar, para efectos de esta cartilla, se sostiene en el constante cambio que usa la familia para irse acomodando a las diversas dificultades que afronta. Es decir, no siempre aparece la misma respuesta ante la adversidad, sino que se inventa cada mecanismo en particular, para cada situación vivida.

La dinámica familiar se puede interpretar como los encuentros entre las subjetividades, encuentros mediados por una serie de normas, reglas, límites, jerarquías y roles, entre otros, que regulan la convivencia y permite que el funcionamiento de la vida familiar se desarrolle armónicamente. Para ello, es indispensable que cada integrante de la familia conozca e interiorice su rol dentro del núcleo familiar, lo que facilita en gran medida su adaptación a la dinámica interna de su grupo. (**Gallego, 2012, p. 333**).

Los límites están constituidos por las reglas que definen quiénes participan y de qué manera, y tienen por función proteger la diferenciación del sistema o de los subsistemas. **Hartman y Laird (1983)** señalan que, en el caso de la familia, los límites incluyen un set invisible de lealtades, de reglas y de conexiones emocionales. Estos límites pueden ser tanto internos, entre los sujetos que conforman el grupo familiar, como externos, entre la familia y los grupos e instituciones sociales con los cuales interactúan.

Una de las características principales de la población que se atiende en Asistencia y asesoría a la familia es que son adolescentes con características similares, según **Solar, M. O., & Aylwin, N. (2014)**. “Los adolescentes desafían las normas familiares experimentando a través de la acción y buscan vivir nuevas experiencias. Entre ellas son típicas la experimentación sexual, el uso de drogas, el consumo de alcohol y, en general, el desafío a la autoridad. Los padres reaccionan a estas actividades con angustia y tensión, y algunos buscan frenarlas a través de la imposición de más límites y normas. Otros padres flexibilizan sus normas en exceso y 'dejan prácticamente de ejercer su autoridad. Ninguno de estos extremos es saludable, pues los adolescentes al mismo tiempo que libertad

necesitan protección y límites” Y en el caso de los padres o cuidadores de estos niños niñas y adolescentes acuden a ICBF en busca de herramientas que les permitan mejorar la dinámica familias.

**Acompañamiento familiar:** Aunque existen muchas variantes del acompañamiento familiar, no cualquier intervención puede clasificarse bajo esta denominación. Se trata de un tipo de consejería, altamente estructurada, que involucra procesos de largo plazo y se orienta a metas vinculadas a modificar prácticas para mejorar la seguridad y el bienestar de las personas. Su tecnología principal es la presencia de un profesional o educador especialmente trabajado para brindar apoyo psicosocial familiar o personal. La intervención se apoya en un riguroso sistema de registro que permite dar seguimiento a procesos y evaluar logros. **Patiño, D. C., Guzmán, V. A. Z., Bernal, L. V. L., Nieto, L. Á. R., Chavarría, E. F. V. (2012).**

### **Trabajo social:**

Definición Global del Trabajo Social aprobada en la Asamblea General de la FITS (Federación Internacional de Trabajo Social) el 06 de Julio de 2014 en Melbourne, Australia. Esta definición sustituye a la publicada en 1982 y julio de 2000 adoptada en la reunión General celebrada en Montreal. “El trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Respaldada por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar.”

Definición del Trabajo Social con familias **Germain (1968)** nos aporta en esta perspectiva cuando afirma que la práctica centrada en la familia es una modalidad de

práctica del Trabajo Social que pone a la familia como centro de su unidad de atención o de su campo de acción.

En todos estos casos, utilizando sus destrezas profesionales para el trabajo grupal, los profesionales enfatizan la concepción del grupo como un sistema de ayuda mutua, en que cada familia se encuentra con otras que tienen los mismos problemas, comparten sus experiencias, se apoyan entre sí y tienen oportunidad de desarrollar el potencial de ayuda mutua que existe en todos los grupos. En la medida que los miembros del grupo se van conociendo y confiando entre ellos, pueden expresar sus dificultades y así perciben que no están solos, que sus problemas son compartidos, que es bueno hablar de ellos y que no es patológico tenerlos. De este modo el grupo como sistema de ayuda mutua reduce la soledad y el estigma, desarrollando el potencial de los miembros para el enfrentamiento común de sus problemas. **M. O., & Aylwin, N. (2014).**

