

CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL



SISTEMATIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICATIVO DEL GRUPO FAMILIAR,  
EN EL COLEGIO PASOANCHO DEL INSTITUTO TÉCNICO INDUSTRIAL, DEL  
MUNICIPIO DE ZIPAQUIRÁ.

PROYECTO DE GRADO PARA OPTAR EL TÍTULO DE:  
TRABAJADORA SOCIAL

AUTORA: PADILLA OTÁLORA, YANETH

ZIPAQUIRÁ, CUNDINAMARCA  
2013

CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS  
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL



SISTEMATIZACIÓN DEL PROCESO COMUNICATIVO DEL GRUPO FAMILIAR,  
EN EL COLEGIO PASOANCHO DEL INSTITUTO TÉCNICO INDUSTRIAL, DEL  
MUNICIPIO DE ZIPAQUIRÁ.

AUTORA: YANETH PADILLA OTÁLORA

TUTORA: KAROL MARTÍNEZ MANTILLA

ZIPAQUIRÁ, CUNDINAMARCA  
2013

## I. DEDICATORIAS

A mi familia, que con su apoyo incondicional constante y su sacrificio en las horas de ausencia fueron pilar y motivación para llevar a cabo este proyecto.

A mi hija Gissel Dayana, por su madurez, paciencia y persistente soporte emocional.

A mis padres, por su permanente preocupación, motivación y cariño incondicional.

*“La mitad del mundo tiene algo que decir, pero no puede; la otra mitad no tiene nada que decir, pero no calla”* Robert Lee Frost (1874-1963) Poeta estadounidense.

## **II. AGRADECIMIENTOS**

A un excelente maestro, Santiago Torres, que con su profesionalismo, aportes idóneos y oportunos y su ayuda incondicional, motivó el proceso de construcción de este trabajo.

A la profesora Karol Martínez que con su guía, experiencia y criticismo constructivo hizo posible la finalización de este trabajo de sistematización.

A los docentes del programa de Trabajo Social por su profesionalismo, guía constante y dedicación.

## TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	7
Justificación.....	9
1. Identificación del proyecto de grado.....	11
2. Experiencia a sistematizar.....	12
2.1 Diagnóstico de la problemática.....	12
3. Objetivos.....	13
3.1 Objetivo general.....	13
3.2 Objetivos específicos.....	13
4. Marcos de referencia.....	14
4.1 Marco contextual.....	14
4.2 Marco institucional.....	19
4.3 Marco legal.....	22
4.4 Marco teórico .....	28
4.4.1 Proceso comunicativo del grupo familiar.....	29
4.5 Marco conceptual.....	32
4.5.1 Teoría de la comunicación.....	32
4.5.2 Población.....	45
4.6 Marco metodológico.....	50
4.6.1 Método de intervención.....	50
Método caso.....	50
5. Metodología de la sistematización .....	54

5.1 Ruta metodológica de la sistematización.....	54
5.1.1 Punto de partida.....	54
5.1.2 Preguntas iniciales.....	54
5.1.3 Recuperación del proceso vivido.....	57
5.1.4 Interpretación crítica.....	60
5.1.5 Puntos de llegada.....	61
6. Anexos.....	64
7. Referentes.....	66
8. Apéndices.....	70

## INTRODUCCIÓN

A través de la práctica profesional realizada desde el consultorio social perteneciente a la Corporación Universitaria Minuto de Dios, e igualmente con la experiencia adquirida en la comunidad educativa de la sede Pasoancho del Instituto Técnico Industrial del municipio de Zipaquirá, departamento de Cundinamarca; se obtuvo esta experiencia a sistematizar, basada en 25 casos remitidos y atendidos por el consultorio social del colegio, observándose las problemáticas existentes en esta población a partir de tres fuentes de información: los padres y madres de familia, alumnos de las dos jornadas y el grupo de docentes. En el momento de interactuar con los actores institucionales y observando el comportamiento estudiantil, se evidenciaron diferentes problemáticas originadas a lo largo de la estructura familiar, que influyen en el comportamiento de los niños, niñas y/o adolescentes sumando otras variables como; insuficientes recursos económicos, bajo nivel académico de los padres, la falta de acompañamiento y tutoría entre los miembros de la familia y una comunicación deficiente en el núcleo familiar. De acuerdo al abordaje de la población intervenida los datos arrojan que la comunidad cuenta con aproximadamente 1.100 habitantes, de los cuales 270 son niños y niñas (0-7 años de edad 80 ; 8 – 12 años de edad 100 y 90 en edad de adolescencia), teniendo en cuenta los lineamientos del Plan de Desarrollo del cuatrienio 2012-2015 y el Plan de Ordenamiento Territorial (POT) del 30 de Agosto de 2013, en el cual este centro poblado del municipio de Zipaquirá, comparte los espacios públicos, con diferentes niveles culturales, educativos, económicos y sociales entre otros.

Es por esto que se decidió trabajar este tema, ya que la comunicación asertiva es fundamental para llevar a cabo con éxito cualquier tipo de relación entre los seres humanos, y más aún, cuando se está hablando de las relaciones familiares; ya que la familia es la gestora de la dinámica social, fundamental para el desarrollo de la sociedad y de los procesos de comunicación en la misma.



## **JUSTIFICACIÓN**

Con base a la experiencia adquirida en el abordaje de los casos remitidos al consultorio social, en la comunidad de la sede Pasoancho, Instituto Técnico Industrial, y una vez determinadas las problemáticas familiares incidentes en el contexto estudiantil abordado, como profesional en formación del programa de trabajo social de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, surge el interés de organizar y clasificar esta experiencia a través de las herramientas obtenidas en el consultorio social, escenario que posibilitó sistematizar la experiencia vivida en el campo de práctica.

A partir de las prácticas profesionales, se evidencia como relevante tanto para la entidad educativa como para el beneficio profesional, sistematizar el proceso comunicativo del grupo familiar, teniendo en cuenta que la sistematización, es el procedimiento y conjunto de operaciones que ordena, interpreta, articula y recupera el desarrollo de una experiencia práctica, conectando los datos empíricos que en ella se obtienen con una determinada teoría (Kisnerman, : 1997 243).

Basada en los argumentos teóricos brindados por el autor en mención y asumiendo el rol de estudiante de trabajo social en formación, surge en mí el interés de generar un aporte personal, ético y técnico, puesto que la comunicación asertiva en las relaciones familiares es base fundamental para el entendimiento, comprensión y desarrollo integral de la misma. Por lo tanto, es importante tener claro que para los integrantes del grupo

familiar, la comunicación asertiva se verá reflejada en el comportamiento de los estudiantes en el aula de clase y en su vida cotidiana, estableciendo buenas relaciones con los compañeros, profesores, familiares e interactuando con todo su entorno, de manera que se puedan ver reflejados los resultados positivos de los niños (as) en sus estudios y su comportamiento.

Teniendo en cuenta los aspectos anteriormente mencionados y fundamentándome en los 25 casos objeto de intervención, vi la necesidad de realizar un seguimiento integral de las familias involucrando (padres, madres, hijos e hijas) para fortalecer las dimensiones de los estudiantes en el ámbito académico y su entorno familiar.

## **1. IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO**

### **1.1 TÍTULO:**

Sistematización del Proceso Comunicativo del Grupo Familiar, en el Colegio Pasoancho del Instituto Técnico Industrial, del Municipio de Zipaquirá.

### **1.2 NOMBRE DEL CAMPO DE PRÁCTICA:**

Instituto Técnico Industrial, Sede Pasoancho,

### **1.3 LUGAR:**

Municipio de Zipaquirá, Departamento de Cundinamarca.

### **1.4 AUTORA:**

Yaneth Padilla Otálora

### **1.5 NOMBRE DE LA TUTORA:**

Karol Martínez Mantilla.

Trabajadora Social.

### **1.6 MODALIDAD:**

Sistematización de la Práctica Profesional I y II.

## **2. EXPERIENCIA DE INTERVENCIÓN A SISTEMATIZAR**

### **2.1 DIAGNÓSTICO DE LA PROBLEMÁTICA**

En razón a la experiencia observada en el campo de práctica profesional del consultorio social, de la entidad educativa Instituto Técnico Industrial sede Pasoancho, y con la información recopilada se realiza la revisión teórica y metodológica para finalmente apoyarme en el texto guía de “Trabajo Social Individual y Familiar I” de la autora, (Giraldo González X pág. 76). Se determinó aplicar 3 fuentes de información así: inicialmente en el contexto institucional la primera fuente corresponde a la remisión clasificada y asignada por los docentes; seguidamente las entrevistas individuales con cada una de las estudiantes y los estudiantes objeto de intervención y los padres y madres de familia de las dos jornadas. Se pudo analizar, e interpretar en la etapa de estudio, que la institución educativa, atraviesa por varias problemáticas de orden social. Tomando como base los 25 casos, remitidos al consultorio social de la Corporación Universitaria Minuto de Dios y contando con el apoyo de la profesional, se identificó que la comunicación no asertiva, era uno de los factores que presentaba mayor incidencia en los y las estudiantes. A su vez, las actitudes que estos presentaban no correspondían con las normas establecidas en el manual de convivencia de la institución. Situación que hace surgir la necesidad de

trabajar arduamente con cada uno de los casos remitidos al consultorio social abordando principalmente núcleo familiar.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL:**

Identificar comportamientos interpersonales en niños y niñas de siete a trece años de edad, en el aula de clase, consecuente al proceso comunicativo familiar plasmado en un proceso de sistematización documental.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Socializar los casos y su acompañamiento, especialmente aquellos que reflejaron problemas de comunicación en el núcleo familiar.
- Recopilar los datos que permitan analizar los comportamientos interpersonales de los niños y niñas en el aula clase.
- Dar a conocer a los actores institucionales y a las familias de los niños y niñas intervenidos, los aspectos que afectan la comunicación en el núcleo familiar.

## **4. MARCOS DE REFERENCIA**

### **4.1. MARCO CONTEXTUAL:**

El municipio de Zipaquirá cuenta con 150.000 habitantes aproximadamente, con un crecimiento demográfico anual de 3% según el último censo realizado en el año 2003.

Los estratos más desarrollados en los últimos 15 años han sido el 1, 2 y 3 que cubre un 85% del total de la población Zipaquireña, la cual ha recibido emigrantes de diferentes partes de la región y del país, deduciendo con ello, que dicho crecimiento condicione a los gobiernos municipales y departamentales a solucionar las necesidades básicas de dicha población en lo referente a vivienda, educación, salud, cultura y programas de ayuda a familias vulnerables etc.

El municipio de Zipaquirá, tiene actualmente diferentes sectores populares a donde llegan familias de escasos recursos, con la ilusión de encontrar oportunidades para mejorar su calidad de vida ubicándose en los sectores con servicios económicos bajos, como son arriendo, agua potable, energía y otros.

