

**Sistematización de la experiencia de la intervención de
trabajo social en La Ciudadela Los Zagales- Escuela de
Trabajo la Linda**

Paula Yisell Campiño Gallego
Estudiante de Trabajo Social

Ángela Vargas Hernández
Asesora

Universidad Católica Luis Amigó
Facultad De Psicología y Ciencias Sociales
Trabajo Social a Distancia
Manizales
2024

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	1
INTRODUCCIÓN.....	2
JUSTIFICACIÓN.....	3
ANTECEDENTES	4
MARCO CONTEXTUAL.....	5
MARCO CONCEPTUAL	6
Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes	6
Adolecente	7
Joven	7
Intervención	7
MARCO NORMATIVO	8
MARCO METODOLÓGICO	10
1. Punto de partida	10
2. Preguntas Iniciales	11
3. Recuperación del proceso vivido.....	13
4. Reflexión de fondo.....	20
5. Punto de llegada.....	21
Referencias	24

Resumen

La presente sistematización, consiste en una reflexión de la experiencia de práctica de trabajo social. Proceso de intervención realizado a los jóvenes y familias de las cabañas crecimiento y proyección, Sede Horizontes de la Ciudadela los Zagales, teniendo en cuenta la ejecución del proyecto social “trabajando juntos para comunicarnos mejor”, ejecutado en el año 2023.

Para dicho proceso se aplica la ruta metodológica propuesta por el maestro Oscar Jara Holliday quien define la sistematización como:

“la interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en el proceso, la relación que tienen entre si y el por qué se presentan de ese modo” (Jara, 2018)

Esta propuesta de sistematización, tiene como propósito identificar el rol que desempeña el practicante de Trabajo Social en la intervención de familias de los jóvenes adscritos al sistema de responsabilidad penal.

Para el logro de este objetivo se realiza la recopilación de los resultados arrojados por los diferentes métodos y técnicas implementadas en el proyecto social, el cual tuvo como enfoque el fortalecimiento de la comunicación, permitiendo la participación activa de las familias y jóvenes quienes realizaron un análisis de su propia realidad e introyectaron la necesidad de adquirir herramientas para la construcción de un diálogo sano dentro de sus contextos familiares, permitiendo una mejor interacción familiar.

El proceso permite reconocer y comprender la experiencia en el ámbito sociofamiliar, convirtiéndose este en un escenario de conocimiento para la formación de Trabajo Social a partir de su quehacer profesional.

La sistematización permite identificar habilidades fundamentales en el proceso de intervención desde el rol de trabajador social como: la importancia del proceso de humanización, capacidad de gestión, confidencialidad, pensamiento crítico; facilitando así

un adecuado relacionamiento con las familias, para comprender mejor sus necesidades y de este modo brindar una atención respetuosa y libre de prejuicios.

INTRODUCCIÓN

Este proceso de sistematización nace del proyecto que se origina en la práctica de Trabajo Social “Trabajando juntos para comunicarnos mejor” el cual se ejecutó con las familias y jóvenes de la cabañas crecimiento y proyección, Sede Horizontes de la Ciudadela los Zagales Escuela de Trabajo la Linda; este proyecto de intervención permitió identificar problemáticas como falencias en la comunicación entre los integrantes de la familia, evidenciadas en el poco interés por situaciones que puedan estar afectando al otro y la nula interacción entre los integrantes de la familia para tratar un tema en común, como también se evidencia una ausencia de figura de autoridad dentro de dichos contextos puesto que no hay un establecimiento de normas y límites claros, lo que genera conflictos cada vez que se intenta hacer cumplir lo establecido por la familia dentro de su hogar, generando así un inadecuado manejo de conflictos al interior del mismo, dado que no existe respeto a los límites y autoridad.

Este proceso de sistematización busca generar un aporte a la disciplina y profesión de Trabajo social con familias, formándose a partir del proceso de reflexión frente a las experiencias construidas, permitiendo evaluar el quehacer profesional y desde allí repensar los procesos para futuras intervenciones; como también ir más allá del proceso de práctica, facilitando el descubrir en las narrativas la experiencia desde donde cada actor habla y siente, es así como permite al profesional cuestionar las acciones realizadas durante el proceso de intervención, configurándose en un proceso de retroalimentación y aprendizaje constante, donde todos los actores hacen del proceso su propia experiencia, ya que cada uno con sus particularidades experimenta el mismo de diversas maneras, dejando a cada uno aprendizajes que aporten al fortalecimiento del tejido familiar; dar a conocer dicha experiencia permitirá brindar una guía a otros estudiantes de Trabajo Social próximo a iniciar sus prácticas profesionales.

JUSTIFICACIÓN

El Trabajador Social ha desempeñado a lo largo de la historia, diversos roles, los cuales han ido variando de acuerdo a las tendencias de moda y al contexto que esté involucrado. El trabajo con familias en general, demanda al profesional la capacidad de desenvolverse en muchos roles, por la diversidad y complejidad de las problemáticas familiares que atienden los Trabajadores Sociales. Ana María Campannini plantea que en el Trabajo Social Familiar, el profesional se puede enfrentar al trabajo con familias desde distintos contextos, los cuales enuncia como informativo, asistencial, de asesoramiento, de control, evaluativo. (Diaz & Guerra, 1998)

Por esta razón realizar la sistematización del proyecto “trabajando juntos para comunicarnos mejor” es un valor agregado al trabajo social ya que nos permite explorar la realidad de los encuentros con los actores en todas sus dimensiones; abarcando la experiencia de la práctica desde la comprensión de todo aquello que ocurre en el día a día en el campo de intervención como también nos brinda la posibilidad de no dejar vacíos en el proceso, si no que por el contrario nos ayuda aterrizar la experiencia por medio de las constantes preguntas y de este modo poder descubrir aquellas cosas que no son tan evidentes.