De este modo, la intervención del trabajador social en el campo de la familia es multifacética, se da a nivel directo e indirecto y, por esencia, no está ceñida estrictamente a determinados parámetros establecidos rígidamente, sino que está abierta a la creatividad y a la colaboración con otras disciplinas en la búsqueda de respuestas a los complejos problemas que enfrenta la familia en nuestra sociedad. **M. O., & Aylwin, N. (2014).**

## ***8. Diseño metodológico***

### ***8.1 Enfoque Cualitativo***

Según Roberto Hernández Sampieri (2003, p. 4), Por lo común, se utiliza primero para describir y refinar preguntas de investigación. A veces, pero no necesariamente, se prueban hipótesis. Con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones. Por lo regular, las preguntas e hipótesis surgen como parte del proceso investigativo y éste es flexible, y se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría. Su propósito consiste en ‘reconstruir’ la realidad, tal y como ha sido observada en un sistema social definido” (2003, p. 5). Para sistematizar las experiencias de la práctica profesional desarrollada en ICBF del centro zonal pereira se utilizara el enfoque cualitativo que permite reconstruir la realidad que se está viviendo con las familias y como sus problemáticas nos permiten generar un acompañamiento desde el Trabajo Social. solo describir.

### ***8.2 Estrategia e instrumentos recopilación de la información***

**Entrevista:** Técnica para la recolección de la información a partir de una conversación donde las orientaciones están direccionadas a indagar sobre los propósitos concretos de la sistematización.

**Mural de situaciones:**

El mural de situaciones es una técnica interactiva propia de la investigación social cualitativa, se fundamenta en principios como la horizontalidad, el reconocimiento de la persona como sujeto de acción, de diálogo y como portador de saberes, los cuales están puestos en interacción. **Chacón, B. E. G., Zabala, S. P. G., Trujillo, A. Q., Velásquez, Á. M. V., & Cotos, A. M. G. (2002)**

### ***8.3 Estrategia recuperación histórica de la práctica***

#### **Fase 1**

Las experiencias narradas a continuación se llevaron a cabo en el Instituto Colombiano de Bienestar familiar- Centro zonal Parreira, cada practicante es asignado a un profesional que se encargará de hacer un acompañamiento continuo, en este caso será en desarrollo familiar la cual desarrolla actividades en una defensoría de municipio, se plantea una reunión con la coordinadora del centro zonal quien pide una pequeña presentación del perfil profesional, seguido de esto presenta el objetivo general del Instituto y de cómo se debe preservar los derechos de los niños niñas y adolescentes, siendo clara que la información es netamente confidencial y se debe trabajar sobre un lineamiento ético. Para realizar una inducción frente a los diferentes servicios que se ofrecen nos asigna al área de servicios y atención quien es el encargado de recibir todos los usuarios que requieren algún servicio, lo importante de esto es tener un acercamiento con los usuarios y las problemáticas.

Pasado 15 días se toma la decisión de que la práctica sería realizada en el servicio denominado Asistencia y asesoría a la familias el cual se trata básicamente de brindar una atención a las familias que acuden al ICBF a solicitar ayuda frente a problemáticas relacionados con los niños, niñas y adolescentes; se desarrolla un diagnóstico social con 15 familias que ingresaron al ICBF entre 20 de febrero del 2022 al 20 de abril del 2022 solicitando Asistencia y Asesoría a la Familia en servicios y atención del centro zonal Pereira del ICBF por situaciones que afectan el entorno familiar y provocan alteraciones en la dinámica y relación entre los miembros.

Llevar a cabo este proceso de práctica profesional se presentó como un reto profesional y educativo ya que fue el primer momento en que se logró desarrollar un rol profesional en un ámbito netamente real y vivencial, debido al contacto directo con las familias, como lo menciona Jara (2018) “ la reconstrucción histórica de la experiencia suele ser un momento apasionante, pues los hechos y situaciones que van apareciendo fueron vividos de forma intensa por sus protagonistas; así, suelen surgir, entonces, muchos detalles que estaban

perdidos en la memoria, así como relatos de vivencias diferentes que cada quien tuvo ante una misma circunstancia.” Al hablar de aspectos relevantes se puede decir que todo al inicio se presentan como importante ya que no es sencillo permitirse escuchar al otro desde sus vivencias y dar cuenta de la compleja realidad social que atraviesan cada uno de las familias; si bien se realizaba acompañamiento por parte de la cooperante, el estudiante debía atender a las familias en tres momentos, en los cuales debía ser capaz de evidenciar la problemática y buscar soluciones para que las familias por medio de herramientas desarrollaran un proceso de transformación en su dinámica familiar, situación que se convierte en un reto constante ya que el tiempo es limitado y las problemáticas son diversas y afectan a todo el sistema familiar.

