

SISTEMATIZACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO CON
DOS FAMILIAS DEL ÁREA EXTRAJUDICIAL DEL CENTRO ZONAL MÁRTIRES
DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR EN EL II PERIODO
DEL AÑO 2011

LUZ ÁNGELA JARAMILLO FRANCO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL
BOGOTÁ, D.C.
2012

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	
1. JUSTIFICACIÓN	5
2. EXPERIENCIA SISTEMATIZADA	7
2.1 ANTECEDENTES	7
2.2 PROBLEMÁTICA	10
2.3 ACTORES PARTICIPANTES	12
2.4 CONCEPCIÓN TEÓRICA	14
2.4.1 Familia	15
2.4.2 Crianza – prácticas, pautas y creencias -	19
2.4.3 Estilos de crianza	25
2.4.4 Disciplina	28
2.5 OBJETIVOS DE SISTEMATIZACION	32
2.5.1 Objetivo general	32
2.5.2 Objetivos específicos	32
2.6 METODOLOGÍA	32
2.6.1 Metodología de intervención	32
2.6.2 Resultados del proceso de intervención	35
2.7 MARCO INSTITUCIONALES	37
2.7.1 Marco Nacional	37
2.7.2 Marco Local	39
3. RUTA METODOLÓGICA	41
4. APRENDIZAJES PERSONALES Y DISCIPLINARES	50
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

Es relevante plantear que la familia es el grupo más importante de la sociedad, ya que es allí donde el niño y la niña tienen su primera experiencia de interacción con los demás, construyen sus relaciones afectivas y se preparan para asumir un lugar en la sociedad como una persona integral, por esta razón los padres y madres como primeros orientadores y educadores, son quienes tienen a la mano las herramientas que les permiten establecer pautas de crianza, normas o límites claros, no excesivos, concertados, las cuales permitirán que ellos se sientan seguros emocionalmente, pues saben qué esperar y cómo desarrollar autocontrol sobre sus actos, puesto que si entienden qué deben hacer y por qué, será más fácil para ellos convivir con otros que le rodean.

Este proceso de sistematización surge de la problemática evidenciada en dos familias que acudieron al Centro Zonal Mártires del I.C.BF., en busca de ayuda profesional para lograr mejorar las relaciones interpersonales con sus hijos e hijas, quienes – según registros de las fichas de seguimiento – apertura de la historia, entrevista y estudio entorno socio familiar – presentaban problemas comportamentales, evidenciándose afectación en las relaciones intrafamiliares y un inadecuado manejo en pautas de crianza por parte de quienes deben ejercer el rol de autoridad - padres y madres de familia -, se estableció que la situación afecta el desarrollo integral de los niño, niñas y adolescentes involucrados en ella.

Durante el desarrollo del proceso se describió y analizó la experiencia obtenida durante la práctica realizada en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar del Centro Zonal Mártires, en el área de Procesos Extrajudiciales, durante el segundo periodo del año 2011 y el primer periodo del año en curso, específicamente con dos familias, las cuales entraron en el proceso de éste trabajo; la primera de ellas se presentó a solicitar asesoría y asistencia a la niñez para su hijo de siete años de edad, quien responde con agresividad física y verbal cuando ella le hace algún llamado de atención y

la segunda porque su hijo de dieciséis años de edad constantemente recibe llamados de atención del colegio y le informan que ya no lo quieren aceptar mas, además el menor en varias ocasiones se ha quedado fuera de su casa; ante estas problemáticas el Centro Zonal a través del área de Trabajo Social del Instituto, por medio de los seguimientos, entrevistas y estudios entorno socio familiares, establecieron que a dichos padres y madres les hace falta instaurar prácticas y pautas de crianza, para que a través de ellas se fortalezcan los vínculos afectivos, basados en la construcción de normas familiares que mejorará la comunicación, partiendo del ejemplo que como primeros educadores deben ofrecerles en forma permanente.