ANTECEDENTES

En la Universidad de Cartagena una estudiante en su trabajo de grado realizó un proyecto de intervención social llamado “Transformaciones en la dinámica personal y familiar de los jóvenes vinculados a los procesos reeducativos de Asomenores, Sede Turbaco-Bolívar, 2008”, esta investigación tiene como fin que la población beneficiaria (jóvenes y familias) a partir de espacios creados a nivel socio familiar e institucional, se identifiquen y reconstruyan como familia, teniendo en cuenta los cambios obtenidos a través de las actividades creadas para la resocialización del joven y la vinculación del sistema al proceso reeducativo, todo esto con el propósito de mejorar la dinámica actual del núcleo familiar, a través de la adquisición de herramientas básicas y de esta manera fortalecer la convivencia familiar y social. (Zabaleta, 2008)

Dicho proyecto se fundamenta en el enfoque sistémico el cual entiende y ve a la familia como un grupo en donde se establecen una serie de interacciones basadas en reglas y normas que se constituyen en la base del sistema; como también resalta la importancia del trabajo con familias de los jóvenes infractores de la ley penal, aduciendo que la familia es el apoyo principal de los jóvenes, por cual se hace necesario realizar un trabajo integral donde se vincule el centro reeducativo y el sistema familiar.

En el artículo publicado por la universidad del valle el cual contiene los resultados del proceso de sistematización de la Experiencia del proceso de intervención familiar de los actores participantes en la Escuela para familias, realizado en el Instituto colombiano de Bienestar Familiar en el Centro Zonal Jamundi, durante los años 2018-2019; se resalta la importancia de la articulación institucional e interdisciplinaria con base en los procesos de intervención familiar, la especificidad del trabajo social, pretende visibilizar a las familias como sujetos sociales que, desde sus dinámicas propias y su diversidad, pueden ser protagonistas de su propio cambio a partir del fortalecimiento de sus prácticas. De igual manera, facilitar propuestas metodológicas para la elaboración de un modelo de intervención familiar como herramienta que contribuya a la construcción de saberes de la profesión de Trabajo Social con relación al desarrollo familiar desde experiencias particulares, pues los estudios sobre familia apoyan las formas del funcionamiento familiar, el reconocimiento

del cambio y la diversidad. (Minota, Izquierdo, & Jaramillo, 2022)

MARCO CONTEXTUAL

La Ciudadela los Zagales Escuela de trabajo la linda es una institución ubicada en la Ciudad de Manizales, brinda atención integral a adolescentes y jóvenes vinculados al Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes; basados en la pedagogía amigoniana la cual busca tratar a los adolescentes y jóvenes con criterios de misericordia dando más al que más lo necesita, educando con un sentido realista de la existencia, en un ambiente familiar, creyendo en la recuperación del joven, fortaleciendo la voluntad, encontrando sentido a la vida, teniendo fe ciega en el hombre, buscando la corresponsabilidad de la familia para que sea protagonista de un proyecto de vida realista. Toda la atención suministrada se desarrolla con recursos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

El proceso de práctica en trabajo social en la ciudadela los zagales sede Horizontes con los grupos Crecimiento y Proyección (36 jóvenes y familias), inicio el día 23 de enero del 2023, desempeñando funciones tales como, atención de manera individual y grupal a las familias vinculadas al proceso, promoción y practica de los derechos fundamentales de los usuarios, acompañar y dinamizar actividades que atiendan las necesidades de los usuarios, vincular al proceso de atención las redes de apoyo realizando las gestiones necesarias para facilitar su inclusión social y la vinculación a redes institucionales, promover estrategias que le permitan a los grupos familiares favorecer sus estilos de vida

El proceso inicio con él diseño y ejecución del diagnóstico para el cual se utiliza la técnica de revisión documental a los anexos de historia (Documento organizado de manera alfabética por área de atención, la cual contiene información sobre la evolución de los adolescentes en su proceso y datos personales), del cual se sustrae información familiar, datos personales, entre otros, permitiendo conocer parte de la dinámica familiar de los grupos “crecimiento” y “proyección” pertenecientes a la sede horizontes de la Ciudadela los Zagales, también se utilizó la técnica interactiva “mural de situaciones” donde fueron participes las familias de los dos grupos “crecimiento y proyección”, dicha actividad permitió que las mismas identificaran aquellas falencias a nivel comunicativo, normativo y relacional, el cual arrojó un diagnóstico focalizando problemáticas como: Falencias en la comunicación

entre los integrantes de la familia, evidenciadas en el poco interés por situaciones que puedan estar afectando al otro y la nula interacción entre los mismos, para tratar un tema en común, así mismo se evidencia una ausencia de figuras de autoridad dentro de dichos contextos puesto que no hay claridad en la definición de normas y límites claros, lo que genera desacuerdos cada vez que se intenta hacer cumplir lo establecido dentro del hogar, generando así un inadecuado manejo de conflictos al interior del mismo.

Es así que con el fin de atender las necesidades presentadas en los grupos anteriormente mencionados, se diseña un proyecto que pretende aportar elementos formativos a las familias y jóvenes vinculados a la ciudadela los Zagales en los programas proyección y crecimiento; fortaleciendo el tejido social, mejorando la comunicación al interior del núcleo familiar con fines de promover un ambiente familiar sano y estable, que permita el restablecimiento de los lazos afectivos y una mejor interacción en los diferentes contextos donde se desenvuelven, pues así podrán tener una visión más objetiva sobre la importancia del establecimiento de normas, la identificación y respeto hacia la figura de autoridad, aspectos que hacen este proyecto socialmente rentable por los resultados positivos que se alcancen al interior de la dinámica familiar después del mismo.

MARCO CONCEPTUAL

SISTEMA DE RESPONSABILIDAD PENAL PARA ADOLESCENTES

Es el conjunto de normas o reglas de comportamiento, actividades, instituciones y personas que trabajan en equipo para investigar y decidir las acciones a seguir con los adolescentes de 14 a 18 años que han realizado algún delito. Esto teniendo en cuenta que los adolescentes que hayan cometido una infracción a la ley tienen derecho a la rehabilitación y resocialización, mediante planes y programas garantizados por el Estado e implementados por las instituciones y organizaciones que este determine.

Sirve para garantizar que se respeten los derechos de los adolescentes y permite que ellos se hagan responsables de las acciones que realizaron corrigiendo sus errores con las personas a quienes hicieron daño.