**En un primer momento;** la familia narra sus situaciones problemas y el profesional por medio la técnica entrevista semiestructurada realiza preguntas orientadas a conocer más sobre aspectos relevantes en las intervenciones y evidenciar las situaciones se acuerdan compromisos que deben llevarse a cabo para notar cambios frente a las situaciones problemas y además si se evidencia alguna característica en especial se toma la decisión de activar ruta, como lo muestra el siguiente ejemplo que se activa la ruta en salud mental.

“Estoy preocupada por Daniel él no asistió al colegio en una semana y al preguntarle qué porque no había ido manifiesta no sentirse bien en el entorno escolar, además no supimos donde estuvo toda la semana él dice que el centro comercial, pero la verdad yo no sé. Él es muy aislado de todo no sale de su habitación ni tiene amigos, pero desde que nos cambiamos de ciudad las cosas empeoraron ya no le gusta salir con nosotros como familia y además un día lo regañe por ingerir alcohol en una fiesta en diciembre en la casa de sus abuelos y él se cortó, yo la verdad no sé qué decirle ya no hablamos ni me tiene confianza. Con su padrastro la relación es buena, pero son de pocas palabras ambos, pero yo reconozco que él le hace más caso a su padrastro que a mi”

Madre de familia N° 1

**En un segundo momento;** se realiza seguimiento telefónico o presencial de los avances y dificultades que se hayan presentado después de la primera intervención y además se invita a la familia a participar de los diferentes eventos ofrecidos por el practicante que se desarrollarán a lo largo del semestre académico, es ocasiones algunos procesos llevados a cabo en asistencia y asesoría a la familia reingresan al Sistema misional del ICBF por otros motivos y es pertinente atender y direccionar a las diferentes defensorías de familia para un pronta intervención en pro de salvaguardar los derechos de los NNA.

En ocasiones las familias solo asisten una vez al servicio porque en ese momento estaban atravesando una crisis familiar y cuando se les invita a regresar manifiestan que ya no necesitan la atención porque la situación mejoro, es por esto que el primer momento es vital para gestionar recursos y buscar alternativas de mejora y cambio en el sistema familiar. En lo posible se atiende a la familia apenas acude a solicitar al servicio para evitar que la familia se devuelva a casa y no regrese y su situación familiar empeore y los lleve a otras instancias institucionales.

**En un tercer momento;** evaluación del proceso tanto de la familia como del practicante y se da por terminado las intervenciones familiares, es importante resaltar que muchos de estos procesos son direccionados para su pronta atención dependiendo de las necesidades el NNA, es en este momento donde como profesional se debe aplicar aquellas técnicas aprendidas en la academia, como por el ejemplo observación y lectura de contextos. Dentro de sus problemáticas se encuentra los problemas de comportamiento en adolescentes, conflictos entre padres, dificultades en la comunicación, ausencia de límites y normas, situaciones que en la mayoría tienen antecedentes que han permeado a la familia y los llevan a atravesar crisis que si no son atendidas a tiempo desarrollan conflictos donde todos los miembros se ven involucrados y afectados de alguna u otra manera, es importante resaltar que la práctica profesional estuvo enmarcada siempre en desarrollar herramientas para el manejo de conflictos en la familia de hecho una de las actividades constantes era enviar material audiovisual a cada una de estas familias.

## **Fase 2**

Dentro de la experiencia se desarrollaron varias actividades enmarcadas y organizadas en un cronograma que debía dar cuenta de fechas y cumplimiento de las mismas.

**Técnica interactiva el juicio:** Esta actividad se desarrolló con el fin de Brindar herramientas que permitan manejo de conflictos familiares mediante espacios de comunicación asertiva que faciliten la convivencia familiar, una de las experiencias más enriquecedoras en este escenario de práctica podemos decir que permitió que las familias se comunicaran de manera efectiva y logran hacerse entender con todos los miembros de su familia sin importar las diferencias intergeneracionales.

**Conversatorio rompiendo patrones:** El objetivo principal de este era promover en los padres de familia estilos de crianza parental que fortalezcan los vínculos afectivos con los NNA, este acercamiento permitió dar a conocer a las diferentes tipologías de crianza que existen y a partir de las experiencias de cada uno de estas familias se logra entender como los patrones de crianza se repiten de generación en generación, dificultando la relación entre padres e hijos en la adolescencia.