El municipio cuenta con varios centros poblados desarrollados irregularmente que se encuentran retirados del casco urbano, entre ellos, el Instituto Técnico Industrial – Sede Pasoancho, ubicado en el costado occidental del municipio, en la vía que conduce a Zipaquirá-Briceño. Dicho centro poblado, tiene aproximadamente 1200 habitantes, de

diferentes partes de la región y del país, los cuales no cuentan con la infraestructura de servicios públicos adecuados por estar aislados del casco urbano.

Cabe recalcar que la institución educativa Instituto Técnico Industrial Sede Pasoancho, se encuentra ubicada en un sector cerca de un municipio que se está desarrollando industrialmente, Tocancipá, lo que lo hace atractivo además para vivir.

En este orden de ideas, las diferentes problemáticas de orden social (salud, cultura, deporte, deserción escolar y violencia intrafamiliar) son muy altas, específicamente la de los niños, niñas y jóvenes que no cuentan con toda una serie de recursos básicos para satisfacer sus necesidades y poder ser parte óptima de una sociedad.

(Ver cifras tomadas del Acuerdo 02 de 2012 Plan de Desarrollo municipal de Zipaquirá 2012-2015) Pg. 4 y 5).

## LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA DE LA ENTIDAD EDUCATIVA EN EL MUNICIPIO DE ZIPAQUIRÁ.





UBICACIÓN DE LA ENTIDAD EDUCATIVA INSTITUTO TÉCNICO INDUSTRIAL-  
SEDE PASOANCHO DEL MUNICIPIO DE ZIPAQUIRÁ.



[www.zipaquirá.gov.co](http://www.zipaquirá.gov.co)

Zipaquirá es un municipio situado al norte de la sabana cundinamarquesa, a 51 kilómetros de Bogotá. Municipio de origen indígena que ha sido conocido a través de la historia con nombres como: Chichachica y Zipaquirá. Según los historiadores su nombre es de origen indígena y significa:

ZIPA= REY / QUIRA= PUEBLO O CIUDAD, CIUDAD DEL ZIPA.

Su sede principal en tiempos aborígenes fue lo que hoy se conoce como Barrio Santiago Pérez. En la actualidad la población se calcula en 130.000 habitantes con un crecimiento demográfico promedio anual de 3% (ver índices de crecimiento demográfico anual para Zipaquirá DANE censo 1993). Cabe anotar que el alto índice de incremento poblacional en Zipaquirá durante los últimos treinta años se debe a:

- La inmigración de un alto número de habitantes de la región del Rio Negro, que obligados por la violencia operante en el sector, abandonaron sus tierras y vinieron en busca de paz y tranquilidad;
- Campesinos de municipios circunvecinos que abandonaron sus propiedades y fueron atraídos por las garantías de comercio y desarrollo de provincia que ofrece la ciudad;
- Muchos padres de familia trasladaron su vivienda para Zipaquirá con el interés de proporcionar a sus hijos una educación precisa y completa.

Zipaquirá conserva su aspecto colonial manteniendo la zona histórica pero con una gran expansión y ampliación de almacenes de cadena importantes para ofrecer servicios a todos los visitantes y turistas que llegan diariamente al municipio. La vida de sus

habitantes transcurre de forma serena y tranquila. Zipaquirá obtuvo la categoría de municipio solo hasta el año 1758.

De otro parte, Pasoancho está ubicado en el corregimiento 2 que limita y converge con la vía de la Cra.36 hacia el sur. Dentro de este aspecto del corregimiento, se tienen algunos barrios que por su ubicación geográfica y uso del suelo acorde a lo establecido en las modificaciones del Plan de Ordenamiento Territorial (POT) del año 2003, es una zona industrial y comercial, con la diferencia que algunos sectores cercanos están proyectados en zona de expansión.

Dentro del desarrollo económico del sector, se han venido creando microempresas y talleres de mecánica que contratan personal sin educación básica por días o a término indefinido, para prestar servicios de automotriz, estableciéndose paralelamente una población de un estrato 2 (mecánicos y ayudantes) que se ha venido ubicando en este sector y que por lo tanto han creado unas necesidades básicas insatisfechas como son las de los tres ciclos fundamentales de la ley 1098 de 2006, que son la primera infancia, infancia y adolescencia.(Esta información esta soportada por resultados de encuestas realizadas por la Junta de Acción Comunal) Por lo anterior en este sector se han venido desarrollando barrios subnormales, es decir sin ninguna planificación y ordenamiento, ocasionando problemáticas familiares severas como maltrato infantil, deserción, violencia intrafamiliar y por último desintegración del núcleo familiar trayendo como consecuencia problemas psicológicos en los miembros del grupo familiar.

#### 4.2 MARCO INSTITUCIONAL:

El sistema educativo en Colombia es una realidad compleja. Por lo tanto, es importante conocer el marco institucional de la entidad educativa abordada para esta presentación académica, dadas las condiciones socioeconómicas, políticas y culturales, de la población, y el marco geográfico que la influencia.

De acuerdo a la revisión del manual de convivencia de la Institución Educativa Instituto Técnico Industrial de Zipaquirá, se van a transcribir algunas directrices correspondientes al marco institucional de la misma.

### MISIÓN

La institución departamental Instituto Técnico Industrial de Zipaquirá, tiene como misión, formar estudiantes integrales para que desarrollen las dimensiones humanas y adquieran las competencias académicas y laborales propias de la enseñanza media técnica, logrando así actitudes de calidad humana, laboral y empresarial en beneficio de la sociedad. (Tomado del manual de convivencia de la entidad educativa Instituto Técnico Industrial de Zipaquirá).

### VISIÓN

La institución departamental Instituto Técnico industrial de Zipaquirá, para el año 2016, será una entidad educativa de vanguardia que ofrece un servicio de excelente calidad humana científica y técnica con proyección empresarial y profesional. (Tomado del manual de convivencia de la entidad educativa Instituto Técnico Industrial de Zipaquirá).

### OBJETIVO INSTITUCIONAL

El objetivo primordial que debe guiar el proceso educativo es el de desarrollar y formar estudiantes, con una visión integral y armónica para que lleguen a ser personas

responsables que puedan vivir y trabajar activamente en la construcción de una sociedad libre, democrática y en paz.

De acuerdo con en el objetivo institucional arriba mencionado, la educación debe ayudar a desarrollar y conservar la vida, a través de la razón, el propósito, la productividad, la autoestima y la personalidad. Finalizando, en la formación integral humana de las futuras generaciones, es aquí donde el escenario de práctica profesional adquiere relevancia.

Esta institución cuenta con un cuerpo docente conformado por seis profesores de planta en la jornada de la mañana y tres en la jornada de la tarde, los cuales fueron nombrados por la Secretaria de Educación. Cada docente tiene a su cargo dos grados, que pueden ser de grado cero a grado cuarto. La institución cuenta con los grados Cero a Cuarto, distribuidos de la siguiente manera:

Tres cursos de grado preescolar 0; 40 alumnos y alumnas por curso

Un curso de primero; 47 alumnos y alumnas

Un curso de segundo; 43 alumnos y alumnas

Un curso de tercero; 39 alumnos y alumnas

Y un curso cuarto de primaria. 36 alumnos y alumnas

La comunidad educativa de la concentración escolar Pasoancho, consciente de las dificultades que se presentan en dicha institución, en los aspectos: social, cultural, religioso y económico; ha analizado cuidadosamente las problemáticas que vienen reflejándose en la institución, y ha detectado que las principales causas de estas, son producto de problemáticas en el núcleo familiar como:

- bajo nivel económico
- crisis de formación de valores en los hogares
- desintegración familiar por falta de comunicación
- ausencia de los padres en el hogar
- falta de comunicación con los docentes

#### 4.3 MARCO LEGAL:

La escuela Pasoancho fue creada mediante decreto 1860 del 3 de Agosto de 1994, con reglamentación pedagógica y organizativa de la Ley general 115 de febrero 8 de 1994. Esta institución, desarrolla y ejecuta sus funciones como ente educativo con principios y fundamentos acorde a las directrices del Ministerio de Educación. Es importante aclarar que actualmente la educación del municipio de Zipaquirá, se encuentra certificada por la Gobernación de Cundinamarca acorde a las leyes Nacionales de educación; dándole autoridad e independencia en la parte económica así como en la parte administrativa.

#### MARCO JURIDICO (LEY DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA 1098 DE 2006):

Propone que los niños y las niñas dejen de ser considerados un problema y se conviertan en objeto de derechos. Con la ley 12 de 1991 Colombia ratificó la convención sobre los Derechos del Niño, convirtiéndose en uno de los primeros estados en incorporarlo a su legislación. Sin embargo, no se ha adecuado su legislación de infancia y adolescencia a las directrices de la convención ni tampoco a la Constitución de 1991, lo cual convierte a nuestro país en el más atrasado en este tema. Esta situación ha originado reiteradas exhortaciones por parte de la Organización de las Naciones Unidas al estado colombiano para que reforme de manera integral el actual Código del Menor.

Pero, ¿Por qué es importante una ley de infancia?, es importante porque la legislación del menor vigente en Colombia solo regula nueve situaciones irregulares a partir de las cuales el Estado dicta medidas de protección, dejando por fuera aberrantes violaciones a sus derechos como la trata de personas, la tortura, la explotación sexual comercial, la explotación familiar, el desplazamiento forzado o el reclutamiento ilícito de menores de edad.

La legislación actual solamente atiende cerca de 4 millones de menores que tipifican las situaciones irregulares, mientras que la ley de infancia busca preservar los Derechos de 16 millones de personas menores de 18 años. El Código del menor reconoce situaciones de riesgo, mientras que la ley de infancia reconoce derechos generales y actuales que han sido regulados en tratados internacionales que el estado ha ratificado, tales como los derechos de los niños y niñas a ser protegidos contra: toda forma de violencia, abandono, maltrato, explotación, peores formas de trabajo infantil, abuso sexual, desplazamiento forzado, reclutamiento ilícito, trata de personas, entre otros derechos.

La LEY 1098 DE 2006 busca que los adolescentes que cometan delitos respondan ante procesos judiciales que respeten todas las garantías propias del debido proceso y del derecho de defensa. Deberán ser juzgados en un proceso penal de carácter diferenciado al de los adultos, especializado en todas las autoridades que lo apliquen y de carácter pedagógico que forme al adolescente en el respeto por los derechos humanos de los demás. No serán juzgados como adultos y si se requiere una medida de privación de libertad, esta solo podrá ser de hasta 5 años y deberá cumplirse en centros especializados del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Los niños, las niñas y adolescentes son el sector más vulnerable de la población, a continuación se presentan unas cifras que nos darán una visión de la problemática que afecta a los menores de edad:

- La violencia cobra al año la vida de 745 niños por homicidio
- 161 niños se suicidaron en el 2005
- se reportaron 7.564 casos de maltrato infantil, que solo representan el 5%.