Después del proceso de seguimiento en el que se utilizaron entrevistas, estudio entorno socio familiar, seguimientos, adquisición de compromisos y remisiones a centros de ayuda psicológica de los involucrados, se pudo establecer mejor aceptación de los roles que desempeña cada uno, especialmente del niño y el joven beneficiarios para con los padres y demás miembros de la familia, lo que ha permitido mejorar sus relaciones interpersonales, su convivencia, el rendimiento académico del menor, acatamiento de normas y pautas de crianza al interior del entorno familiar. De igual forma se logró que los padres adoptaran un empoderamiento con sus hijos, una mejor comunicación y un mejor diálogo para lograr así una convivencia digna y un respeto claro del rol de cada miembro de la familia.

1. JUSTIFICACIÓN

Esta experiencia surge a través de la observación e intervención realizada durante el proceso de práctica en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar del centro zonal Mártires, en el área de Procesos Extrajudiciales, durante el segundo periodo del año 2011 y el primer periodo del año en curso. Dicha práctica ha permitido una interacción permanente con familias que asisten a la institución por diferentes problemáticas en busca de orientación y ayuda para encontrar mecanismos que les permitan mejorar sus relaciones interpersonales con sus hijos e hijas ya que según sus palabras, estos presentan actitudes y comportamientos que hacen que la convivencia y el ambiente no sea el más adecuado, porque entorpece las relaciones interpersonales, familiares y sociales.

Lo anterior también se hace evidente en el informe suministrado durante el proceso de atención a las familias por parte del área de Trabajo Social del Instituto, a través de los seguimientos, entrevistas y estudios entorno socio familiares, en los que se evidencia afectación en las relaciones intrafamiliares y un inadecuado manejo en pautas de crianza por parte de quienes deben ejercer el rol de autoridad - padres y madres de familia -, estableciéndose que la situación afecta el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes involucrados en ella, debido al rompimiento de las estructuras familiares.

Por medio del Trabajo Social y la interacción profesional al escuchar a dichos padres y madres de familia, llama la atención dos casos específicos, centrados en niños, niñas y adolescentes a quienes a través de los procesos de atención a las familias del Instituto, se les detectó conductas de rebeldía, desobediencia, intolerancia, falta de respeto, no acatan las normas, no se ajustan a la autoridad preestablecida por sus progenitores, entre otros aspectos, que de acuerdo al análisis realizado durante el proceso de práctica y el acompañamiento de la trabajadora social del Centro Zonal de procesos extrajudiciales, se estableció que a dichos padres y madres les hace falta

instaurar normas y pautas de crianza, las que se encuentran determinadas por aspectos a nivel familiar, social y cultural y son entendidas como los procesos o acciones que rigen en la sociedad sobre lo que debe hacerse y la forma como las conductas se deben formar en los niños, niñas y adolescentes que deben establecerse en escenarios de socialización que potencien el desarrollo más allá de un adiestramiento o un moldeamiento impartido por los adultos.

Según lo planteado por Isaza, (2006, p:26) *para establecer un adecuado manejo de pautas de crianza en los padres de familia se puede trabajar desde las relaciones intrafamiliares, estableciendo y comunicando patrones conductuales para que sus hijos las adopten y tengan en cuenta, de acuerdo a sus intereses y necesidades así como la de sus padres y la sociedad.*

Lo anterior teniendo en cuenta que la crianza hace parte de los procesos de interacción humana que los padres tienen con sus hijos e hijas, en la que se establecen relaciones mediadas por la autoridad y la afectividad, según Save Children (2003, p: 48) *Estas relaciones pueden comportar procesos de cuidado, orientación, formación, asimilación y reproducción*, en las que la familia juega un papel primordial como primer ente de interacción de los niños y niñas.