Las decisiones que se toman con el adolescente buscan su educación, su formación, así como el cambio en su manera de pensar, sentir y actuar. (Rama Judicial, 2024)

ADOLECENTE

Dentro del proyecto de Acciones de Fortalecimiento en Restablecimiento en Administración de Justicia la acepción de adolescente que se aplica deriva de la definición de la Ley 1098 de 2006 que señala, “Artículo 3°. Sujetos titulares de derechos. (...) y por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad”, como adolescente en el sentido de la definición del Sistema de Responsabilidad Penal para adolescentes SRPA Artículo 139. Sistema de responsabilidad penal para adolescentes: define el rango de edad como “personas que tengan entre catorce (14) y dieciocho (18) años al momento de cometer el hecho punible”. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2022)

JOVEN

De acuerdo con la Ley Estatutaria 1622 de 2013 “Artículo 5°. DEFINICIONES. Para efectos de la presente ley se entenderá como: 1. Joven: Toda persona entre 14 y 28 años cumplidos en proceso de consolidación de su autonomía intelectual, física, moral, económica, social y cultural que hace parte de una comunidad política y en ese sentido ejerce su ciudadanía.”. Para efectos del SRPA se atienden jóvenes cuando alcanzan la mayoría de edad en cumplimiento de medidas o sanciones emitidas por la autoridad competente o el proceso judicial está en curso por presuntamente haber cometido el hecho punible siendo menores de 18 años. Esto en consideración a la “sentencia C-862 de 2012 explicó la problemática relacionada con lo que debe entenderse por “joven” o “juventud”, que como se observó desde los antecedentes de la Constituyente se relaciona más con los aspectos sociológicos y culturales que con rangos numéricos determinados” (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2022)

INTERVENCIÓN

Desde la intervención psicosocial se realiza una aproximación a la historia particular de cada adolescente o joven, influenciada por su historia familiar y la interrelación con el contexto social, para lograr abordar las causas psicógenas profundas de las conductas delictivas en las que se relacionan “interacciones, pensamientos y elecciones, emociones, rasgos y perfiles de personalidad, aprendizajes y socializaciones, creencias y actitudes, atribuciones, expectativas....”¹²⁴, de tal manera que logre trascender en la finalidad que se tiene en el

cumplimiento de las medidas y sanciones. En este sentido, este abordaje debe hacerse, teniendo en cuenta que el adolescente o joven es un ser capaz de transformarse y transformar su realidad, además de encontrarse en pleno desarrollo, aun con la presencia de factores estáticos como resultado de sus características de temperamento y carácter o vivencias a lo largo de su historia de vida.

Desde Trabajo social la intervención que este profesional debe realizar con los adolescentes, jóvenes y familias del SRPA, está enfocado en el apoyo del mejoramiento de las condiciones de vida de los miembros de la familia, movilizandolos elementos personales y relacionales: sentimientos, actitudes, comportamientos, así como elementos externos: movilidad de redes, recursos materiales, técnicos, servicios entre otros. La contención de estados emocionales del grupo familiar: ansiedades, angustias, agresividad, pasividad, es un papel fundamental del trabajador social para lograr desde los estímulos los aspectos más constructivos de los mismos, por tanto, es importante identificar con el adolescente y la familia las dificultades y sus recursos y potencialidades.

El adolescente o joven como cualquier individuo fortalece su propia red, la cual está constituida por un tejido de relaciones y vínculos en relación con los diversos ambientes frecuentados: redes familiares, de amigos íntimos, escolares, laborales, asociativos formales e informales, relacionados con el consumo de diversos servicios, institucionales, etc. Estas redes no constituyen necesariamente un grupo, aunque sea una cadena de personas con las cuales el sujeto está en contacto y mantiene relaciones.

El trabajador social debe explorar y tener en cuenta la dimensión espacio-temporal de la población, su territorio psicosocial, su tejido de vínculos que representa su sistema afectivo y de comunicación, el área de "los otros significativos", que está sujeta a nuevas y continuas realimentaciones, tramándose continuamente. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2022)

MARCO NORMATIVO

La Ciudadela los Zagales brinda atención integral a jóvenes y adolescentes vinculados al Sistema de Responsabilidad Penal según:

Directrices de las Naciones Unidas para la Prevención de la Delincuencia Juvenil (Directrices del Riad) (Naciones Unidas, 1990)

Reglas Mínimas para la Administración de la Justicia de Menores (“Reglas de Beijing”), se refieren a la política social en su conjunto y tienen por objeto promover el bienestar del menor en la mayor medida posible, orientado a evitar o disminuir los actos delictivos en los jóvenes (Naciones Unidas, 1985),

Constitución Nacional de la República de Colombia, (Art. 44), en el cual se vela por el cumplimiento de los derechos fundamentales y en el Art. 45 se garantiza la protección de los jóvenes y se trabaja por la formación integral de los mismos (Constitucion Política de la Republica , 1991)

La ley 1098 de 2006 (Ley de infancia y adolescencia) y adolescentes en vulnerabilidad de derechos mediante La Ley 12 de 1991 (enero 22) por medio de la cual se aprueba la Convención sobre los Derechos Del Niño adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989. (Ley de Infancia y Adolescencia, 2006)

La dirección de la Institución cumple con los lineamientos definidos por el ICBF, mediante mecanismos y acciones pertinentes para la apropiación y aplicación de los mismos.