Pero, ¿Es el Estado el único responsable de garantizar los derechos de la niñez en Colombia? No, la responsabilidad, aunque diferenciada, es compartida por la familia, por la sociedad y por el Estado. La Constitución Política de 1991 dice que “la familia, la sociedad y el Estado tienen la obligación de asistir y proteger al niño para garantizar su desarrollo armónico e integral y el ejercicio pleno de sus derechos”. Se puede afirmar que el ejercicio de la responsabilidad parte de la esfera privada en la cual los protagonistas son los padres, los demás miembros de la familia, los representantes legales y las personas a quienes se les ha asignado el cuidado y atención de los niños, niñas o adolescentes. La esfera privada se abre hacia la vida pública a través de la responsabilidad social y ésta se conduce a la participación pública a través de las instituciones del Estado para culminar el ciclo de la corresponsabilidad.

La Ley 1098 de 2006 de Ley de Infancia en la Práctica:

¿Cómo son las penas para los menores de edad?, los adolescentes comienzan a ser responsables penalmente desde los 14 años de edad. Sin embargo, entre los doce (12) y los catorce (14) no hay privación de la libertad, solo en el caso en que el adolescente incumpla la sanción impuesta o el compromiso con el juez. Los menores que cometan delitos tendrán



garantizado el debido proceso y serán juzgados bajo el sistema penal acusatorio y las penas se aplicarán de la siguiente manera:

- Los jóvenes que al delinquir se encuentren en la franja de los catorce (14) a los dieciocho (18) años deben ser penalizados como adultos, solo si en el actual código penal la pena mínima para el delito es de 6 años, al menor se le aplicará una pena de años.
- En el caso de delitos como homicidio, secuestro o extorsión, se le impondrán hasta 8 años de pena privativa de la libertad.
- También existirá privación de la libertad cuando haya reincidencia en cualquier delito e incumplimiento de los compromisos adquiridos con el juez.
- La pena privativa de la libertad se ejecutará en centros especializados de reclusión juvenil.
- Las sanciones que se impondrán, cuando no haya cabida a la pena privativa son:
- Amonestación, Imposición de reglas de Conducta, Prestación de servicios a la comunidad.
- Libertad Asistida o libertad vigilada: el juez le da la libertad pero lo obliga a asistir a programas de orientación o capacitación que el ICBF contrata con ONGS, allí tienen charlas con psicólogos, en algunas los capacitan laboralmente, integran a la familia para que asuman roles y responsabilidades.
- Internación en medio o semi-cerrado: el semi-cerrado es una privación de la libertad pero con permiso de estudiar es decir puede salir en horario escolar y regresar a dormir a la institución, o puede solo estar los fines de semana encerrado.

¿Un padre que maltrate a su hijo va a la cárcel?, de acuerdo a la Ley, el maltrato infantil se define como lesiones personales agravadas por ser contra un menor. Van a castigarse con penas superiores a los tres años de prisión. De acuerdo al actual código penal, las penas serán el doble frente a las establecidas para los adultos. Además éstas no serán excarcelables.

Pero, ¿Qué pasa con los abusadores, violadores y asesinos de niños y niñas?, con esta ley no habrá más “Garavitos”. En la Ley 1098 de 2006 se eliminan todos los beneficios penales para las personas que cometan delitos contra los niños, niñas y adolescentes en el país. Únicamente recibirán las rebajas de pena por buen comportamiento y estudio, lo que evitaría que quienes cometan delitos contra los menores reciban la casa por cárcel o salgan libres con penas irrisorias. Se acaban las rebajas de penas por sentencia anticipada o confesión, así como la casa por cárcel.

¿Qué pasa con el Trabajo infantil?, el artículo 34 de la ley deja claramente establecida la prohibición de admitir menores de 15 años en algún empleo u ocupación.

Finalmente, ¿Se acabará el ICBF? No, por el contrario se ratifica al ICBF como la autoridad central en materia de adopciones. De hecho, será el que tiene la facultad de autorizar a los organismos acreditados y agencias Internacionales para que cumplan esta función, bajo su vigilancia.

Los padres y madres de familia, están obligados por la ley 1098 del 2006, en el titulo II Garantía de derechos y Prevención; Capitulo I obligaciones de la familia la Sociedad y el Estado, Artículo 38 y 39, lo cual blinda jurídicamente, para que los padres conozcan los deberes para con los niños, niñas y adolescentes.

## LEY 115 DERECHO A LA EDUCACIÓN:

Esta ley general de educación establece los 3 niveles obligatorios que deben brindar las instituciones educativas; se dividen en:

- Educación preescolar, que debe comprender mínimo un grado obligatorio.
- La educación básica, en donde debe comprender mínimo 9 grados, allí se debe desarrollar la educación básica primaria que corresponde a 5 grados, la educación secundaria que va hasta 6 grados.
- La educación media que son 2 grados.

El objetivo primordial de la educación formal, es formar personas integra, autónomas, fomentar en los estudiantes el conocimiento, habilidades, aptitudes y valores en los cuales las personas puedan contribuir al desarrollo integral, también asumir con responsabilidad y autonomía sus derechos y deberes. Es importante que los maestros fomenten en los estudiantes el respeto por los derechos humanos en donde las instituciones educativas incentiven a los estudiantes a la participación democrática, también fomentar el respeto por la identidad cultural de los grupos étnicos. Es primordial que en los establecimientos tanto públicos como privados ofrezcan el nivel de educación formal obligatoria, también incentiven a los estudiantes mediante las prácticas de educación física, recreación y deportes, para su desarrollo físico y armónico para la utilización de tiempo libre.

Según el artículo 01 de la ley 1013/2006 en las instituciones educativas se deberá ascender a la asignatura de urbanidad y cívica. En donde se dará en todos los niveles de educación. Es importante resaltar que según el artículo 15 de la ley general dice que la educación preescolar ayuda al niño en su desarrollo integral en los aspectos biológico, cognoscitivo, psicomotriz, socio afectivo y espiritual, a través de actividades pedagógicas y recreativas. En la ley 115 se habla que la educación básica es obligatoria.

La escuela Pasoancho fue creada mediante decreto 1860 del 3 de Agosto de 1994, con reglamentación pedagógica y organizativa de la Ley general 115 de febrero 8 de 1994. Esta institución, desarrolla y ejecuta sus funciones como ente educativo con principios y fundamentos acorde a las directrices del Ministerio de Educación. Es importante aclarar que actualmente la educación del municipio de Zipaquirá, se encuentra certificada por la Gobernación de Cundinamarca acorde a las leyes Nacionales de educación; dándole autoridad e independencia en la parte económica así como en la parte administrativa.

Con respecto a la filosofía educativa de la institución, el aprendizaje no solo se da en la vida escolar si no en cualquier momento y lugar, en toda ocasión de la vida diaria y en cualquier actividad de la vida humana. El auto-aprendizaje es importante ya que es el estudiante el que debe ser su propio autor; este debe aprender, para aprender a hacer, los maestros serán colaboradores.

#### 4.4. MARCO TEÓRICO:

Las relaciones familiares, debido al ambiente de seguridad y confianza y a los lazos emocionales y psicológicos que logran desarrollar entre sus miembros, se convierten en un

medio natural para que sus integrantes descubran formas para ayudarse y complementarse, satisfaciendo muchas de sus necesidades, especialmente las más profundas y complejas como las emocionales y afectivas.

Cuando los miembros de una familia aprenden a comunicarse identificando el cómo, cuándo, dónde y en que tono hablarse, han dado un paso vital en la relación familiar ya que logran construir una relación positiva y sólida, contribuyendo a que la familia cumpla con su misión al crear condiciones para que todos los involucrados se sientan queridos, apoyados, tomados en cuenta y con posibilidades reales de ser mejores personas.

Para aprender a comunicarse con efectividad dentro de la familia se requiere tomar en cuenta las diferencias interpersonales, adecuar las formas de comunicación de acuerdo a personas, edades y circunstancias, emplear enfoques específicos para comunicarse con los hijos en sus diferentes etapas de desarrollo, principalmente en la edad adolescente, tener conciencia de los errores y fallas que pueden afectar negativamente el proceso, y saber aprovechar la comunicación como medio para transmitir valores y dar dirección y rumbo a la vida familiar. Por lo tanto en las relaciones familiares la teoría de la comunicación es base de análisis y estudio en el contexto social y familiar, tal como lo señala Karl Popper, *“una teoría, es una forma de explicación de una clase de fenómeno observado”*.

#### 4.4.1 PROCESO COMUNICATIVO DEL GRUPO FAMILIAR:

Según la Psicóloga (Susana Seidman), *“las actitudes no son conductas sino orientaciones hacia la acción. Son un constructor hipotético utilizado para explicar la diversidad en la conducta humana”*. Se dice que son un constructor porque no son

observables como la conducta. La actitud es una predisposición para la acción, es una orientación sistemática (una tendencia). Es la contrapartida individual de un valor social.

La actitud es un resultado final del proceso de socialización, es producto de la influencia social y cultural. Las actitudes son aprendidas, son relativamente estables y son modificables. La actitud configura una estructura que involucra componentes cognoscitivos, afectivos y comportamientos mentales. El aspecto cognoscitivo implica las creencias, pensamientos y opiniones hacia objetos del mundo social.

El aspecto afectivo es el responsable de las emociones positivas o negativas que le produce el objeto de actitud. El aspecto mental involucra la tendencia a actuar, a traducir en acto su predisposición; Las representaciones sociales enfocan las interacciones interpersonales y las ideas e imágenes socialmente compartidas a través de las cuales la población percibe su mundo. La comunicación tiene un fuerte componente cognitivo, en el hecho de considerar estas representaciones teóricas, creadas y reformuladas a través de los procesos de pensamiento, memoria e imaginación.

Por otra parte y refiriéndonos a la importancia de conocer las fuentes diversas de sustentación teórica para contextualizar y conceptualizar el objeto intervenido, mencionemos que la teoría de sistemas derivada de las ciencias naturales y a los ojos de sus exponentes, es aplicable a todas las ciencias sociales y conductistas, ofrece un vocabulario que las unifica. Además la teoría de sistemas incluye varios niveles de análisis y puede aplicarse igualmente a los aspectos macro más objetivo y a los aspectos micro más subjetivo de la vida social. Por otra parte la teoría de sistemas se interesa por las diversas

relaciones entre los numerosos aspectos del mundo social, y por tanto, actúa contra los análisis parciales de este.