*Ilustración 1*

El objetivo de estas actividades siempre estuvo enfocado a lograr que las familias se trasformaran y encontraran las herramientas necesarias para sobrellevar los conflictos en su familia y como desde el quehacer del Trabajo Social conseguirían un fortalecimiento en la dinámica familiar, apoyada en los recursos académicos y la experiencia de los profesionales

que rodean los procesos en el ICBF, constantemente se escucha de los equipos interdisciplinarios, pero realmente en el ámbito laboral dan cuenta de la importancia que tienen estos al momento de desarrollar acciones para la protección de los niños niñas y adolescentes.

#### ***8.4 Análisis y reflexión con los actores del proceso***

El análisis que se lleva a cabo permitirá visibilizar cómo los actores involucrados en la práctica profesional desarrollada en ICBF centro zonal Pereira en el servicio de asistencia y asesoría a la familia logra el re significación de las familias que acudieron al servicio en busca de herramientas para la mejora de la dinámica familiar y disminución de conflictos.

Desde este análisis es necesario contar con la narrativa de las familias y cuál es la experiencia que les deja el proceso vivido, donde se registran aquellas lecciones aprendidas y factores claves en la atención psicosocial que recibieron por parte del practicante de Trabajo Social.

Para la sistematización se inició con una entrevista semiestructurada que contaba de ciertas preguntas realizadas a las familias en el tercer momento de la intervención, cuyo objetivo es reflexionar sobre la importancia del Trabajo Social en el acompañamiento y re significación de la familia, con este instrumento se fomenta el diálogo entre las familias y el profesional a partir de la observación logra identificar aspectos relevantes en la familia.

¿Ha notado cambios en la relación con los miembros de su familia después de participar en la asistencia con el profesional de Trabajo Social?

“Hemos podido hablar de nuestros de aquellas cosas que nos molestan, como madre nunca me tomé el tiempo de escuchar lo que mi hija quería”

(Madre de familia N° 2)

“Las cosas antes de mejorar empeorar, hace días le revise el celular y parece ser que la niña quiera irse de la casa, sigue portándose mal y me preocupa mucho que se quiera ir yo trato de hablar con ella y no me dice nada, no tenemos comunicación de ningún tipo, yo siento que ella no tiene el carácter suficiente para evitar meterse en malas compañías y además ella se ha ido de la casa en dos ocasiones”

(Madre de familia N° 3)

Cuando se habla de comunicación en las familias de alguna u otra forma se evidenció falencias en especial en aquellas que cuentan con hijos adolescentes esta se tornaba difícil y en ocasiones nulas, entendiéndose que cada ser humano atraviesa cambios a lo largo de su vida siempre se procuró que las familias comprendieran el ciclo vital de cada uno de sus miembros y como esto conlleva cambios significativos en los individuos y cuales son aquellas características a los que se pueden enfrentar. El profesional planteó herramientas en manejo de crianza respetuosa y la comprensión de aquellos cambios en el comportamiento de cada uno de sus hijos, fortaleciendo herramientas para enfrentar esta nueva etapa de la vida.

- ¿Qué importancia le da usted al apoyo profesional de la Trabajadora Social que le brinda ICBF?

Cada familia que acude a asistencia y asesoría a la familia lo hace como una alternativa de ayuda a las problemáticas que presentan con sus familias esto de manera voluntaria en su mayoría están atravesando por crisis familiares buscan el apoyo de un profesional en este caso como se trata de menores de 18 años acuden a ICBF en busca de ayuda.

“Acudo a ICBF para que me ayuden con mi hijo adolescente ya que cada día está más rebelde y no acata ninguna orden que yo le doy he intentado sacar una cita con psicología, pero es casi imposible ya que necesito primero que un médico general me valore y la situación está complicada no puedo esperar”

(Madre de familia N° 4)

“Desde que hablamos en sobre nuestros problemas y las cosas que nos molestaban a uno de otro siento que viene fluyendo mejor la relación de madre e

hija, contar con su apoyo ha sido bastante gratificante para mi familia yo soy consciente de que vamos a tener situaciones difíciles, pero aprendí que hablando se entiende la gente”

(Madre de familia N° 5)

En varias ocasiones estas solicitudes en ICBF simplemente se hacen para amenazar a los niños niñas y adolescentes con la idea de entregarlo al instituto y así de una u otra manera aplacar su comportamiento, situación que caso de evidenciarse se dejaba en claro al padre, madre o cuidador: Se le explica que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar no es un ente para amenazar a los adolescentes que desde acá velamos por la protección de los derechos de los niños niñas y adolescentes y que además la asistencia y asesoría a la familia es un servicio voluntario donde se orienta a los padres e hijos en diferentes problemáticas, presentadas en la dinámica familiar.