Lineamiento Modelo de Atención para Adolescentes Y Jóvenes en Conflicto con la LEY-SRPA. Aprobado mediante Resolución No. 1522 del 23 de Febrero de 2016. Modificado mediante Resolución No. 5668 de 15 de junio de 2016. Modificado mediante Resolución No. 0328 de 26 de Enero de 2017

La institución da respuesta a los parámetros técnico-administrativos esenciales para el funcionamiento de los servicios de atención a adolescentes y jóvenes en conflicto con la Ley Penal Colombiana. (Instituto Colombiano de Bienstar Familiar, 2020)

Lineamiento de Servicios para Medidas y Sanciones del Proceso Judicial SRPA, aprobado mediante Resolución No. 1521 del 23 de Febrero de 2016, Modificado mediante Resolución No. 5667 de 15 de junio de 2016. Dichos lineamientos orientan la atención a las Medidas y Modalidades que la Institución atiende en el momento como son:

Privativas de Libertad y no Privativa de Libertad. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2016)

MARCO METODOLÓGICO

Oscar Jara Holliday (1994) propone un enfoque metodológico de 5 pasos para la sistematización, los cuales se relacionan a continuación:

1. Punto de partida

Al iniciar un proceso de sistematización de experiencias, es fundamental establecer las estrategias, técnicas e instrumentos que facilitaron la reconstrucción de la vivencia en cuestión. Para la recuperación de la práctica, se emplearon principalmente la técnica de observación, acompañada de anotaciones registradas en el diario de campo. Estas herramientas permitieron contextualizar y comprender las dinámicas entre los actores sociales, facilitando la identificación de indicios relevantes para la construcción del diagnóstico. Se detallaron tanto el lenguaje verbal como el no verbal presente en el entorno institucional.

Así también, para complementar el diseño y ejecución del diagnóstico, se utilizó la técnica de revisión documental a los anexos de historia (Documento organizado de manera alfabética por área de atención, la cual contiene información sobre la evolución de los adolescentes en su proceso y datos personales), del cual se sustrae información familiar, datos personales, entre otros, permitiendo conocer parte de la dinámica familiar de los grupos “crecimiento” y “proyección” pertenecientes a la sede horizontes de la Ciudadela los Zagales.

Además de lo anterior, para contribuir en la realización del diagnóstico se utilizó la técnica interactiva “mural de situaciones” donde fueron partícipes las familias de los dos grupos “crecimiento y proyección”, dicha actividad permitió que las mismas identificaran aquellas falencias a nivel comunicativo, normativo y relacional, el cual arrojó un diagnóstico focalizando problemáticas como: Falencias en la comunicación entre los integrantes de la familia, evidenciadas en el poco interés por situaciones que puedan estar afectando al otro y la nula interacción entre los mismos, para tratar un tema en común, así mismo se evidencia una ausencia de figuras de autoridad dentro de dichos contextos puesto que no hay claridad en la definición de normas y límites claros, lo que genera desacuerdos cada vez que se intenta

hacer cumplir lo establecido dentro del hogar, generando así un inadecuado manejo de conflictos al interior del mismo.

Las planeaciones, actas realizadas por cada actividad ejecutada, las lecciones aprendidas descritas en el diario de campo y los informes de actividad proyectados fueron insumo suficiente para realizar el seguimiento y descripción de una práctica situada y consciente, cuyos elementos permitieron identificar detalles importantes vivenciados en el proceso de intervención.

Es importante resaltar que las actividades impartidas en el desarrollo de la intervención, tuvieron en cuenta las necesidades y capacidades intelectuales de los participantes, donde el dinamismo caracterizó el desarrollo de cada experiencia vivida, incentivando la participación activa de los actores involucrados y haciéndolos parte de las reflexiones promovidas.

La reconstrucción histórica del proceso de practica se realiza a través del enfoque hermenéutico, en el cual se incluirán los registros de manera cronológica de lo acontecido durante la experiencia, esto con el fin de identificar los momentos significativos, las acciones realizadas, los cambios durante el proceso y los aprendizajes.

2. Preguntas Iniciales

En esta parte del proceso de sistematización se busca dar respuesta a los objetivos planteados a través del enfoque hermenéutico como resultado de la construcción colectiva entre las familias y la practicante de trabajo social:

Objetivo General

Sistematizar la práctica profesional de Trabajo social en la intervención a familias de jóvenes adscritos al sistema de responsabilidad penal para adolescentes, de la Ciudadela los zagales -Sede Horizontes.

El propósito de llevar a cabo el proceso de sistematización es reflexionar sobre el proceso vivido en la intervención con los jóvenes y familias de los grupos Crecimiento y Proyección de la ciudadela los Zagales sede Horizontes. Se busca reconstruir este proceso, rescatando elementos que contribuyen a la producción de conocimiento situado, crítico y reflexivo en el ámbito del ejercicio profesional del Trabajo Social con familias. Así también, a través de esta

reflexión, se pretende identificar los retos, exigencias, barreras y limitaciones que enfrenta el profesional en este campo específico.

Objetivos Específicos

- Identificar el rol que desempeña el practicante de Trabajo Social en la intervención de familias de los jóvenes adscritos al sistema de responsabilidad penal.

Se busca con este objetivo reflexionar sobre los aprendizajes que surgen para el trabajador social a lo largo del proceso de intervención. Se pretende examinar cómo la búsqueda de nuevas estrategias de intervención permite ahondar más en la problemática y obtener mejores resultados frente al mejoramiento de las interacciones en el contexto familiar.

- Interpretar las percepciones de las familias del rol del practicante de trabajo social, en la intervención de la interacción familiar de jóvenes adscritos al sistema de responsabilidad penal de la Ciudadela los Zagales - sede Horizontes.

Las experiencias específicas que se desean profundizar son aquellas relacionadas con la receptividad de las y los participantes del proceso, profundizando sobre aquellas percepciones y comprensiones que los jóvenes y las familias tienen acerca de las enseñanzas compartidas en el proceso de intervención.

A partir de lo relacionado, pasamos a dar respuesta a nuestra pregunta orientadora:

¿cómo desde el rol del practicante de trabajo social se interviene la interacción familiar de los jóvenes adscritos al sistema de responsabilidad penal, de la ciudadela los zagales-sede horizontes?

En esa búsqueda de alternativas se optó por la implementación de estrategias metodológicas acordes a las necesidades y capacidades de cada uno de los sujetos intervenidos, estrategias que estuvieron acompañadas de habilidades como la empatía, comunicación asertiva, valores como el respeto y la paciencia los cuales fueron fundamentales para la construcción de relaciones entre ambas partes (familias y practicante de Trabajo Social) basadas en la confianza.