Teniendo en cuenta la teoría de sistemas según Ball, (1978:66), tiende a ver todos los aspectos del sistema sociocultural en términos de procesos, especialmente como redes de información y comunicación. Tal vez, lo más importante de la teoría de sistemas es que es intrínsecamente integradora. Buckley, en su definición de la perspectiva, señala que la teoría de sistemas implica la integración de las grandes estructuras objetivas, los sistemas de símbolos, la acción y la interacción y la “conciencia y la autoconciencia”. Ball (1978:68) también aceptó la idea de la integración de los niveles: *“El individuo y la sociedad reciben un trato igual, no como entidades separadas, sino como campos mutuamente constituidos que se relacionan mediante diversos procesos de “retroalimentación”*”. De hecho, la preocupación de la teoría de sistemas por la integración es tan profunda que Buckley llegó a criticar la tendencia de otros sociólogos a hacer distinciones analíticas entre los niveles.

En el contexto en donde se desarrollan las interacciones sociales, es básico analizar e identificar la población objeto, dado que las características propias como los factores culturales, económicos, sociales, religiosos y hasta geográficos de la población, serán elementos que influyen en el marco teórico y conceptual de todo estudio, teoría o hipótesis humanística. A continuación se hace referencia al concepto de población según el autor Massimo Livi Bacci:

*“Por población se entiende un conjunto de individuos, constituido de forma estable, ligado por vínculos de reproducción e identificado por características territoriales, políticas, jurídicas, étnicas o religiosas... Una población, pues, se definirá como tal si tiene continuidad en el*

*tiempo y si esta continuidad está asegurada por vínculos de reproducción que ligan padres e hijos y garantizan la sucesión de las generaciones. Finalmente, una población se define también por las características que trazan su perfil y sus límites. Los límites y fronteras de las distintas poblaciones son tales que los agregados así definidos asumen su propia autonomía y estabilidad, reproduciéndose y conservándose en el tiempo”.*

#### 4.5. MARCO CONCEPTUAL:

##### 4.5.1 TEORÍA DE LA COMUNICACIÓN:

Vale la pena iniciar esta parte del proyecto con una pregunta que desde la experiencia vivida en la práctica profesional es la más importante a nivel social, y que debería ser objeto de disertación en los Talleres de Padres en todos los colegios del país y del mundo. ¿Cómo visualizamos en la actualidad la concepción de familia?

Los estudios de Familia en la Sociología son tan antiguos como la propia ciencia. Sin embargo, desde la óptica psicológica se define la familia como un grupo de personas relacionadas por consanguinidad, matrimonio o adopción que comparten una residencia común durante cierto tiempo de sus vidas, asumen derechos y obligaciones recíprocos entre sí y son la principal fuente de socialización de sus miembros.

Pese a las grandes transformaciones del mundo contemporáneo, de los progresos científicos y tecnológicos que generan a su vez un nuevo sistema de vida, la familia sigue siendo el hábitat natural del hombre. En su seno, no solo viene al mundo, inaugura sus emociones y sentimientos, descubre un aspecto de la existencia, sino también continúa viviendo y busca su felicidad y bienestar. De igual manera, la posibilidad de bienestar de la familia está íntimamente ligada y condicionada por el desarrollo y equilibrio de la sociedad.



La familia como red social primaria es esencial en cualquier etapa de la vida; es el primer recurso y el último refugio en la vida del hombre. Ella como grupo de intermediación entre el individuo y la sociedad, constituye un determinante importante no solo para realizar una investigación de familia o de orientación familiar. El ser humano hace valiosa y significativa su vida cuando desarrolla todas sus aptitudes y satisface sus más altas necesidades, y para lograr este anhelo, esta aspiración vital, debe realizarse en la familia, en el trabajo y en la sociedad.

En sentido estricto, para el Trabajador Social, la familia tiene sus fundamentos en lazos consanguíneos. La familia es el resultado de un largo proceso histórico cuya forma actual de carácter monogámico es la pareja conyugal. Por otra parte, la familia hace referencia al conjunto de ascendentes, descendientes, colaterales y afines con un tronco genético común. Pero, ¿Cuáles son entonces las funciones de la familia?, podría decirse que una de las mayores funciones de la familia es generar afecto; este fenómeno debe darse entre todos los miembros de la unidad, como también entre miembros de diferentes generaciones. El amor es producto de la vida en la familia; en la sociedad occidental, generalmente las parejas se casan por amor y tienen hijos como expresión de dicho amor, donde crecen en un clima de afecto mutuo que contribuye a un buen desarrollo, teniendo en cuenta que es difícil que se den situaciones ideales.

Tomando como base los conceptos presentados y haciendo un análisis crítico frente a la definición de familia, es importante resaltar que históricamente la familia se concebirá ante la humanidad como el núcleo vital de la sociedad; dando su gran valor en el punto de partida y existencia del individuo. Sin embargo, el paso del tiempo ha alterado su

estructura y la ha convertido en una familia compuesta, extensa, nuclear, funcional y disfuncional, según su misma composición. Los tiempos actuales también han modificado el concepto que tenemos de familia, y a su vez las condiciones culturales, sociales, económicas políticas y hasta religiosas han influido en ello. El reto para el trabajador social está en articular la familia moderna con sus ventajas y desventajas, resaltando las deficiencias frente a una crisis de valores, el corto tiempo de existencia, y las nuevas propuestas de conformación familiar, para que en ese orden de ideas su quehacer profesional busque rescatar los valores que permitan a las familias encontrar un bienestar real y la satisfacción plena de sus integrantes.

A partir de esta disertación, se da paso a otra pregunta tan importante como la planteada al inicio, ¿Qué es comunicación? En una óptica básicamente social, la comunicación es el proceso por el cual se transmite una información entre un emisor y un receptor. Además cuenta con los siguientes elementos que permiten articular más eficazmente la comunicación humana, en primer lugar tenemos el Emisor se refiere a la persona que se encarga de transmitir el mensaje. Esta persona elige y selecciona los signos que le convienen, es decir, realiza un proceso de codificación del mensaje, es importante también el receptor pues es aquella persona a quien va dirigido el mensaje, realiza un proceso inverso al del emisor, ya que descifra e interpreta los signos elegidos por el emisor; es decir, decodifica el mensaje.

Al conjunto o sistema de signos que el emisor utiliza en el mensaje se llamará código, sistema de signos y reglas para combinarlos, que por un lado es arbitrario y por otra parte debe de estar organizado de antemano. A su vez el canal elemento físico por

donde el emisor transmite la información y que el receptor capta por los sentidos corporales. Se denomina canal tanto al medio natural (aire, luz) como al medio técnico empleado (impresión, telegrafía, radio, teléfono, televisión, ordenador, etc.) y se perciben a través de los sentidos del receptor (oído, vista, tacto, olfato y gusto). A las circunstancias temporales, espaciales y socioculturales que rodean el hecho o acto comunicativo y que permiten comprender el mensaje en su justa medida, se denominará el Contexto.

De otra parte, la comunicación para la sociología, es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra. Los procesos de comunicación son interacciones mediadas por signos entre al menos dos agentes que comparten un mismo repertorio de signos y tienen unas reglas semióticas comunes Cibana Luis (2006:80).Psicología social

Tradicionalmente, la comunicación se ha definido como *"el intercambio de sentimientos, opiniones, o cualquier otro tipo de información mediante habla, escritura u otro tipo de señales"* Todas las formas de comunicación requieren un emisor, un mensaje y un receptor destinado, pero el receptor no necesita estar presente ni consciente del intento comunicativo por parte del emisor para que el acto de comunicación se realice. En el proceso comunicativo, la información es incluida por el emisor en un paquete y canalizada hacia el receptor a través del medio. Una vez recibido, el receptor decodifica el mensaje y proporciona una respuesta. Es importante resaltar que el funcionamiento de las sociedades humanas es posible gracias a la comunicación, la cual consiste en el intercambio de mensajes entre los individuos. La comunicación como disciplina social que analiza los

contenidos, características y canales a través de los cuales se da la comunicación incluye las siguientes sub disciplinas:

- Comunicación y Cultura, Política de la comunicación, Comunicación Organizacional o Corporativa, Comunicaciones Internas y externas y Educomunicación.

Dentro de los estilos de la comunicación es importante mencionar, que la comunicación pasiva es propia en las personas que esconden sus sentimientos por miedo a ser rechazados por las demás personas.

Características del Comunicador Pasivo: Tiene una voz débil, temblorosa y un volumen bajo, evita el contacto visual, mueve la cabeza en forma afirmativa constantemente, sus manos están sudorosas y temblorosas. Este tipo de Persona tiende a ser manipulado más fácilmente tanto en las relaciones sociales como sentimentales, ya que la segunda parte conoce su debilidad y se aprovecha un 101% de la situación. Esto se debe al crecimiento y desarrollo cuando era pequeño; crea un nivel de inseguridad y no valora sus propias opiniones y da más valor a la comunicación de los demás.

La comunicación Agresiva, es lo contrario de la comunicación pasiva, se caracteriza por no valorar la opinión de la otra parte, puede ser más inflexible sobre cualquier situación que esté pasando, no permite modificar su comportamiento o conducta para mejorar la situación.

Características del Comunicador agresivo:

Habla solamente de sí mismo, tiene una voz fuerte; con frecuencia grita, tiene una mirada fija y penetrante muy orgullosa. Su postura es rígida, usa el dedo señalando o

acusando a la otra persona. Este tipo de persona no recibe ningún consejo, si tiene algún problema emocional o psicológico no busca ayuda, tiende a pensar que siempre tiene la razón.

Comunicación Asertiva, es una comunicación abierta a las opiniones de las demás personas, tiene respeto hacia él mismo, cuando argumenta sobre cualquier ideología siempre tiene seguridad y confianza en lo que quiere transmitir.

Características del Comunicador Asertivo:

La asertividad permite argumentar lo que se piensa, hacer lo que se considere más apropiado para sí mismo, defiende los propios derechos, intereses o necesidades sin lastimar u ofender a nadie. Las personas asertivas suelen ser tolerantes y aceptan sus errores y buscan soluciones para mejorar, expresan lo que quieren, hacen que se hable bien de los demás y de sí mismo, su comunicación es directa. Tiene una voz firme, calurosa y relajada, tiene una mirada franca y la postura bien balanceada se ve relajada y los movimientos de las manos son naturales.

Es muy importante ser una persona asertiva ya que impide que seamos manipulados por las demás personas en cualquier situación sea social o sentimental, se aumenta la autoestima. Esta es la clave para que nuestra vida sea vista de una forma más positiva.

Es necesario seguir profundizando en el proceso de comunicación ya que considero que es un tema tan importante que merece una reflexión profunda.