Para la sistematización del segundo objetivo el cual busca visibilizar los beneficios que tiene el programa de Asistencia y Asesoría a la Familia del centro zonal Pereira en el fortalecimiento de la dinámica familiar, se propuso un mural de situaciones con las familias, este mural se instaló en la oficina del practicante y cada que se realizaba un proceso de intervención se le pedía a la familia mencionar aprendizajes durante la sesión y que tal era la percepción del servicio brindado por el Instituto Colombiano de Bienestar familias.

Frente hallazgos se evidencian que las familias perciben que estos servicios le contribuyen al mejoramiento de los conflictos en la dinámica familias, los aspectos más destacados evidenciado en el mural de situaciones fueron:

- Me gusta que poder hablar de mis problemas y que alguien me escuche.
- Poder conversar con mi hijo, hizo que comprendiera varias cosas
- En ocasiones siento que soy la única que atraviesa esta situación, pero por lo que veo no es así.
- Mi mamá nunca se toma el tiempo de escucharme y este espacio permitió que por fin lo hiciera.

- Yo necesitaba un acompañamiento psicológico para mi hijo y termine dándome cuenta que todos debemos tomarlo.

(Familias participantes del mural de situaciones)

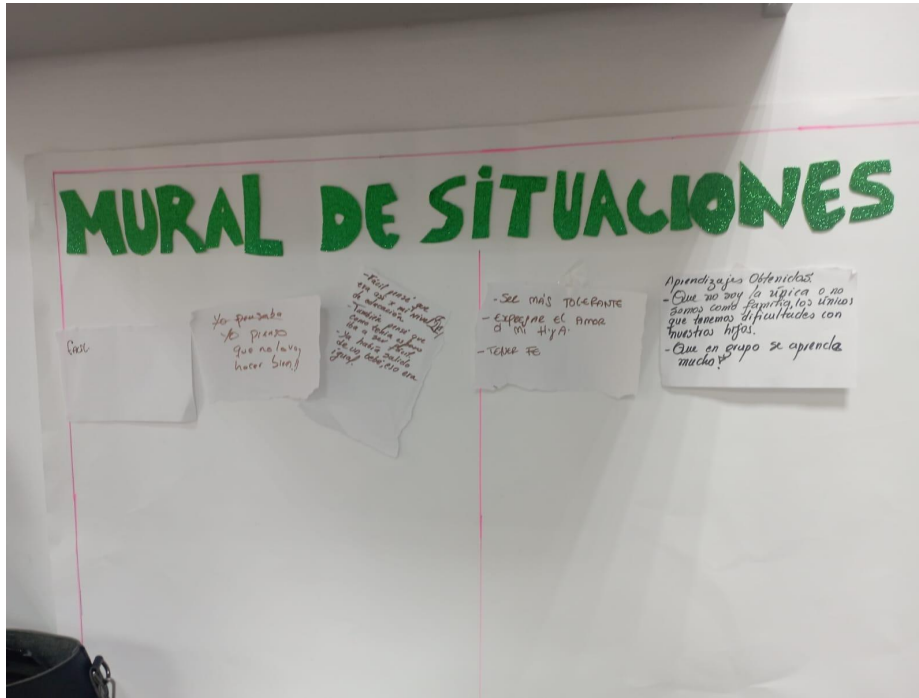


Ilustración 2

## 9 Significación de la práctica

Las prácticas profesionales se desarrollaron con 69 familias que acudieron al servicio de asistencia y asesoría a la familia por problemas que afectan directamente su dinámica familiar con el fin de facilitar en estas la gestión de sus propios recursos y capacidades, fortaleciendo los vínculos y la red familiar

Según **Zúñiga, R. y Zúñiga, M., (2013)** “Enfoque dialógico e interactivo: en el que las experiencias son entendidas como espacios de interacción, comunicación y de relación, pudiendo ser leídas desde el lenguaje que se habla y en las relaciones sociales que se

establecen en estos contextos”. Se permitió orientar a las familias frente a las situaciones que cada uno de estas narraba, permitiendo conocer sus relaciones y cómo las desarrollaron en la cotidianidad y a partir de las tres intervenciones realizadas se generaron espacios de interacción y confianza donde las familias podían expresarse tanto con el profesional como con cada uno de sus miembros.