Permitiendo concluir que el proceso de intervención no fue un proceso superficial, sino que marcó una diferencia, en la medida que permitieron adquirir nuevos conocimientos,

habilidades y perspectivas que les permiten afrontar los desafíos de manera más efectiva y fortalecer sus relaciones familiares.

Así también, la sistematización no solo brinda una comprensión del impacto del proceso de intervención en el contexto familiar, sino que también permitirá identificar aquellas debilidades y fortalezas vividas en el proceso. Esto último, permite realizar una reflexión sobre la metodología impartida y aprender de las dificultades experimentadas como una oportunidad de mejora informando y visibilizando sobre las mismas a otros profesionales para futuras intervenciones en contextos similares.

3. Recuperación del proceso vivido

Fase 1

Mi proceso de práctica profesional en trabajo social, inicio el día 23 de enero del 2023, en la ciudadela los zagales sede Horizontes, al encontrarme vinculada a la institución laboralmente me brindaron la oportunidad de realizar mi practica allí, por lo tanto no aplicó el proceso de selección en este caso; la sede asignada era un lugar donde poco había interactuado, con el fin de poder ejecutar mi proceso de practica de manera más objetiva; se me asigna una cooperante de practica la Trabajadora Social Maura Marín, quien me acogió de la mejor manera, me brindo la respectiva inducción describiendo puntualmente las funciones desempeñadas por trabajo social en este campo, algunas bases sobre la dinámica de atención a familias y jóvenes, como también la diversidad cultural con la que me podía encontrar ya que los adolescentes y jóvenes provienen de diferentes regiones del país, aspecto que proporciono elementos característicos importantes para la elaboración del diagnóstico.

Las primeras 4 semanas realice un ejercicio de observación frente aquellos aspectos relevantes que debía tener en cuenta al momento de interactuar con los jóvenes y familias, comprendiendo que al inicio del proceso se muestran resistentes a aceptar la realidad y a asumir compromisos con sus hijos y la poca aceptación por parte de los jóvenes frente al proceso que deben asumir por delito cometido, esto me fue ayudando a entender un poco la dinámica de cada familia, realice acompañamiento a las sesiones grupales las cuales se programaban semanalmente, como también el proceso de intervención que se realizaba de manera individual, estas primeras semanas fueron tensionantes pues me sentía saturada de

información y con temor de no poder establecer una relación agradable con las familias y jóvenes.

Seguido de este ejercicio de observación no participativa me surgen cuestionamientos frente a la interacción de las familias y jóvenes ya que en ocasiones se mostraban agresivos, asistían a las sesiones solo por cumplir y no para obtener herramientas que ayudaran a modificar aquellas conductas que habían desencadenado las situaciones por las que los jóvenes se encontraban institucionalizados, resistencia a las normas tanto por parte de los jóvenes como de las familias; evidenciándose la necesidad de aportar nuevas estrategias que permitieran fomentar la sana interacción familiar.

En el siguiente mes inicio el proceso de interacción con familias y jóvenes en las diferentes actividades que la institución programa como son las asambleas familiares, sesiones grupales con los jóvenes, ejercicios que me permitían conocer un poco más a fondo aquellas características particulares, comportamientos y un poco más del contexto familiar de donde provenían los jóvenes y sus familias; este momento se convirtió en un reto personal ya que me generaba temor al hablar ante un público, como también ciertas inseguridades frente al mensaje que podía estar transmitiendo; sin embargo con el paso del tiempo estos temores se fueron disminuyendo, logrando expresarme de manera más fluida, ejercer mi rol con más seguridad y propiedad de los temas orientados.

Fase 2

Durante el tercer mes de mi práctica profesional, se da inicio a la construcción del diagnóstico utilizando como insumo el ejercicio de la observación no participante, la técnica de revisión documental (anexos de historia de atención de los jóvenes), es en este punto se da comienzo a la búsqueda de estrategias acordes a las capacidades de la población a intervenir que me permitan recolectar la información necesaria para el desarrollo del mismo una de ellas la técnica “mural de situaciones”, con el objetivo de identificar las problemáticas existentes dentro de las dinámicas familiares. La actividad fue dirigida a las familias de los jóvenes vinculados al sistema de Responsabilidad Penal para adolescentes, de los grupos proyección y crecimiento de la sede horizontes, fue un momento grato para mí ya que había sido la encargada de gestionar y organizar un espacio agradable, fue un ejercicio que me motivo a

continuar con mi práctica comenzando a indagar e investigar sobre aspectos que me eran relevantes en cada encuentro que tenía con las familias.

Dado lo anterior estas sesiones dan como resultado permite identificar problemáticas como falencias en la comunicación entre los integrantes de la familia, evidenciadas en el poco interés por situaciones que puedan estar afectando al otro y la nula interacción entre los integrantes de la familia para tratar un tema en común, como también se evidencia una ausencia de figura de autoridad dentro de dichos contextos puesto que no hay un establecimiento de normas y límites claros, lo que genera conflictos cada vez que se intenta hacer cumplir lo establecido por la familia dentro de su hogar, generando así un inadecuado manejo de conflictos al interior del mismo, puesto que no existe respeto a los límites y autoridad.

En respuesta a estas observaciones, se desarrolló un proceso de intervención dirigido a las familias de los grupos de crecimiento y proyección de la Ciudadela los Zagales en la Escuela de Trabajo La Linda. El propósito era proporcionar herramientas que facilitaran la resolución pacífica de conflictos y mejoraran la interacción familiar. Para alcanzar este objetivo, se implementaron actividades destinadas a identificar roles, normativas y límites dentro de las familias, así como fomentar estrategias de comunicación efectiva y resolución de conflictos para promover una convivencia saludable. Además, se promovieron espacios reflexivos que fomentaran la corresponsabilidad familiar. En este punto se realiza un análisis de cómo desarrollar actividades que estuvieran acordes a las capacidades y necesidades de los usuarios, momento en el que me sentí comprometida ya que este proceso obtenía buenos resultados o no de acuerdo a lo que se formulara.