Hablar de comunicación implica diferenciar los estilos que existen para esta y así poder clasificar al interlocutor en uno de ellos; escuchar es el primer paso para poder

clasificarlo dentro de uno de los tres estilos básicos y, en definitiva para entenderle. Los estilos de comunicación pueden describirse en función de los componentes de las habilidades sociales utilizados por el individuo, hay tres estilos principales que definen la clase de comunicación que tendremos:

- ✚ Estilo inhibido, es el habitualmente usado por personas preocupadas por satisfacer a los demás, son incapaces de pensar en la posibilidad de enfrentarse a alguien en cualquier sentido; estas personas anteponen los deseos y las opiniones de los demás a los suyos. El estilo de comunicación inhibido genera sentimientos de desamparo, depresión y tensión a la hora de mantener relaciones interpersonales y sociales y los individuos que lo usan habitualmente padecen de una baja autoestima.

Rasgos característicos:

a) Elementos no verbales.

- Expresión facial seria, o sonrisa tímida y tensa.
- Ojos orientados hacia abajo sin mirar directamente a los ojos.
- Postura corporal, tiende a alejarse y a contraerse.
- Posición ladeada con respecto al interlocutor, evitando el frente a frente.
- Evita el contacto físico al estrechar la mano y la suele dejar “muerta”.
- Gestos próximos al cuerpo para pasar inadvertidos.
- Movimientos nerviosos con manos y piernas.

b) Elementos para-verbales:

- Volumen de voz excesivamente bajo.
- Entonación más bien monótona.

- Fluidez verbal escasa, resultando el habla entrecortada.
- Claridad deficiente.
- Monosílabos.

c) Elementos verbales:

- Uso del condicional sin afirmaciones y con muletillas dubitativas.
- No suelen interesarse por sus interlocutores.
- Contestan con la menor cantidad de palabras.

✚ El segundo estilo es el agresivo, es el estilo habitualmente usado por personas que no sólo se preocupan por defender a cualquier precio sus derechos, sino porque su forma de defenderlos normalmente lleva aparejada la falta de respeto hacia los derechos de los demás, incluso cuando no sea necesario defender lo propios. Son características generales de este estilo de comunicación la agresión, el desprecio y el dominio hacia los demás. Con frecuencia están aislados, tensos y pierden con facilidad el control de las situaciones y de sus propios recursos al enfrentarse a las relaciones interpersonales. Practican la comunicación unidireccional, pues no permiten la retroalimentación.

Rasgos característicos:

a) Elementos no verbales.

- Expresión facial con signos de tensión o de enfado permanente.
- Miran directamente a los ojos de manera agresiva y sostenida.
- No respeta las distancias traspasando incluso la distancia íntima.
- Posición frente a frente.

- Gestos abundantes y amenazadores.

b) Elementos para-verbales:

- Volumen de voz excesivamente alto lo que impide el uso de la entonación.
- Fluidez verbal buena, rápida, y excesiva.
- Velocidad. Muy rápida.

c) Elementos verbales:

- Usan términos imperativos, críticas al comportamiento de los demás, y utilizan con frecuencia palabras y formas amenazadoras y expresiones malsonantes.
- No suelen interesarse por sus interlocutores.
- Contestan a las preguntas con otra pregunta o la ignoran.

✚ El estilo asertivo, es el estilo habitualmente usado por personas que son capaces de expresar sus sentimientos, ideas y opiniones, de forma que aun defendiendo sus propios derechos, respeta de forma racional los derechos de los demás. Es decir, utiliza los componentes de la comunicación de forma que optimiza sus habilidades sociales. Se adaptan al contexto donde se desarrolla la comunicación y consiguen comunicarse en cada ocasión de la mejor forma posible. En sus relaciones interpersonales se sienten relajados y con control, lo cual facilita la comunicación. Se gustan a sí mismos y gustan a los demás, y el trato con ellos suele resultar, en términos profesionales y personales, bueno con los demás y bueno para ellos mismos como consecuencia de esa negociación ideal en la que todos ganan.

Rasgos característicos:

a) Elementos no verbales.



- Expresión facial amistosa y distendida.
- Miran directamente al interlocutor pero le dan descansos.
- Sonríe con frecuencia.
- Posición frente a frente manteniendo las distancias adecuadas.
- Gestos, firmes y abundantes pero nunca amenazadores.

b) Elementos para-verbales:

- Volumen de voz adecuado.
- Entonación variable en función de la parte del mensaje que quiere resaltar.
- Fluidez verbal buena, adecuada y proporcional a los participantes.
- Se asegura de que la otra persona ha terminado de hablar.

c) Elementos verbales:

- Usan la primera persona para expresar sus propias ideas, opiniones, emociones y sentimientos y habla en términos de colaboración.
- Atención personal abundante, reforzando siempre al otro.
- Formula preguntas adecuadas y responde de manera adecuada al tipo de pregunta (abierta o cerrada).

Identificar el estilo de comunicación de una persona nos facilitará la tarea de relacionarnos con él. Un estilo de comunicación denota una personalidad detrás del mismo y cuantos más datos tengamos de nuestro interlocutor, mejor le podremos conocer y adaptarnos para que la comunicación sea más exitosa.

Cuando se habla de comunicación usualmente se hace referencia a la habilidad social que tiene un individuo para comunicarse. Dentro de esta habilidad social, existen

tres elementos que la constituyen y son: elementos conductuales, elementos cognitivos y elementos fisiológicos. A continuación se describen los elementos mencionados anteriormente para facilitar el análisis de la información presentada. Elementos conductuales, se menciona aquí lo que las personas hacen o dicen mientras desarrollan una conducta social. Estos elementos son lo que habitualmente se toma como referencia cuando se habla de habilidades sociales, se pueden distinguir los siguientes componentes: no verbales, son aquellos en los que no interviene la palabra y que se manifiestan sobre todo cuando la comunicación se realiza de manera presencial; usualmente complementan al mensaje mediante la repetición, el énfasis o pudiendo incluso contradecir el mismo. La expresión facial, es identificada como una de las principales expresiones de las emociones: alegría, sorpresa, tristeza, miedo, ira y asco o desprecio. La expresión de estas emociones se produce mediante la mirada como elemento fundamental no sólo a la hora de establecer contacto entre emisor y receptor sino que también es usado muchas veces para detectar por parte del emisor si el mensaje es entendido por el receptor. La mirada, comunica actitudes personales, la sonrisa es un elemento de cordialidad y bienvenida comúnmente aceptado por todos y contribuye a dotar de aceptación, amabilidad y gusto a la comunicación con la persona a la que sonreímos. La postura, es un acercamiento vs alejamiento y expansión vs contracción. En general, una postura expansiva suele resultar arrogante, engreída o incluso despreciativa. Por el contrario, una postura contraída suele ser signo de depresión o abatimiento. La orientación, se refiere a la posición que mantenemos respecto de nuestro interlocutor; a mayor grado de orientación enfrentada (frente a frente), mayor facilidad para la interacción. La distancia o el contacto físico, es muy importante no resultar

invasivo o agresivo al margen de contactos físicos aceptados por todos dentro de los cánones sociales (dar la mano, besarse a modo de presentación, etc.). Hay que considerar que los estándares que manejamos son relativos en función del ámbito cultural de los intervinientes en la comunicación. Los gestos son expresados con las manos pueden resultar sustitutivos de las palabras (lenguaje de sordomudos) o comunicar algo mediante códigos estándar (ok, pulgar hacia arriba, etc.). La apariencia personal puede verse afectada por unos códigos dictados por la organización, el entorno, etc.

En general lo más importante que hemos de tener en cuenta es que si la primera impresión que producimos en otra persona no ha sido buena nos va a resultar muy difícil cambiarla (sobre todo si no disponemos de tiempo para segundas oportunidades). Las auto manipulaciones se refiere a los movimientos que normalmente planeamos, como tocarnos el pelo, rascarnos la cara o el brazo, tocarnos la nariz, etc, que suelen ser interpretados como señales de incomodidad y ansiedad. Los movimientos nerviosos de piernas y manos frotarse las manos, golpear con los dedos un superficie, agitar rítmicamente un pie hacia arriba y abajo, son ejemplos de este tipo de elementos, en los que normalmente transmitimos ansiedad, deseos de irnos, desesperación, etc.

Los componentes para-verbales o paralingüísticos se centran en el cómo se dicen las cosas y no en lo que se dice pudiendo utilizar el aparato fonador aunque no se hable de articular palabras (con la posible excepción del uso de muletillas como elemento para verbal), dentro de esta categoría se encuentran: el volumen, su función primordial es hacer que nuestros mensajes puedan ser oídos por las personas a las que nos dirigimos, usualmente también se usa para enfatizar ciertas partes del discurso y romper con la monotonía. El

tono de la voz y modo particular de decir algo, según la intención o el estado de ánimo de quien habla. El timbre como el modo propio y característico de sonar la voz de las personas, está en relación directa con las características de las cavidades orales. La fluidez verbal, se refiere al modo de pronunciar y emitir las palabras, una tras otra, siendo lo correcto hacerlo sin repeticiones, vacilaciones, balbuceos, etc. La Velocidad, la definimos como el número de palabras emitidas por unidad de tiempo, puede ser modificada por estados de ánimo. La claridad, se refiere a la correcta pronunciación y vocalización de las palabras. El tiempo de habla, se refiere a la duración de las intervenciones de los interlocutores en el transcurso de una conversación; tiempos de habla muy largos pueden suponer la pérdida de atención por parte del receptor o la imposibilidad de procesar todo el mensaje. La latencia, es el tiempo que tardamos en empezar a hablar una vez que ha terminado de hacerlo nuestro interlocutor, se pueden incluir en este punto los silencios que usamos durante el discurso para remarcar signos de puntuación o crear incertidumbre, etc.

El contenido, siempre debería intentarse que el contenido tenga un interés relativo para nuestros interlocutores y además conocer el contenido lo mejor posible. Dentro del contenido podríamos distinguir entre el tema a comunicar y la forma en que se comunica ese tema. Las preguntas, a través de estas solicitamos información a nuestros interlocutores; se distinguen dos tipos de preguntas: abiertas, se dice de las preguntas que al formularlas permiten una mayor extensión de la respuesta del interlocutor, debido a que la pregunta no es concreta. Cerradas, son aquellas cuya formulación marca una posibilidad de respuesta muy limitada, pues demandan una información concreta. Las respuestas deben

ajustarse al tipo de pregunta que se formulen: respuestas abiertas a preguntas abiertas y respuestas cerradas a preguntas cerradas.

Personalmente considero que la comunicación es la clave del éxito o el fracaso de los seres humanos en el mundo, cuando no nos comunicamos de manera asertiva con nuestros pares se generan todo tipo de problemáticas ya sea en el ámbito familiar, laboral o social. La funcionalidad de una familia se genera en las relaciones armoniosas, la tolerancia recíproca, el amor de sus integrantes, las buenas relaciones interpersonales y en general la buena comunicación que se refleja en el ambiente que enmarca al grupo familiar. La familia facilita a sus miembros la construcción de objetivos sólidos y permite la consecución de metas a mediano y largo plazo, por ello la comunicación debe entenderse como el eje de sostenimiento de una familia.