De acuerdo a lo anterior y aprovechando que dichos padres y madres asisten al Centro Zonal como un requisito para continuar con el proceso de seguimiento que han iniciado voluntariamente; durante las entrevistas se les ofrece apoyo para que den solución a la problemática detectada, se les ofrecen herramientas y estrategias para que instauren pautas de crianza basadas en el afecto, la confianza, el respeto, la tolerancia, los valores sociales y morales así como el ejercicio de los roles que cada integrante debe asumir en la familia para mejorar sus relaciones interpersonales.

2. EXPERIENCIA SISTEMATIZADA

De acuerdo a los lineamientos establecidos por la Vicerrectoría Académica de la Uniminuto (2009, p: 1), la práctica profesional se define como *la actividad complementaria a la formación del estudiante, a través de la vinculación a una organización para realizar una labor específica en el área disciplinar que satisfaga la carrera que adelanta, con el fin de aplicar los conocimientos adquiridos en el transcurso de su formación académica*”, razón por la cual la autora del presente proceso de sistematización se vinculó al I.C.B.F. Centro zonal Mártires con el fin de dar cumplimiento a este requisito.

2.1 ANTECEDENTES

Con el fin de recopilar información relacionada con el tema central del presente proyecto de grado, a continuación se realiza un recuento y análisis de algunos artículos y trabajos de grado relacionados con la orientación de pautas de crianza.

En la Corporación Minuto de Dios, se encontró un trabajo titulado Sistematización ejercida desde el trabajo social llevada a cabo en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar del Centro Zonal Rafael Uribe Uribe en los talleres de conciliación a través de las experiencias grupales a padres que se encuentran en proceso de separación la manera en que esta impacta en las pautas de crianza de sus hijos e hijas. Villamil Molina (2009).

En este trabajo, la autora expone que su proceso de sistematización desde el trabajo social en los talleres de conciliación y en las experiencias grupales a padres separados le permitió establecer la influencia de esta situación y como se ven afectadas las pautas de crianza en sus hijos e hijas.

Durante el trabajo de sistematización y partiendo de la problemática establecida, se propuso como objetivo identificar y orientar, desde el ejercicio profesional del trabajo social llevado en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar del Centro Zonal Rafael Uribe Uribe, durante los talleres de conciliación a través de las experiencias grupales a veinte (20) padres que se encuentran en proceso de separación, la forma como ésta impacta las pautas de crianza de sus hijos e hijas.

Expone que la sistematización la realizó a través de entrevistas, visitas domiciliarias, ejecución de talleres de conciliación y ejecución, experiencias grupales; de igual forma hizo un análisis teórico conceptual sobre la problemática, motivo de intervención, abordando temas inherentes como importancia de la familia, separación de los padres, algunos motivos que influyen en la separación, problemas más frecuentes entre padres, etapas de la separación de padres, la separación como pérdida, no como fracaso, cambios y reajustes en la familia entre otros.

Como aprendizaje teórico y práctico comenta que al iniciar con los padres un acercamiento de la situación por la cual ellos están pasando, en primera instancia realizan un análisis que abarca desde la importancia de la familia, hasta las pautas de crianza en la separación de padres; los resultados de este proceso permitió involucrarse y obviamente identificarse con cada uno de los aspectos allí tratados, mostrándose interesados en los acercamiento que se estaban realizando, creando en ellos empatía y reconocimiento para afrontar y discernir en este tipo de situaciones.

A nivel individual la autora del proyecto comenta que al reflexionar sobre las relaciones que establecían los padres como pareja, su historia familiar y los antecedentes de cada uno, y la afectación que estas situaciones les generaba como pareja a cada uno de ellos, se evidenció y creó la idea de que como padres separados tenían que redefinir sus funciones acorde a las necesidades y demandas de sus hijos.

Un segundo trabajo analizado lleva por título Desarrollo de pautas de crianza, manejo de autoridad familiar y acuerdo de normas con 10 familias de los alumnos del grado 401 y 402 de la Institución Educativa Departamental José Joaquín Casas sede General Santander Jornada tarde del municipio de Chía Cundinamarca. Hernández Villalba (2007).