Fase tres

Al momento de iniciar con la ejecución de las actividades los padres de familia inicialmente mostraron resistencia hacia la idea de imponer límites y normas a sus hijos, argumentando que estos ya eran lo suficientemente mayores para autorregularse. Esta discrepancia entre las expectativas de los profesionales y las creencias arraigadas de los padres generó tensiones iniciales. Sin embargo, a medida que se sensibilizó sobre la importancia de establecer límites, normas y roles en el hogar, los padres comenzaron a mostrarse más receptivos a la información proporcionada. Reconocieron progresivamente la relevancia de estas prácticas

en la convivencia familiar. A continuación, se relacionan las sesiones dirigidas en esta etapa, las cuales requirieron de asesoramiento y de aprobación por parte del equipo psicosocial para cumplir con lo requerido:

Sesión 1

Actividad modalidad virtual “¿Qué será de los roles?” orientado a las familias de los jóvenes de los grupos Crecimiento y Proyección, que buscaba el reconocimiento de la familia sobre la importancia que tiene el rol de cada integrante y su desempeño al interior de la dinámica familiar.

Durante la realización de esta actividad, inicialmente percibí que los padres de familia tenían una comprensión limitada sobre la importancia de los roles, las normas y los límites en el contexto familiar. De hecho, se observaron actitudes de resistencia hacia el tema, ya que expresaban que intervenir en los límites con sus hijos era complicado, considerando que estos ya eran mayores para recibir normas. Sin embargo, a medida que profundizaban en el tema, comenzaban a reconocer la relevancia de estos aspectos en la dinámica familiar.

Las percepciones de los participantes respecto a las normas eran que estas se establecían para cumplirlas de manera puntual, mientras que los límites los percibían como un punto hasta donde se debía llegar en ciertos asuntos. En cuanto a los roles, no tenían una comprensión clara; inicialmente reconocían su importancia, pero también destacan la dificultad para asegurar su cumplimiento total.

Sin embargo, a medida que se profundizaba en el tema, mostraban una mayor reflexión y reconocían que existían herramientas que no habían utilizado antes. Manifestaban que era crucial comenzar a implementar estas herramientas, ya que en muchas ocasiones sus hijos u otros familiares actualmente enfrentaban dificultades debido a la falta de límites establecidos en el pasado, y la falta de claridad frente a la manera de ejercer los roles.

Sesión 2

En esta segunda sesión se trabaja de forma presencial titulado "Trabajando juntos para convivir mejor" con los jóvenes del grupo "Cabaña proyección y crecimiento". Durante esta sesión, se realizaron diversas actividades con el objetivo de identificar aspectos positivos y negativos que afectan la convivencia armoniosa. Durante esta experiencia, observe que los jóvenes mostraban receptividad hacia las enseñanzas de la actividad. En sus intervenciones,

destacaron la importancia de practicar la empatía y el respeto hacia los demás, ya que compartían el espacio con jóvenes que tenían diversas características en su comportamiento, edades y problemáticas de conducta. Expresaron la importancia de aprender a convivir con estas diferencias para evitar tensiones y malentendidos, enfatizando en la necesidad de aceptar las condiciones de los demás. Cabe resaltar que los jóvenes a pesar de sus problemáticas, se mostraron respetuosos durante la actividad y dispuestos frente a lo que se solicitaba.

Sesión 3

Se llevó a cabo una tercera actividad denominada Teléfono descompuestos bajo la modalidad presencial con los jóvenes de la cabaña de proyección. Esta actividad tuvo como propósito ayudar a que los jóvenes participantes identifiquen la importancia de la comunicación como el principal canal para una mejor interacción al interior del hogar.

En el desarrollo de esta actividad, logré identificar que desde el inicio el mensaje se distorsionó y, a medida que avanzaba, se perdió aún más, llegando al destinatario con un significado distinto al original, donde los jóvenes constantemente expresaban "no entendí lo que me dijo el compañero". Con el fin de incentivar una reflexión al respecto, les pregunté por qué creían que el mensaje se distorsionaba, frente a lo cual, los participantes expresaban que se debía a una falta de escucha activa, una mala comunicación entre los compañeros y una falta de trabajo en equipo. Aprovechando dichas respuestas, se les indago sobre las posibles consecuencias en la vida cotidiana de no emitir y recibir adecuadamente un mensaje, y los jóvenes destacaban aspectos negativos, indicando que un mensaje mal recibido podría ser el inicio de un malentendido y que podrían reaccionar de manera inadecuada frente a él.

Sesión 4

Se desarrolló una actividad bajo la modalidad presencial con los padres de familia, denominada "Kit de herramientas para resolver los conflictos", la cual pretendió indagar en los participantes sobre la definición y tipos de conflictos, profundizando en las alternativas que se pueden utilizar para gestionarlos y resolverlos de manera adecuada.

Las familias participativas, respondieron positivamente a las enseñanzas, destacando aspectos importantes para la resolución pacífica de conflictos en sus intervenciones. En particular, resaltaron la comunicación asertiva como un elemento fundamental para la

conciliación y la capacidad de llegar a acuerdos para resolver las situaciones que surgieran. Así también expresaban la importancia de ser más tolerantes y no agrandar el problema con ofensas o agresiones físicas, reflexionando sobre la situación de sus hijos, que por conductas intolerantes se encuentran en calidad de internos en la Institución de Zagales.

Sesión 5

Se llevó a cabo una actividad con los jóvenes de la Cabaña de manera presencial denominada “¿y tú qué límites manejas en casa?” cuyo propósito se centró en orientar en la toma de decisiones para establecer límites y normas dentro del hogar. Respecto a dicha actividad, los jóvenes reconocieron que estos límites y normas contribuyen a una convivencia saludable y a relaciones positivas entre los miembros del hogar. Además, comprendieron que el incumplimiento de una norma en el hogar conlleva una consecuencia. Pude observar que a pesar del conocimiento que tienen sobre su importancia, no son acatadas en todo momento.