**<http://www.buenastareas.com/ensayos/Psicologia-Concepto-De-Familia/3082908.html>**

#### 4.5.2 POBLACIÓN:

Población humana, en sociología y biología, es el grupo de personas que viven en un área o espacio geográfico. Para la demografía centrada en el estudio estadístico de las poblaciones humanas, la población es un conjunto renovado en el que entran nuevos individuos -por nacimiento o inmigración- y salen otros -por muerte o emigración-. La población total de un territorio o localidad se determina por procedimientos estadísticos y mediante el censo de población. La evolución de la población y su crecimiento o decrecimiento, no solamente están regidos por el balance de nacimientos y muertes, sino también por el balance migratorio, es decir, la diferencia entre emigración e inmigración;

la esperanza de vida y el solapamiento intergeneracional. Otros aspectos del comportamiento humano de las poblaciones se estudian en sociología, economía y geografía, en especial en la geografía de la población y en la geografía humana.

El concepto de población no solamente es distinto para cada disciplina teórica, incluso para una misma disciplina el concepto de población admite muchas definiciones. Así por ejemplo, en demografía la población puede ser entendida como objeto de análisis o como mero volumen poblacional contabilizado en un determinado momento. La población desde el punto de vista psicológico se entiende como una estructura con continuidad en el tiempo compuesto por personas de las cuales se estudian las características y comportamientos que condicionan dicha permanencia, es decir, las características de su supervivencia previa al fallecimiento y el modo de sustitución de las personas que mueren por nuevos individuos. Massimo Livi Bacci, define la población de la siguiente manera:

*“Por población se entiende un conjunto de individuos, constituido de forma estable, ligado por vínculos de reproducción e identificado por características territoriales, políticas, jurídicas, étnicas o religiosas... Una población, pues, se definirá como tal si tiene continuidad en el tiempos y si esta continuidad está asegurada por vínculos de reproducción que ligan padres e hijos y garantizan la sucesión de las generaciones. Finalmente, una población se define también por las características que trazan su perfil y sus límites. Los límites y fronteras de las distintas poblaciones son tales que los agregados así definidos asumen su propia autonomía y estabilidad, reproduciéndose y conservándose en el tiempo”.*

Bajo la perspectiva de Trabajo Social, la población es el conjunto de personas que componen a un pueblo o a una nación, es decir el conjunto de habitantes de un cierto territorio. También se denomina población, el lugar en que vive una colectividad humana, aplicándose el término a los pueblos, villas, aldeas y ciudades. La población es el escenario

que incluye todos los rasgos demográficos y estadísticos de las personas o habitantes de un territorio, siendo esto importante para el conocimiento de un trabajador social, con el fin de nutrir la elaboración del diagnóstico social y como parte del análisis crítico que se hace diariamente.

De otro lado, las relaciones interpersonales bajo un análisis psicológico son asociaciones de largo plazo entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos, como el amor y el gusto artístico, el interés por los negocios y por las actividades sociales, las interacciones y formas colaborativas en el hogar, etc. Las relaciones interpersonales tienen lugar en una gran variedad de contextos, como la familia, los grupos de amigos, el matrimonio, las amistades, los entornos laborales, los clubes sociales y deportivos, los entornos barriales, las comunidades religiosas, etc. Las relaciones interpersonales pueden ser reguladas por ley, por costumbre o por acuerdo mutuo, y son una base o un entramado fundamental de los grupos sociales y de la sociedad en su conjunto. Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de las personas. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato, lo que favorece su adaptación e integración al mismo. Es importante tomar en cuenta los valores más relevantes para así favorecer mejor las relaciones interpersonales.

Así pues, las relaciones humanas se dan entre los siguientes grupos: (familia, amigos, personas conocidas) y se da en el caso de porcentajes, un 80% de las personas son sociables y el 20% no son sociables. Una relación es habitualmente percibida como comunicación estrecha entre dos individuos, por ejemplo, relaciones íntimas/amorosas o

relaciones padres/hijos. Obviamente, un individuo también puede establecer una relación firme con un grupo de varios individuos no particularmente emparentados entre sí.

La diplomacia no necesariamente está ligada con las relaciones comerciales o con las relaciones internacionales, pues también es de aplicación en otros círculos, y se refiere al tacto y a la prudencia que siempre es bueno tener a efectos que las relaciones interpersonales siempre se intenten desarrollar en armonía. Todos debemos asumir un rol diplomático en nuestras relaciones con los otros, y aún en el ámbito familiar, debemos regirnos por principios, por valores educativos e incluso de etiqueta (convenciones sociales) propios de una sociedad civilizada.

La relación interpersonal, luz de la sociología, es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social. En toda relación interpersonal interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente. El proceso comunicativo está formado por la emisión de señales (sonidos, gestos, señas) con el objetivo de dar a conocer un mensaje. La comunicación exitosa requiere de un receptor con las habilidades que le permitan decodificar el mensaje e interpretarlo. Si algo falla en este proceso, disminuyen las posibilidades de entablar una relación funcional.

En relación al concepto que manejo frente a las relaciones interpersonales, entiendo que son interacciones basadas en la mutua comprensión; vale la pena recordar que este concepto se dedujo de argumentos psicológicos y sociológicos. Pienso que las relaciones



humanas se consideran una técnica adecuada para mejorar la convivencia ya sea de carácter familiar, social o político entre las personas.

De otra parte, cuando se habla de familia se hace referencia a un grupo de personas que teniendo lazos de parentesco viven juntas bajo la emoción del amor. Es decir el amor es una emisión básica en la relación intrafamiliar. *“El amor es el motor que mantiene la familia unida y constituye el principal alimento para el crecimiento y desarrollo de los hijos e hijas y la relación de pareja”*.

Tomado de (Autoridad y volumen, Mario y Jaime Valdivieso Camacho, Ximena Santa Cruz Bolívar pág. 13).

Analizando etimológicamente la palabra "comunicación" (del latín "comunicare"), se puede decir que literalmente significa “poner en común”, “compartir”. La comunicación consiste en la transmisión de información. La comunicación como disciplina social que analiza los contenidos, características y canales a través de los cuales se da la comunicación, incluye los siguientes factores:

- ❖ Proceso comunicativo: Debe ser constante, la mayoría de las veces no es consciente y por tanto no genera los efectos positivos que enriquecen la vida familiar personal. La comunicación se inscribe en la perspectiva típicamente humana como fundamento de procesos de construcción de la realidad humana y social, de la cultura y del entendimiento entre los seres humanos.
- ❖ La familia: Primer núcleo significativo de construcción humana, de socialización y de identificación, encuentra un potencial cualitativo muy grande en el manejo creativo de la comunicación, de igual manera, la educación es por excelencia

comunicación, y la comunidad en torno a los quehaceres y aspiraciones compartidas.

#### 4.6. MARCO METODOLÓGICO:

##### 4.6.1 MÉTODO DE INTERVENCIÓN:

###### MÉTODO CASO:

Este método se define como aquel que estudia la conducta humana a fin de interpretar, descubrir y encausar las condiciones positivas del sujeto y debilitar o eliminar las negativas como medio de lograr el mayor grado de ajuste y adaptación entre el individuo y su medio circundante. Por consiguiente los problemas se investigan, interpretan y tratan, enfocándolos en los aspectos que afectan al ser humano e impiden el desarrollo de su vida normal y de su bienestar integral.

Es así como el método comprende una serie de procesos que se desarrollan en la personalidad del individuo a través de ajustes adecuados conscientemente y realizados en las relaciones sociales de los hombres con el medio en que viven (Diccionario especializado de trabajo social, U.Antioquia, Ximena González, Trabajo Social Individual y Familiar pag. 5).

De otra parte, el autor Donoso y Saldías lo define como *“una forma especializada de Trabajo Social, cuya unidad de trabajo es la familia y sus relaciones familiares, considerando el contexto en el cual ella inserta”*.

El método del caso, es un modo de enseñanza en el que los alumnos aprenden sobre la base de experiencias y situaciones de la vida real, permitiéndoles así, construir su propio

aprendizaje en un contexto que los aproxima a su entorno. Este método se basa en la participación activa y en procesos colaborativos y democráticos de discusión de la situación reflejada en el caso. Un caso representa situaciones complejas de la vida real planteadas de forma narrativa, a partir de datos que resultan ser esenciales para el proceso de análisis y que constituyen una buena oportunidad para que los estudiantes pongan en práctica habilidades que son también requeridas en la vida real, por ejemplo: observación, escucha, diagnóstico, toma de decisiones y participación en procesos grupales orientados a la colaboración.

Actualmente, este enfoque es muy utilizado en áreas del conocimiento tales como: la administración, los negocios, las leyes, y la medicina. Asimismo, ha tenido acogida en el campo de la ética. La utilización del método del caso con fines de aprendizaje descansa en ciertas premisas. Autores tales como Parr y Smith y A. Sopa y Beye, realizan algunos señalamientos al respecto:

- ❖ Las actividades de aprendizaje permiten a los estudiantes la comprensión de información teórica a partir del análisis de una situación práctica.
- ❖ Las sesiones de clase se tornan en un ambiente activo y estimulante, en el que las discusiones giran en torno al debate de ideas desde puntos de vista diferentes, sin generar agresiones y hostilidades personales.
- ❖ Dado que los casos representan situaciones complejas de la vida real, es factible poner en práctica habilidades de trabajo grupal tales como: la negociación, el manejo de conflictos, la toma de decisiones y la comunicación efectiva.

- ❖ El análisis o el estudio de un caso demanda, esencialmente, un proceso discusión en grupo bajo un enfoque colaborativo.
- ❖ Las discusiones reflejan el modo en que, la mayoría de las veces, son tomadas las decisiones en situaciones reales de la práctica profesional.

Dado que el componente esencial del método del caso es la discusión, conviene tener en cuenta las características de una “buena” discusión. Al respecto, Chris Tensen señala que ésta ha de constituir para los estudiantes una experiencia de aprendizaje que les permita:

- ✓ Comprender una situación específica
- ✓ Enfocar el análisis de la situación tanto desde una perspectiva global como de una perspectiva en particular.
- ✓ Ser sensibles a la relación entre conceptos, funciones y procesos.
- ✓ Analizar y comprender una situación desde un punto de vista multidimensional.
- ✓ Orientarse a la acción. Esto implica:
  - Aceptar del conflicto
  - Poseer un sentido tanto de lo crítico o lo clave, como de lo posible.
  - Tener voluntad y firmeza para tomar decisiones.
  - Ser capaz de convertir los objetivos deseados en programas de acción.
  - Ser sensible a los límites y las posibilidades de actuación.