La autora expone que durante la realización de seguimiento, se observó que dentro de las familias no existía el adecuado desarrollo de pautas de crianza, manejo de autoridad familiar y acuerdo de normas, por lo que se propuso fortalecer y enriquecer el buen trato dentro de sus hogares, propiciando un ambiente familiar sano y estable, a través del seguimiento desde Trabajo Social para identificar su composición familiar, personas al cuidado de los niños y niñas y su relación familiar.

Desde el método caso y grupo fundamentó su actuar, brindando orientaciones, herramientas prácticas y útiles a los padres, para que con sus hijos, generen cambios positivos y mejoraran su ambiente familiar, para lo cual hizo claridad en términos como familia, relaciones familiares y sus funciones, obligaciones para con los hijos, pautas de crianza, normas, autoridad familiar, entre otros, para así tener las bases necesarias y generar en las familias intervenidas cambios positivos.

Comenta que el no adecuado desarrollo de pautas de crianza va ligado de la forma como los adultos abusan de su autoridad como adultos o como personas grandes, sometiendo a los más pequeños a maltratos tanto físicos como psicológicos, generando en ellos rebeldía, agresividad y malas relaciones entre pares.

Establece que esta realidad lleva a la urgencia de que como personas y profesionales, se debe velar por el bienestar de individuos para lo cual es necesario prepararse cada día más como profesionales y así poder brindarle a la sociedad soluciones que sean viables y que ayuden a mejorar su calidad de vida.

Estos trabajos analizados hacen aportes significativos al presente, puesto que orienta el desarrollo del mismo, ya que igualmente su pretensión fue la brindar a padres y madres de familia mecanismos adecuados para instaurar pautas de crianza en sus hijos e hijas.

2.2 PROBLEMÁTICA

A través de la observación directa y los procesos iniciados en el programa de asistencia y asesoría a la niñez y la familia durante la práctica profesional en el Centro Zonal Mártires del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (I.C.B.F), asignados en los procesos extrajudiciales, en donde se da inicio a estos a través de la apertura de una historia de vida, entrevistas a progenitores, niño, niña y adolescentes “NNA”, se pudo establecer que su ingreso se debe por lo general a casos relacionados con comportamientos no adecuados de los niños, niñas y adolescentes, ya que los padres y o madres no cuentan con el control y manejo de sus hijos.

Es importante resaltar que dichos comportamientos se encuentran influenciados por las relaciones establecidas con sus padres y madres, directos responsables de la crianza, así como de las otras personas cercanas que conforman el ambiente familiar, porque es a partir de la experiencia familiar que ellos internalizan sus derechos, sus deberes, su autonomía, la participación, el respeto mutuo y la libertad individual, valores que orientarán su interacción como ser social.

De acuerdo con lo planteado por Save Children (2003, p: 53), *en la crianza, se establecen relaciones mediadas por el poder y el afecto. Estas relaciones pueden comportar procesos de cuidado, orientación, formación, asimilación y reproducción*. Es decir, que la familia juega un papel primordial como primer ente de interacción de los niños, niñas y adolescentes .

El anterior concepto permite establecer que la problemática que presentan los niños, niñas y jóvenes que asisten al centro zonal, está relacionada con la falta de pautas de crianza, puesto que al dialogar con algunos padres y madres sobre lo observado, evaden su responsabilidad, responden que sus hijos e hijas son muy malcriados, pero que los castigan para que no hagan rabietas, y dejen de ser groseros y egoístas.

Algunos de ellos manifestaron que sus hijos e hijas se les salieron de las manos, que no saben cómo educarlos, que han recurrido a castigos como quitándoles lo que más les gusta, pero esto ocasiona su enfado, gritan, lloran, se evaden del hogar, agreden verbalmente y en algunas ocasiones físicamente; algunas madres creen que es por la falta de autoridad del padre, quien los abandonó y sus hijos reclaman su presencia; otras manifestaron que son madres solteras (muy jóvenes), en otros casos se evidencia la disputa entre padre y madre para demostrar más autoridad que el otro, colocando en medio de este conflicto a los hijos que son quienes a la postre terminan siendo afectados y manipulados, información extractada de los procesos extrajudiciales llevados a cabo en el Centro Zonal Mártires.