Sesión 6

La sexta actividad se adelantó con las familias bajo la modalidad virtual, en la cual se pretendió abordar la temática nominada “Fantasía del conflicto”, frente a la cual se logró que las familias reconocieran la importancia de buscar ayuda cuando fuera necesario, especialmente en casos de violencia intrafamiliar, donde ninguna persona debe permanecer sometida a esta situación. Consideraron crucial agotar todas las herramientas disponibles para prevenir tanto agresiones verbales como físicas. Además, destacaron la importancia de elegir los momentos adecuados para dialogar sobre temas que les disgustan, como una medida para evitar conflictos y promover una comunicación más asertiva, orientada a gestionar soluciones.

Sesión 7

La séptima actividad se realizó con los jóvenes de manera presencial, a través de la visualización de una película denominada “La sociedad de los poetas”, que busco reforzar el reconocimiento de la comunicación asertiva como estrategia para resolver conflictos. Los jóvenes reflexionaron sobre la influencia positiva de la comunicación asertiva en el funcionamiento efectivo de la dinámica familiar. Durante este proceso, los jóvenes

propusieron alternativas para abordar las deficiencias que identificaron en sus hogares. Entre estas alternativas, destacaron la colaboración y compromiso de todos los miembros para llevar a cabo una comunicación adecuada y expresar de manera asertiva aquello que les molesta o incomoda. Reconocieron que estas acciones contribuyen significativamente a mejorar la convivencia dentro del hogar.

Sesión 8

Esta actividad se llevó a cabo de manera presencial con las familias, titulada "¿Y si tú fueras mi papá/mamá?" Esta actividad consistió en un juego de roles donde los padres de familia pudieron reflexionar sobre si existe equidad en la distribución de las tareas del hogar. Permitió generar una reflexión sobre la importancia de la igualdad en las responsabilidades domésticas y cómo esto contribuye a una convivencia saludable en el hogar.

Frente a las actividades pendientes, aún quedan dos talleres por realizar: el primero utilizará técnicas interactivas como el mural de situaciones, mientras que el segundo será un cine foro. Estas actividades están programadas para llevarse a cabo al finalizar la práctica, con el propósito de evaluar el proceso de intervención con los participantes.

Fase 4

En esta fase se evidencia el impacto positivo de involucrar activamente a los participantes en actividades reflexivas y educativas. A través de las estrategias dinámicas llevadas a cabo las familias tuvieron la oportunidad de reflexionar sobre sus comportamientos y la forma de relacionarse con otros miembros de la familia, identificar debilidades como una oportunidad de mejora, y aplicando las estrategias y aprendizajes adquiridos para fortalecer las relaciones familiares. Este enfoque centrado en el empoderamiento y la participación activa promovió un mayor compromiso y colaboración en el proceso de intervención social.

La ejecución de este proyecto me permitió empoderarme de mi rol como Trabajadora social, hablar con propiedad de cada tema e intervenir las familias en los momentos adecuados y de manera oportuna.

4. Reflexión de fondo

¿Cuáles fueron los aprendizajes significativos de mi experiencia de práctica?

La experiencia vivenciada en la práctica académica, ha proporcionado múltiples aprendizajes significativos y valiosos que han contribuido en la comprensión crítica y reflexiva del contexto y en el desarrollo de habilidades en los procesos de intervención social. Entre los aprendizajes se destaca el desarrollo de lectura crítica del contexto, que me permite comprender a las familias desde sus propias vivencias, interpretando sus situaciones, realidades, emociones, percepciones y comportamientos, más allá de los estereotipos y prejuicios personales. Este aprendizaje ha contribuido en mi praxis profesional en la medida que me facilita conectar con los participantes en un nivel más profundo y brindar un apoyo más efectivo.

Además de lo anterior, otro de los aprendizajes que se destacan a nivel profesional es la importancia de escuchar atentamente a los actores sociales y comprender sus necesidades y preocupaciones sin intervenir innecesariamente. Esto ha sido crucial para establecer una comunicación asertiva y construir un ambiente seguro y acogedor en relaciones basadas en confianza, respeto y colaboración. Entendí que tratar a las familias con respeto y crear un espacio donde se sientan seguras y cómodas es fundamental para fomentar su participación y cooperación en los procesos de intervención.

¿Qué aprendí de los actores sociales?

En la interacción con los actores sociales, he comprendido la relevancia de asumir las consecuencias de nuestras acciones, y la necesidad de buscar alternativas y soluciones para crecer como individuos dentro de la sociedad. Además, he internalizado la importancia de adaptarnos al entorno que nos rodea y de esforzarnos constantemente para alcanzar nuestro mejor potencial cada día.

¿Cuál es el posible impacto del proceso de intervención en los actores sociales?

Ahora bien, entre los impactos que el proceso de intervención generó sobre las familias, se logran identificar la importancia de apropiarse de la habilidad de la comunicación asertiva, no solo para escuchar activamente, sino también para expresar pensamientos y sentimientos de manera clara y respetuosa. Esta habilidad, además les permite resolver los conflictos a nivel

familiar y personal de manera constructiva, y de esta manera promover relaciones armoniosas.

Por otra parte, se observa que muchos participantes no tenían una comprensión clara de los roles, normas y límites dentro de la dinámica familiar. Sin embargo, a medida que se profundizaba en estos temas, comenzaban a reconocer su importancia para una convivencia armoniosa. Sin embargo, este aprendizaje destaca la necesidad de continuar trabajando en la definición y cumplimiento de roles y límites, así como en las figuras de autoridad al interior de las familias.

Conforme a lo anterior, se evidencia el impacto positivo de involucrar activamente a los participantes en actividades reflexivas y educativas. A través de las estrategias dinámicas llevadas a cabo las familias tuvieron la oportunidad de reflexionar sobre sus comportamientos y la forma de relacionarse con otros miembros de la familia, identificar debilidades como una oportunidad de mejora, y aplicando las estrategias y aprendizajes adquiridos para fortalecer las relaciones familiares. Este enfoque centrado en el empoderamiento y la participación activa promovió un mayor compromiso y colaboración en el proceso de intervención social.