El método de caso en Trabajo Social, proporciona una solución a individuos que requieren intervención profesional para resolver una problemática, social, económica o emocional, que requiere una completa apreciación de las necesidades del usuario y de su

familia, potencializando en el individuo sus capacidades naturales y/o aprendidas con el fin de solucionar su problema y/o modificar su situación.

De otra parte, la intervención de un trabajador social, busca cubrir muchas clases de necesidades humanas, que van desde problemas relativamente simples como la carencia de materiales, hasta situaciones personales complejas que tienen que ver con perturbaciones emocionales serias o defectos de carácter en las relaciones socio- familiares.

## **5. METODOLOGÍA DE LA SISTEMATIZACIÓN**

### **5.1 RUTA METODOLÓGICA DE LA SISTEMATIZACIÓN:**

En este trabajo de grado se implementó la metodología de Oscar Jara quien hace una interesante propuesta de sistematización.

#### **5.1.1 PUNTO DE PARTIDA:**

La experiencia inicia a partir de las prácticas profesionales, en la entidad educativa (ITIZ) Instituto Técnico Industrial sede Pasoancho, del Municipio de Zipaquirá, Cundinamarca, donde se evidenció notablemente, El PROCESO COMUNICATIVO DEL GRUPO FAMILIAR, desde el consultorio social, espacio que otorga la Corporación Universitaria Minuto de Dios. Cabe señalar, que la sistematización es la interpretación del proceso de sistematización o desarrollo de la misma.

La sistematización de la experiencia se basó en los 25 casos remitidos al consultorio social por los diferentes docentes de las dos jornadas de la entidad educativa. Este espacio, busca ofrecer un servicio integral para aquella población que lo requiere.

#### **5.1.2 PREGUNTAS INICIALES:**

¿Para qué queremos sistematizar?

La posibilidad que tenemos los seres humanos frente a las múltiples manifestaciones de vida existentes, se mide por nuestra capacidad de “hacer conciencia” sobre lo vivido. Es decir, volver reflexivamente sobre nuestras experiencias en aras de mejorar nuestras formas de vida individual y colectiva.

Pensando en mi vida profesional como una disciplina de la acción, en donde el hacer y el actuar son fundamentales para la consecución de objetivos, y dado que la acción (intervención) está dirigida a otros, personas, grupos sociales y comunidades, se puede decir que se realizó una sistematización en razón de producir conocimiento a partir de la experiencia vivida, donde los aportes generen una construcción significativa de saberes y se dimensione la intervención y su impacto.

¿Qué experiencia(s) queremos sistematizar?

La experiencia que se buscó sistematizar fue EL PROCESO COMUNICATIVO DEL GRUPO FAMILIAR, que obedece a las prácticas profesionales 1 y 2 de trabajo social de caso, ejecutadas en dos semestres académicos, en donde el escenario que posibilitó la intervención fue el consultorio social, creado dentro de la entidad educativa Instituto Técnico Industrial sede Pasoancho del Municipio de Zipaquirá, Cundinamarca e implementado por la Corporación Universitaria Minuto de Dios.

¿Qué aspectos centrales de esa experiencia nos interesa sistematizar?

Basándome en los 25 casos referenciados y con la experiencia adquirida en la interacción con los niños y niñas y demás actores involucrados, se permitió un análisis personal y profesional profundo, que facilitó la identificación de aspectos centrales para una posterior intervención. Surge así, el interés de sistematizar e identificar los

comportamientos interpersonales de los niños y niñas en el aula de clase dentro del PROCESO COMUNICATIVO FAMILIAR.

Es importante resaltar, que a través de lo observado frente a las relaciones paralelas del contexto educativo y familiar, una comunicación no asertiva es nociva para las relaciones de los niños y niñas en el aula de clase, por ser la familia una institución natural con trascendencia en la sociedad.

Por consiguiente, es fácil darse cuenta que a medida que pasa el tiempo, se pierden los valores y que para algunos y algunas jóvenes es algo anticuado; tal vez, para ellos es una realidad adversa, donde la comunicación no ha cobrado la trascendencia que demanda. De tal manera, es importante rescatarla en el interior de las familias como elemento esencial para su consolidación. Resaltando, que de la calidad de nuestras familias precisa la calidad de nuestra sociedad.

¿Cabe entonces preguntarse qué está sucediendo con la comunicación intrafamiliar?, es fácil comprender y darse cuenta de lo que pasa a nuestro alrededor, la presión social, la influencia de las modas, la tecnología, las telecomunicaciones, la necesidad de lo inmediato, la importancia de estar al día y a la vanguardia son algunas de las consecuencias para que haya limitaciones a la hora de una comunicación asertiva. No cabe duda que la comunicación tiene barreras como el cansancio, el estrés, ausencias en el hogar por trabajo y estudios, intolerancia o superficialidad entre otras.

A continuación, delimito mi objeto de sistematización en el campo de práctica en la entidad educativa sede Pasoancho del Instituto Técnico Industrial del Municipio de Zipaquirá, Cundinamarca.



Basándome en la experiencia adquirida en el acompañamiento de los casos remitidos al Consultorio social, y una vez identificadas las problemáticas familiares de mayor incidencia en el contexto estudiantil afrontado; y como profesional en formación del programa de trabajo social de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, nace el interés profesional de sistematizar: El PROCESO COMUNICATIVO DEL GRUPO FAMILIAR, de los/las estudiantes de la entidad educativa.

¿Qué aspectos de la experiencia nos interesan más?

- ✚ La intervención del trabajador social, desde el consultorio social dentro de la entidad educativa sede Pasoancho del Instituto Técnico Industrial del Municipio de Zipaquirá, Cundinamarca.
- ✚ Actores participantes en la experiencia vivida a sistematizar.
- ✚ Casos que fueron remitidos por los docentes de las jornadas de la entidad educativa sede Pasoancho del Instituto Técnico Industrial del Municipio de Zipaquirá, Cundinamarca al consultorio social perteneciente a la Corporación Universitaria Minuto de Dios.

Cabe señalar, que para este documento es relevante partir de los aspectos tenidos en cuenta anteriormente, ya que estos permitieron delimitar el objeto de sistematización del PROCESO COMUNICATIVO EN EL NUCLEO FAMILIAR de los/las estudiantes de la entidad educativa anteriormente mencionada.

### 5.1.3 RECUPERACIÓN DEL PROCESO VIVIDO:

El proceso comienza con la práctica uno que inició el día 13 del mes de febrero con la tutorial de CLARA LEGUIZAMON; se comenzó visitando el campo de práctica ubicado en la entidad educativa del Instituto Técnico Industrial sede Pasoancho del municipio de Zipaquirá corregimiento dos de Cundinamarca, y sus dos jornadas en compañía de la interlocutora DIANA BELTRÁN.

Se realizó una observación descriptiva de la entidad educativa, que incluyó entre otras cosas: cómo se encontraba conformada académicamente, cuántos docentes la constituían de acuerdo a la jornada y el número de estudiantes que asistían a la institución; se hizo una recepción de los casos remitidos por cada uno de los docentes indagando las causas de la remisión del estudiante o la estudiante, dando prioridad a aquellos que el docente solicitaba. Luego, se realizó un acercamiento con cada uno de los/las estudiantes que fueron remitidos al consultorio social, perteneciente a la Corporación Universitaria Minuto de Dios. Se indagó sobre las causas de las conductas presentadas en el aula de clase. Posteriormente, se realizó un tercer acercamiento con cada uno de los padres y madres de familia y los acudientes, obteniendo información para realizar un estudio de los datos adquiridos de cada una de las fuentes ya nombradas y lograr un diagnóstico de cada uno de los casos.

En la segunda práctica, que inició el 6 de agosto del 2012, se dio continuidad a cada uno de los casos atendidos en la práctica uno, mediante un proceso de intervención en el consultorio social de la Corporación Universitaria Minuto de Dios. A continuación se describen las etapas del proceso:

- ❖ **REMISION DEL DOCENTE:** cuando los/las estudiantes presentaban comportamientos inadecuados en las relaciones interpersonales con sus compañeros/as en el aula de clase, estos eran remitidos por cada uno de los/las docentes de las respectivas jornadas. Estas remisiones eran entregadas a la trabajadora social en formación del consultorio social, espacio perteneciente a la Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- ❖ **ENTREVISTA INDIVIDUAL:** Una vez remitido/as los/las estudiantes, la trabajadora social en formación, realiza una ficha social, indagando datos del núcleo familiar que son reflejados en el comportamiento en el aula de clase. Con base en la información obtenida, era posible una segunda entrevista individual con los padres y madres, cuidadores/as de los/las estudiantes remitidos al consultorio social.
- ❖ **INFORME SEMANAL DIARIO DE CAMPO:** Se elaboraba un informe semanal de los casos que eran atendidos en el consultorio social en el campo de práctica de la entidad educativa Instituto Técnico Industrial Sede Pasoancho del Municipio de Zipaquirá, Cundinamarca; dicho informe se entregaba a la tutora CLARA LEGUIZAMÓN.
- ❖ **SEGUIMIENTO AL PROCESO DE INTERVENCIÓN INDIVIDUAL:** Mediante este documento, se realizaba el seguimiento de cada uno de los casos que eran atendidos en el consultorio social de acuerdo a las intervenciones.

De acuerdo al seguimiento del proceso anterior, fue posible la implementación de técnicas y herramientas que permitieron conocer los procesos de intervención en cada uno

de los casos trabajados, especialmente aquellos que reflejaron problemas de comunicación en el núcleo familiar. Algunos de los procesos de intervención implementados fueron:

- ✓ Consolidar datos que permitan analizar los comportamientos interpersonales de los/las estudiantes en el aula clase.
- ✓ Revisar el tipo de comunicación que existe entre los integrantes del núcleo familiar.
- ✓ Dar a conocer los aspectos que afectan la comunicación en el núcleo familiar mediante escuela de padres y madres.
- ✓ De la misma manera, se hizo acompañamiento pedagógico para infundir valores en los/las estudiantes de la entidad educativa Instituto Técnico Industrial Sede Pasoancho del Municipio de Zipaquirá, Cundinamarca.

Cuando se terminó la práctica dos, se hizo un cierre, presentando los diferentes campos de práctica de los casos atendidos en cada uno, donde se expusieron las diferentes problemáticas que fueron intervenidas en ocho meses de prácticas profesionales por los/las trabajadores/as sociales en formación.

#### 5.1.4 INTERPRETACIÓN CRÍTICA:

Para Oscar Jara la reflexión de fondo es *“la interpretación crítica donde se analiza y se hace una síntesis”*, por tal razón se da inicio a la construcción interpretativa de la experiencia vivida y el análisis de cada componente por separado.