De lo anterior se evidencia que dichas familias no están acatando lo estipulado en el Código de Infancia y Adolescencia en su artículo 39, en donde se establece que *la familia tendrá la obligación de promover la igualdad de derechos, el afecto, la solidaridad y el respeto recíproco entre todos sus integrantes*; tampoco toman en cuenta el numeral 3 del mismo artículo ya que es su obligación *formales, orientarles y estimularles en el ejercicio de sus derechos y responsabilidades y en el desarrollo de su autonomía*; esto origina en la estudiante en formación varias inquietudes como por ejemplo ¿la educación que ellos están brindando a sus hijos e hijas se fundamenta en el afecto? ¿el ambiente familiar transcurre en un clima de respeto mutuo?, ¿los están formando responsablemente para que den solución a los conflictos que se les presenten en forma adecuada?, ¿el ejemplo recibido les permite a los niños y niñas encontrar los mecanismos apropiados para asumir su rol dentro de su entorno social?.

Todos estos interrogantes dan sustento a la problemática observada y que da origen al presente proceso, para lo cual es necesario conocer a nivel general la situación sociocultural de la población perteneciente a la localidad Los Mártires.

De acuerdo al Informe de Rendición de Cuentas de la Política de Infancia y Adolescencia (2010), el 24.48% de la población de la localidad de los Mártires son infantes y adolescentes, donde el 9.11% de estos son adolescente entre 12 y 17 años. Los cuales la mayor parte del tiempo permanecen sin la compañía de un adulto responsable, aumentando los reportes de casos de abuso sexual, explotación sexual y laboral, maltrato y violencia intrafamiliar; en una gran parte de la localidad se evidencia la presencia de pandillas y familias en condiciones de hacinamiento.

El anterior informe también expresa que un gran porcentaje de mujeres de la localidad se desempeñan trabajos no formales como oficios varios en casas de familia por días, ventas ambulantes, trabajo sexual; algunas en empleos formales como enfermeras, secretarias, operarias de máquinas, y los hombres laboran en construcción, conducción, meseros, operarios y en ventas ambulantes.

También establecieron un índice alto de desescolarización en menores y progenitores, ya que la mayoría de estos no alcanzan a suplir sus necesidades básicas y se ven forzados a vincularse a un empleo no formal, la localidad cuenta con un alto índice de madres cabeza de familia a cargo de uno o varios menores sin contar con la ayuda de los progenitores de sus hijos. A través de las entrevistas y visitas se evidencia que existen varias familias dedicadas al reciclaje.

2.3 ACTORES PARTICIPANTES

Analizando cada uno de los casos que se llevan a cabo en la sección de procesos extrajudiciales del Centro Zonal Mártires, llama la atención desde el área de Trabajo

Social, las siguientes dos familias con las cuales se llevará a cabo la sistematización del proceso de atención y seguimiento, quienes se describen a continuación:

Familia 1. A través de las fichas de seguimiento – apertura de la historia, entrevista y estudio entorno socio familiar (Ver Anexos A,B,C,D), se establece la siguiente información:

Tipo de petición: Asistencia y Asesoría de la niñez y la familia.

Descripción de la petición: La Madre se acerca al centro zonal Mártires a solicitar asesoría y asistencia a la niñez para su hijo de siete años de edad, quien responde con agresividad física y verbal cuando ella le hace algún llamado de atención.

Descripción de la familia: Es de tipo monoparental conformada por progenitora de 43 años de edad y sus tres hijos: la primera es una mujer de 20 años de edad, la segunda es una adolescente de 15 años y el tercero es un niño de 7 años de edad; los tres hijos son de padres diferentes, con quienes la madre ha convivido, relaciones que han culminado en separaciones. La última relación bajo la unión marital de hecho, fue con el padre del hijo menor, de 44 años de edad, quien ha convivido con la madre en dos diferentes periodos, para un total de 12 años.