El significado de este proceso de práctica profesional, permitió que el profesional en Trabajo social desarrollara habilidades prácticas en la atención a cada uno de las familias, debido al contacto directo con cada una de ellas conociendo sus realidades socio económicas, familiares y personales. A continuación, se describen aquellas lecciones que deja el desarrollo de la práctica:

### ***9.1 Lecciones aprendidas***

Describir aprendizajes en una práctica profesional no es una tarea fácil, porque los desaciertos también son aprendizajes de alguna u otra manera por esto en estas líneas se describirán las situaciones que como profesional me llevo de este proceso de práctica profesional; trabajar con familias me permitió aprender de cada uno de ellos, sus realidades y situaciones que atravesaron a lo largo de su vida, escucharlos permitió comprender porque razón acudían en busca de un profesional y esto permitió que se adquirieron herramientas claves para su pronta atención, entre estas sobresale la observación como técnica primordial al momento de la intervención, reafirmando que a partir de esta se logra identificar información frente a conductas y relaciones que aunque el usuario no manifieste con palabras, solo al mirar en sus acciones se permite comprenderlo y ayudarlo.

Cuando una familia cuenta su realidad de alguna u otra manera comenta cosas íntimas y personales que no conoce todo el mundo y en ocasiones esta realidad se torna triste y desafortunada, el profesional no está libre de verse afectado por cada una de las historias y en varias ocasiones sentí que esa realidad tenía algo de parecido a la mía y fue imposible no dejarse llevar desde la emocionalidad, el aprendizaje en este aspecto recae en que por más difícil que parezca la situación familiar se debe tener claro que cada familia es distinta y

que su realidad no tiene nada que ver con la mía, eso sí siempre se debe trabajar bajo el principio de la empatía reconociendo la realidad del otro.

Los niños niñas y adolescentes sujetos indispensables en el desarrollo de la práctica, se permitió conocerlos como sujetos participantes y activos en el sistema familiar y como se convierten en individuos que en muchas ocasiones no escuchan y minimizan solo por el hecho de ser niños, cuando en realidad ellos tienen mucho para decir al momento de una crisis familiar el 80% de las familias venían a solicitar atención y en la descripción de la petición recae toda la responsabilidad en los hijos y cuando se realizaba la intervención y se escuchaba la versión de estos, daban cuenta que no eran escuchados por parte de su familia y que su comportamiento estaba relacionado con alguna situación que habían vivido con sus padre o cuidadores.

Considero que en esta práctica profesional los aprendizajes fueron múltiples en torno al ejercicio profesional como Trabajadora Social, pero también se fortaleció la relación con cada uno de los usuarios, el contacto directo te enseña de escucha activa y comunicación asertiva, además comprendes que la academia te enseña de teoría la cual es muy diferente a la realidad, pero es necesario comprenderlas a las dos para que el trabajo se acertado.

En el proceso de sistematización se desarrollaron dos actividades que tenían como objetivo responder a la pregunta de sistematización ¿Cómo se ha resignificado la familia a partir de acompañamiento brindado por Trabajo Social para el fortalecimiento de la dinámica familiar en asistencia y asesoría dentro del centro zonal Pereira?

- Se puede evidenciar que el acompañamiento brindado por Trabajo social genero herramientas necesarias para la mejora de las relaciones familiares, sin embargo, no todas las familias lograron cambios significativos ya que su situación debió ser atendida en otras instancias como; activación de ruta por salud mental, proceso de verificación de derechos, de igual forma el profesional direcciono a quien correspondiera la atención.