De acuerdo a la experiencia vivida, en el proceso de comunicación del núcleo familiar, en la entidad educativa Instituto Técnico Industrial Sede Pasoancho del Municipio de Zipaquirá, Cundinamarca, se logró evidenciar que cuando la comunicación

tiene barreras, existe una gran posibilidad que esta pierda el propósito de asertividad en cada uno de los integrantes de la familia, reflejándose esta, en los/las estudiantes en el aula de clase.

De lo anterior, es importante resaltar que la presencia del trabajador social es necesaria en los diferentes contextos de nuestra existencia por sus aportes a la sociedad y por apoyarse en criterios y teorías que hacen de esta profesión un gran reto y compromiso con la población.

#### 5.1.5 PUNTOS DE LLEGADA:

Finalmente, puedo concluir que el contexto hace al hombre en la medida de sus posibilidades educativas, económicas, culturales, religiosas y socio-familiares.

Por otra parte, se puede definir que la conducta de los niños y niñas es reflejo directo o indirecto de la estructura familiar recibida a lo largo de sus vidas.

Es definitivo también deducir que las relaciones familiares están ligadas fuertemente a los elementos comunicativos aplicados.

El comportamiento de los niños y niñas en el contexto académico institucional modela los tipos de relaciones que se aplican día a día en el núcleo familiar. La identificación de problemáticas referentes a comportamientos individuales de los/las estudiantes intervenidos sugiere un compromiso real y efectivo de las instituciones gubernamentales para generar respuestas efectivas a sus falencias.

Los ejercicios sugeridos en la comunicación que son propuestos para los miembros de la familia parecen quedarse en el terreno de lo teórico y no llegan a ser practicados en la

vida cotidiana por la sociedad. La comunicación es algo inherente en el ser humano por eso es vital conocer sus elementos, interiorizarlos y llevarlos a la realidad social. El silencio es una forma de comunicación. En toda comunicación hay una parte de contenido y una parte de relación. La naturaleza de la relación depende de la secuencia de puntuación. En la comunicación verbal y la comunicación analógica o lenguaje no verbal, debe haber coherencia. Los intercambios de la comunicación pueden estar basados en la simetría o en la complementariedad (igualdad o diferencia).

Toda comunicación tiene tres posibilidades de respuesta, aceptarla, rechazarla o descalificarla. El comunicarse tiene un requisito, la escucha, que implica tiempo y atención. Cada persona va creando sus marcadores de contexto (personal, familiar, grupal, social, cultural y espiritual) en los procesos de socialización y estos son los que permiten establecer una posición comunicativa.

Hablar de cómo nos comunicamos y de cómo nos sentimos en esa comunicación, es lo que llamamos meta-comunicación. Los patrones de comunicación, los utilizamos todos en diferentes ocasiones dependiendo de las situaciones o contextos y son: el aplacador, el acusador o inculpado, el calculador, el distractor y el nivelador.

Comunicar es un proceso de interacción que da origen a una relación significativa entre las personas comprometidas, que se trasmite con la comunicación no verbal y que genera reacción en las personas, es lo que se llama, meta-mensaje.

Las señales de la comunicación son: la entonación, el ritmo y el tono. La mezcla de ritmos y pausas, dan origen a los esquemas de la comunicación que hacen referencia al qué decimos y cómo lo decimos. Las conductas no verbales pueden sustituir la conducta

verbal, contradecir, complementar, regular los flujos de comunicación entre los comunicantes, repetir o acentuar.

## **6. ANEXOS**

Las familias modernas no cuentan con herramientas académicas suficientes para manejar las diversas situaciones que rodean el contexto nacional actual de los niños y niñas.

La educación es el eje del comportamiento humano en las relaciones sociales.

## 7. REFERENTES

Esta información fue tomada de las siguientes páginas web:

[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2006/ley\\_1098\\_2006.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2006/ley_1098_2006.html)

[http://archivo.ginaparody.co/sites/default/files/li\\_abc\\_ley\\_infancia.pdf](http://archivo.ginaparody.co/sites/default/files/li_abc_ley_infancia.pdf)

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Resumen-De-La-Ley-115/719789.html>

<http://www.google.com/webhp?source=search>  
tomada el 20/06/ 2012

Teorías de comunicación <http://www.slideshare.net/zaxfax/teoria-de-la-comunicacin-8942040>

Julio 29/ 2013 conceptos de psicología  
<http://www.buenastareas.com/ensayos/Psicologia-Concepto-De-Familia/3082908.html>



## **BIBLIOGRAFÍA**

Anaya Natalia (2004). Diccionario Psicológico. Editorial ECO. Colombia.

Colombia Nuestro municipio, Zipaquirá el cambio es de todos, de la página web:  
<http://www.zipaquira-cundinamarca.gov.co/nuestromunicipio.shtml?apc=mtxx-1-&m=f#geografia>

Gonzales Giraldo Ximena. Trabajo Social Individual y Familiar I (2008). Editorial Fundación Universitaria Monserrate. Colombia

Metodología del Trabajo Social; Intervención en Trabajo social de Grupo; Tomando como referencia al Autor Natalio K (1997).

Karl, P, La sociedad abierta y sus enemigos publicación (1945).Editorial Pardo

Seidman,S,(2000) Hacia una Psicología de la educación Editorial Tesep.

Montoya, López & Cardona. Diccionario Especializado de Trabajo Social. Editorial Universidad de Antioquía.

Plan de ordenamiento territorial 30 de agosto 2013 Consejo Municipal.  
[www.zipaquira.gov.co](http://www.zipaquira.gov.co).

Plan de Desarrollo Municipal 2012. 2015 Consejo Municipal [www.zipaquira.gov.co](http://www.zipaquira.gov.co).

LEY de la Republica 1098/2006 Infancia y adolescencia Congreso de la  
[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2006/ley\\_1098\\_2006.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2006/ley_1098_2006.html)

J.A.C

Documento Junta de Acción Comunal. Barrió Pasoancho

I.C.B.F Seccional Zipaquira

DANE, departamento encargado de las estadísticas de Colombia

Valdivieso Camargo, Autoridad Volumen 1.

**Las normas Apa fueron tomaron de la versión # 6**

## 8. APENDICES

### 8.1 ANEXOS

#### DIARIO DE CAMPO

#### PRACTICA 2

<b>CAMPO DE PRACTICA: <u>2</u></b> <b>CONSULTORIO SOCIAL _____</b> <b>ELABORADO POR: <u>YANETH PADILLA</u></b>	<b>FECHA: Día 3- Mes 09- Año 2012</b>
--	---------------------------------------

ACTIVIDAD - 1 Se realizó en la sede principal en donde se llamó –conversemos para los grados séptimo y octavo.	OBJETIVO: Identificar el comportamiento de los estudiantes durante esta actividad, identificando que cambiará en su comportamiento después de la actividad.
ACTIVIDAD- 2 Reunión con la interlocutora Diana Beltrán y los demás integrantes del consultorio social.	OBJETIVO: Actualizar cada una de las tareas para los integrantes del consultorio en cada una de las sedes.
ACTIVIDAD – 3 Seguimiento de los casos atendidos en la sesión anterior de la sede principal.	OBJETIVO: evaluar los compromisos adquiridos en la última sesión y que avances se lograron en la problemática que a esa fecha se venía presentando.
ACTIVIDAD - 4 tutoría con Clara Leguizamón	OBJETIVO: Evaluar el desempeño en cada uno de los campos de práctica y cuáles son las problemáticas que ameriten otra clase de orientación que no le pueda dar la persona que la está manejando.

#### DESCRIPCIÓN DEL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES:

1. Se asiste a la actividad programada “conversemos” en la institución principal ITIZ con las

integrantes. No se llevó a cabo y se aprovechó para hacer la presentación del consultorio social en compañía de la interlocutora Diana Beltrán al señor rector, la coordinadora de disciplina y al secretario de la institución, dando pleno conocimiento de los programas que se venían desarrollando en el semestre pasado y los que tendrán continuidad, de igual manera se presentaron los nuevos integrantes del consultorio social.

2. Se realiza reunión con la interlocutora Diana Beltrán y los demás integrantes del consultorio social con el fin actualizar cada una de las tareas para los integrantes del consultorio en cada una de las sedes.
3. Seguimiento de los casos atendidos en la sesión anterior de la sede principal. Se retoman los casos pendientes de los estudiantes que estaban en el proceso del semestre anterior, ej. el estudiante Sergio Cárdenas del curso 603 que viene presentado pérdida de 8 materias según el reporte de la última entrega de boletines. Se revisan hábitos de estudio pero no es suficiente para alcanzar el mejoramiento de todas las aéreas perdidas. Se recuerdan compromisos adquiridos nuevamente para lograr pasar el año.
4. Tutoría de la práctica social con la coordinadora de las prácticas Clara Leguizamón en la universidad, con el fin de retomar y evaluar problemáticas de los diferentes campos.

#### **DIFICULTADES PRESENTADAS EN EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES**

Aunque ya hay una programación establecida para determinadas actividades sigue teniendo gran dificultad él tener que cambiar las actividades a última hora y esto afectará a futuro el proceso de desempeño en las actividades del consultorio social. La programación interna en la institución educativa se debería programar mejor para que no se vea afectada la programación del consultorio social.

#### **APRENDIZAJES:**

Se observa que a los estudiantes se les tiene que tener en continuo control para que ellos muestren interés por los compromisos adquiridos en sesiones anteriores con el consultorio social.

#### **OBSERVACIONES:**

Las diferentes actividades que se realizan en el consultorio junto con sus integrantes, despiertan gran interés en los estudiantes, porque hay unos posibles temas que para ellos son todavía tabú, sobre todo en la edad por la que atraviesan.

ACTIVIDAD 1 entrevista con cada docente del curso de para remitir nuevos casos.

OBJETIVO: indagar sobre el comportamiento de los que fueron remitidos en la sesión anterior.

que se tiene contacto con el estudiante.

**APRENDIZAJES:**

Hay conflictos con los docentes en querer tener protagonismos de autoridad, esto hace que afecte el avance en el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

**OBSERVACIONES:**

Se observa que en cada una de las sedes visitadas hay falta de compromisos y buena voluntad de algunos docentes para que al realizar las actividades despierten entusiasmo en los estudiantes.

ACTIVIDAD 2 Seguimiento con los alumnos que están en proceso.	OBJETIVO: evaluar cuál ha sido su desempeño en las tareas según los compromisos adquiridos en la última sesión.
ACTIVIDAD 3 Recepción de los casos que son remitidos ese mismo día.	OBJETIVO: Identificar con el estudiante cual es la causa de su comportamiento con compañeros y con el docente en el aula de clase.

**REGISTRO FOTOGRÁFICO**

**Taller de comunicación asertiva en el aula de clase en el grado 4°**



**Taller de socialización de la ley 1098 de 2006 sobre derechos y deberes de los grados 3°**