Según el registro llevado en el centro Zonal, es una familia disfuncional, con marcados problemas de comunicación en el subsistema conyugal desde la separación hace nueve (9) meses, antecedentes en la convivencia de violencia intrafamiliar de tipo físico, verbal y psicológico de ambos adultos. El niño hijo de la pareja y beneficiario del proceso de Asistencia y Asesoría de la niñez y la familia, se halla conviviendo con la progenitora pero presenta bajo rendimiento académico y problemas de comportamiento en casa y colegio. Los adultos sostienen permanente conflicto por pautas de crianza, custodia, visitas y últimamente por la cifra de cuota alimentaria.

Familia 2. A través de las fichas de seguimiento – apertura de la historia, entrevista y estudio entorno socio familiar (Ver Anexos A,B,C,D), se establece la siguiente información:

Tipo de petición: Asistencia y Asesoría de la niñez y la familia.

Descripción de la petición: La Madre se acerca al centro zonal Mártires a solicitar asesoría y asistencia a la niñez para su hijo de dieciséis años de edad, quien constantemente recibe llamados de atención del colegio, e informan que ya no lo quieren aceptar mas, además el menor en varias ocasiones se ha quedado fuera de su casa.

Descripción de la familia: Es de tipo recompuesta conformada por progenitora de 49 años de edad, su compañero afectivo, padrastro del beneficiario y dos hermanas mayores de 25 y 24 años las cuales conformaron vida marital en unión libre sus respectivos compañeros sentimentales dos nietas de la señora y la hija mayor esta embarazada. Todos trabajan menos el hijo menor.

Según el registro llevado en el centro Zonal, el subsistema conyugal lleva de convivencia en unión marital de hecho 6 años, la señora reporta sus tres hijos de 25,24 y 18 años. Referente a la dinámica, la madre es quien lidera el hogar y administra la casa es quien prepara los alimentos para los nueve integrantes de la familia, refiere que ninguno le colabora, sumado a los problemas del adolescente.

2.4 CONCEPCIÓN TEÓRICA

Para dar cumplimiento con los objetivos planteados en el presente proyecto, es necesario analizar y contextualizar los siguientes conceptos que tienen gran relevancia con el tema a tratar:

2.4.1 *Familia*. La familia en todas las sociedades del mundo se constituye una unidad básica compuesta por adultos, niños, niñas, hombres y mujeres unidos por lazos de clase o afinidad, afecto, cultura y funciones específicas de cada miembro hacia el grupo o viceversa. Una familia es un grupo de personas emparentadas entre sí que viven juntas. Según Turnes y González (2003, p: 12) *La familia es el grupo primario más importante para el hombre; en ésta se realiza su socialización, su humanización*. Allí se satisfacen generalmente las necesidades básicas para todo ser humano como son: alimentación, vestido, abrigo, afecto, pertenencia y techo; satisfacerlos es imposible hoy sin el concurso de la sociedad.

Por tanto, la familia se constituye en sujeto de acción y objeto de invención, de ahí la necesidad de informarla, formarla e integrarla en programas desde el Trabajo Social para brindar los apoyos necesarios que les permitan ofrecer a sus hijos e hijas una educación basada en el afecto, en el ejemplo, en la práctica de valores, en el saber solucionar los problemas utilizando los mecanismos adecuados y lejos de la agresividad, en entender que ellos como primeros orientadores son quienes desde el nacimiento del bebé, son los responsables de las pautas de crianza, las normas y condiciones que faciliten la convivencia que deben ser acatadas por todos los miembros de la familia.