- Este espacio se convirtió en un lugar de escucha activa a las familias quien desde su rol como profesional se permitió escucharlas y asesorarlas en las diferentes situaciones.
- Algunas familias utilizan el servicio de asistencia y asesoría a la familia para intimidar a sus hijos, en este caso como profesional fui muy clara con esta situación ya que el objetivo del instituto no es generar pánico frente a los servicios que se prestan.
- Las familias fortalecen la dinámica familiar cuando se atreven a buscar ayuda para sus problemáticas y entienden que la comunicación asertiva evita conflictos, entienden sobre la importancia de establecer límites y normas con sus hijos, familia extensa y demás.
- Los padres recalcan que el espacio les generó confianza y que además sienten que no son los únicos que atraviesan situaciones difíciles en su familia y en parte conocer la realidad de otros los hace sentir identificados y tranquilos, espacios similares a un grupo de apoyo, esto manifestado en el espacio del mural de situaciones.
- Una de las dificultades más significativas de este proceso fue lograr una asistencia representativa a las diferentes actividades planteadas para la recolección de información, debido que la primera intervención se realizaba por solicitud del usuario, pero al momento de realizar una continuidad en el proceso era deber de profesional en convocar a dichas actividades y fue difícil lograr que todos atendieran al llamado ya que muchos padres debían laborar o simplemente ya no estaban interesados en continuar asistiendo.
- En torno a dificultades podemos decir que el espacio para atender a las diferentes familias ya que el instituto no contaba con oficinas disponibles para ubicar al practicante, así que el espacio de atención siempre fue en espacios abiertos como la cafetería.

Teniendo en cuenta la importancia de contar con el apoyo de practicantes en el ICBF sería de gran importancia que se habilitaran espacios para estos profesionales con los recursos necesarios y así evitar que haya retrocesos en el aprendizaje y además brindar a las familias un espacio más adecuado al momento de la intervención sin interrupciones, logrando que haya confianza al hablar y escuchar.

## **10 Conclusiones**

La sistematización de la práctica desarrollada en ICBF centro zonal Pereira se desarrollaron en el área socio familiar con familias que asisten a solicitar atención para resolver conflictos relacionados con la dinámica familiar, se realizó una sistematización de experiencias para conocer cómo se había resignificado la familia a partir del acompañamiento brindado por Trabajo Social, se logró conocer que las familias considera al servicio como una gran apoyo al momento de atravesar crisis familiares y que a partir de las intervenciones familiares se pueden activar las rutas necesarias para la atención de los Niños Niñas y Adolescentes.

Desde el Trabajo social se aplicaron los conocimientos adquiridos en la academia, se realizó un acercamiento directo con la realidad de las familias, se fortalecieron técnicas como la observación, escucha activa y comunicación asertiva, el trabajo interdisciplinario fue de gran ayuda en el proceso de práctica profesional, fortalecimiento de relaciones interpersonales que moldearon el inicio del perfil profesional.

¿Frente a la pregunta de sistematización Cómo se ha resignificado la familia a partir de acompañamiento brindado por Trabajo Social para el fortalecimiento de la dinámica familiar en asistencia y asesoría dentro del centro zonal Pereira? Podemos afirmar que las familias obtuvieron las herramientas necesarias para fortalecer los procesos en su dinámica familiar a partir de las diferentes intervenciones, para ellos contar con espacios de escucha les permitió ir a sus hogares y atender las necesidades de los sujetos que la conforman; es decir cuando cada uno de ellos se sentía escuchado se permitía reflexionar sobre sus acciones y deberes como progenitor o cuidador, además el profesional se ofrecía como

mediador en los espacios de escucha esto generaba tranquilidad entre los miembros de la familia.

En torno a los objetivos se visibilizó los servicios ofrecidos en la asistencia y asesoría a la familia con las diferentes actividades y recomendaciones ofrecidas por parte de practicante de trabajo social, la recolección de la información permitió conocer el significado que cada una de las familias le daba a la atención que ellos solicitaban y cómo se produjeron cambios en el conflicto presentando al inicio de la intervención y además también escuchar las vivencias de cada uno de las familias sus narraciones del diario vivir enriqueció y el quehacer profesional.