Por último, se resalta la importancia de fomentar la corresponsabilidad familiar y enseñar habilidades de resolución pacífica de conflictos. Para ello, el juego de roles fue fundamental para trabajar la empatía, la comunicación asertiva y la tolerancia, a fin de abordar las diferencias de forma adecuada, sin impulsividad o violencia. Así también, los participantes expresaron la necesidad de colaborar y trabajar juntos para abordar los desafíos familiares, así como la importancia de buscar ayuda cuando sea necesario, especialmente en casos de violencia intrafamiliar.

5. Punto de llegada

Conclusiones

- La sistematización del proceso de intervención busca rescatar elementos que contribuyan a la producción de conocimiento situado, crítico y reflexivo en el ámbito del trabajo social con familias, identificando retos, exigencias, barreras y limitaciones enfrentadas por el profesional en este campo.

- En la sistematización se destaca la importancia de reflexionar sobre la acogida que tienen los jóvenes y las familias frente a las enseñanzas compartidas durante el proceso de intervención, así como los aprendizajes surgidos para ambas partes.
- Se concluye que el proceso de intervención no fue superficial, sino que marcó una diferencia significativa al permitir adquirir nuevos conocimientos, habilidades y perspectivas para afrontar los desafíos de manera más efectiva y fortalecer las interacciones familiares.
- La sistematización permite identificar debilidades y fortalezas vividas en el proceso de intervención, lo que brinda la oportunidad de reflexionar sobre la metodología impartida y aprender de las dificultades experimentadas como una oportunidad de mejora para futuras intervenciones en contextos similares.
- La práctica académica proporcionó valiosos aprendizajes, incluyendo la comprensión crítica del contexto y el desarrollo de habilidades en los procesos de intervención social.
- Se destacan el análisis crítico del contexto, la importancia de escuchar a los actores sociales y la necesidad de asumir responsabilidades y buscar soluciones para crecer como individuos en la sociedad.
- La intervención generó un impacto positivo en las familias, especialmente en la apropiación de habilidades de comunicación asertiva y la comprensión de roles, normas y límites en la dinámica familiar. Sin embargo, se reconoce la necesidad de continuar trabajando en estas áreas para fortalecer las relaciones familiares.
- Involucrar activamente a los participantes en actividades reflexivas y educativas promovió un mayor compromiso y colaboración en el proceso de intervención social. Se resalta la importancia de fomentar la corresponsabilidad familiar y enseñar habilidades de resolución pacífica de conflictos.
- Se identifican tensiones entre los padres de familia, especialmente en relación con la resistencia inicial hacia la idea de establecer límites y normas a sus hijos.

Recomendaciones

- Considero relevante analizar la estructura del instructivo que cada área utiliza para llevar a cabo actividades con jóvenes y familias. Es importante tener en cuenta que existen casos en los que jóvenes enfrentan sanciones de más de un año, lo que podría

justificar la necesidad de abordar temas de manera más variada y adaptada a sus necesidades específicas. Lo anterior se indica en la medida que al finalizar un instructivo, se vuelve a iniciar con la misma temática. Este patrón puede generar monotonía tanto para los jóvenes como para las familias, lo cual podría afectar la motivación y el compromiso en la participación en las actividades propuestas.

- A pesar de que cada equipo se esfuerza por innovar en sus enfoques y metodologías, la limitación de tiempo puede dificultar la implementación de nuevas ideas y actividades. Para abordar este problema, se recomienda explorar la posibilidad de establecer un proceso de evaluación y reflexión continuo, que permita identificar temas, metodologías y actividades exitosas, así como aquellos que no han tenido el impacto deseado.
- Además de lo anterior, la planeación de cada actividad a ejecutar tiene que tener presente un plan alternativo en caso de que las condiciones climáticas y contextuales impidan ejecutar la planeación principal.
- Se recomienda aprovechar los beneficios que aporta la virtualidad, toda vez que para el caso de las familias que viven en otros municipios, es un espacio donde se puede tener un 90% de asistencia y participación de las mismas.
- El proceso de intervención y las estrategias que se utilicen deben tener en cuenta las necesidades y expectativas de los actores sociales, quienes serán los beneficiarios directos de este proceso.

REFERENCIAS

- Constitucion Política de la Republica . (20 de Julio de 1991). Obtenido de http://secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html
- Diaz, M. d., & Guerra, P. S. (1998). Obtenido de <https://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-016-059.pdf>
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.* (2016). Obtenido de https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/procesos/lm14.p_lineamiento_para_servicios_medidas_y_sanciones_proceso_judicial_srpa_v1.pdf
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2022). Obtenido de https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/mo1.p_manual_operativo_modalidades_que_atienden_medidas_y_sanciones_del_proceso_judicial_srpa_v3.pdf
- Instituto Colombiano de Bienstar Familiar.* (2020). Obtenido de https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/lm15.p_lineamiento_tecnico_modelo_de_atencion_para_adolescentes_y_jovenes_en_conflicto_con_la_ley_srpa_v4_0.pdf
- Jara, O. (2018). *La sistematizacion de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles*. Bogota: Centro Internacional de Educacion y Desarrollo Humano.
- Ley de Infancia y Adolescencia. (8 de Noviembre de 2006). Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=22106>
- LINEAMIENTO TÉCNICO MODELO DE ATENCIÓN PARA ADOLESCENTES Y JÓVENES. (2020). *Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.* Obtenido de https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/lm15.p_lineamiento_tecnico_modelo_de_atencion_para_adolescentes_y_jovenes_en_conflicto_con_la_ley_srpa_v4_0.pdf
- Minota, K. V., Izquierdo, M. J., & Jaramillo, J. d. (1 de Enero de 2022). *Revista Prospectiva*. Obtenido de file:///C:/Users/%C3%81ngela%20Maria%20Tique/Downloads/admin_prospectiva,+n33a15.pdf
- Naciones Unidas. (25 de Noviembre de 1985). Obtenido de <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/united-nations-standard-minimum-rules-administration-juvenile>
- Naciones Unidas. (14 de Diciembre de 1990). Obtenido de <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/united-nations-guidelines-prevention-juvenile-delinquency-riyadh>

Zabaleta, L. d. (2008). *Transformaciones en la dinamica personal y familiar de los jovenes vinculados a los procesos reeducativos de Asomenores*. Turbaco.