## **Referencias**

- Agudelo Bedoya, M. E. (2005). Descripción de la dinámica interna de las familias monoparentales, simultáneas, extendidas y compuestas del municipio de Medellín, vinculadas al proyecto de prevención temprana de la agresión. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 3(1), 153-179.
- Cedillo, G. J. Á. (2020). Sistematización de la práctica y escritura creativa en Trabajo Social. *Margen: revista de trabajo social y ciencias sociales*, (99), 11.
- Chacón, B. E. G., Zabala, S. P. G., Trujillo, A. Q., Velásquez, Á. M. V., & Cotos, A. M. G. (2002). *Técnicas interactivas para la investigación social cualitativa*. Fundación Universitaria Luis Amigo.
- Donini, Antonio, Faur Eleonor, García Rojas, Antonio, Villa Alejandro. (2005). *Sexualidad y familia*. Buenos Aires: Noveduc.
- Fresno, García Miguel del (2011). *Retos para la intervención social con familias en el siglo XXI*. Madrid: Trotta.
- Gallego, A. M. (2012). Recuperación crítica de los conceptos de familia, dinámica familiar y sus características. *Revista virtual Universidad Católica del Norte*, (35), 326-345. En línea. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1942/194224362017.pdf>
- Gil, R. M. (2016). Sistematización de experiencias en trabajo social: desafío inminente e inaplazable. In *Presentado al III Congreso Internacional Trabajo Social Formación profesional investigación sistematización e identidad profesional en la modernidad, preguntas y respuestas*. Arequipa Perú.
- Guerrini, M. E. (2009). La intervención con familias desde el Trabajo Social. *Revista margen*, 56.
- Jara, O. H. (2022). *La sistematización de experiencias: prácticas y teoría para otros mundos posibles*.
- Minuchin, S. & Fishman, H. (1985). *Técnicas de terapia familiar*. Barcelona: Ediciones Paidós.
- Morgado, B., González, M. D. M., & Jiménez, I. (2003). Familias monoparentales: problemas, necesidades y recursos. *Portularia*, 3, 137-160.
- Patiño, D. C., Guzmán, V. A. Z., Bernal, L. V. L., Nieto, L. Á. R., & Chavarría, E. F. V. (2012). Acompañamiento familiar durante el tratamiento de pacientes con diagnóstico de enfermedad mental. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 3(2), 243-258.
- Sampieri, R. H. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill México.

Solar, M. O., & Aylwin, N. (2014). *Trabajo social familiar*. Centro Editorial de la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Nacional de Colombia.

Solar, M. O., & Aylwin, N. (2014). *Trabajo social familiar*. Centro Editorial de la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Nacional de Colombia.

Viveros, E. & Arias, L. (2006). *Dinámicas internas de las familias con jefatura femenina y menores de edad en conflicto con la ley penal: características interaccionales*. Medellín: Fondo Editorial Fundación Universitaria Luis Amigo.

Zúñiga, R. y Zúñiga, M.(2013) *Metodología para la Sistematización Participativa de Experiencias Sociales. Una propuesta desde la Educación Popular*.

## **Anexo**

### **Entrevista**

#### **Objetivo:**

- Reflexionar sobre la importancia del Trabajo Social en el acompañamiento y re significación de la familia

#### **Guía de preguntas**

- ¿Ha notado cambios positivos en la relación con los miembros de su familia después de participar en la asistencia con el profesional de Trabajo Social?  
Menciónelos
- ¿Considera pertinentes las técnicas que utilizo el profesional al momento de la intervención en la asistencia y asesoría a la familia?
- A partir de la intervención realizada por el profesional en el servicio de Asistencia y asesoría a la familia. ¿Ha podido usted comprender desde otra forma las maneras en que se relaciona su familia?
- ¿Qué importancia le da usted al apoyo profesional de la Trabajadora Social que le brinda ICBF?
- ¿Qué tanto pone en práctica en su hogar las recomendaciones brindadas por el profesional en la Asistencia y asesoría a la familia?

## **MURAL**

### **Objetivo**

- Visibilizar los beneficios que tiene el programa de Asistencia y Asesoría a la Familia del centro zonal Pereira en el fortalecimiento de la dinámica familiar

Debido a que las intervenciones se realizan de manera individual se emplea la técnica Mural para que los usuarios puedan plasmar al final de las intervenciones en una frase **¿Qué aprendizajes logró a partir de la intervención realizada en el servicio de Asistencia y asesoría a la familia y menciona cómo los pone en práctica dentro de su núcleo familiar?**

### **Objetivo de la técnica**

Identificar situaciones, espacios, actores, tiempos, objetos y símbolos que representan lo que sucede en la cotidianidad de los sujetos, los grupos, las comunidades y los procesos sociales. **Chacón, B. E. G., Zabala, S. P. G., Trujillo, A. Q., Velásquez, Á. M. V., & Cotos, A. M. G. (2002)**

Esta técnica se realizará a partir de una cartelera en donde los asistentes plasmen las respuestas de la pregunta inicial, la idea es recopilar la información al final de la intervención. Se pueden plasmar tanto palabras como dibujos, frases teniendo en cuenta que los niños también están contemplados en la intervención.