Además, porque durante la práctica se pudieron evidenciar algunos momentos en los cuales, al determinar los aspectos de la conciliación y de un acercamiento con sus hijos e hijas basado en el afecto y el respeto mutuo para mejorar el bienestar general de los integrantes de la familia, los padres y madres no vieron la importancia que tiene cada uno de estos aspectos en sus relaciones interpersonales, tampoco entendieron que lo que se espera con esta intervención es mediar y sistematizar a través de un seguimiento la manera como ellos pueden corregir esta problemática, de tal forma que se contribuya al mejoramiento de una calidad de vida acorde a las necesidades y expectativas de los NNA, para que exista un adecuado desarrollo de pautas de crianza, manejo de autoridad familiar y acuerdo de normas.

Save Children Reino Unido (2003, p: 38), plantea que *La familia es el primer grupo al que pertenecemos; es primordial porque gracias a ella tenemos la vida y son sus miembros, especialmente los padres, los que aportan continuamente elementos, tanto físicos como psicológicos, que nos permiten crecer y desarrollarnos.* A este concepto también es importante agregarle la necesidad de orientar a los padres sobre la importancia de que se construya una serie de pautas de crianza que fortalezcan valores, responsabilidades, buenos y adecuados modales y se evidencie la educación y la formación en la familia.

Según Quintero (1994, p: 30), la familia se basa en ser *la matriz de la identidad y del desarrollo psicosocial de sus miembros, y en este sentido debe acomodarse a la sociedad y garantizar la continuidad de la cultura a la que responde. Hasta el momento ninguna otra institución humana o social ha logrado suplir el funcionamiento de la familia, sobre todo en la satisfacción de las necesidades biológicas y afectivas de los individuos.*

Cabe señalar que hoy en día es mucho más difícil definir a la familia que hace algunas décadas. Tradicionalmente, era considerada una unidad permanente que constaba de una pareja casada y sus hijos, en la que el padre desempeñaba el papel de proveedor de la familia y la madre de ama de casa y de cuidadora de los hijos. Esto ha cambiado: el divorcio, las familias de un solo padre o madre, la cohabitación, las madres que trabajan, la inversión de papeles entre la pareja, las nuevas formas de organización familiar, son indicios de que muchas de las convicciones anteriores han sido abandonadas, ya que la familia de ninguna manera es la unidad estática creada para siempre de una forma particular.

A pesar de lo anterior el núcleo familiar es primordial para el desarrollo armónico del individuo y de la sociedad, puesto que la institución familiar es un elemento vital para su organización. Este núcleo sigue siendo insustituible a pesar de todos los cambios

a los que se ha sometido; la familia no puede ser sólo el resultado de la unión de una pareja y el consiguiente nacimiento de los hijos.

Como es sabido desde el momento en que dos personas deciden unirse, se están integrando dos mundos diferentes que aportan una serie de experiencias positivas o negativas que van a influir en la dinámica de la relación que se establece entre ellos. Con el nacimiento de los hijos toda la atención se empieza a centrar en la educación de estos nuevos seres, que a su vez aportan sus propios elementos. Dependiendo de todas estas relaciones se forma el ambiente familiar, que se ve afectado por el entorno social.

En la familia, cada uno de los miembros llega a tener una relación única con cada uno de los otros, en la que se instruyen, guían, responden a las acciones del niño y lo introducen a sus propias actividades. Las conductas cotidianas son especialmente importantes porque ponen en contacto al niño con las pautas, prácticas y creencias de crianza características de su grupo y que le indican cómo debe comportarse.

De acuerdo a lo anterior, la familia opera entonces como mediadora de los sistemas de costumbres, normas, creencias; las pautas de crianza que llevan la marca de la procedencia histórica de quienes crían pero también de la forma como ellos mismos lo fueron, hábitos de higiene con los cuales se inicia al niño en un determinado dominio de su cuerpo, en su manejo libre o cohibido, en la norma que con alguna frecuencia se asocia al castigo, el miedo, los criterios de premio y reprobación frente a situaciones cotidianas, la reproducción de figuras de autoridad y las maneras como se ejerce, las ambigüedades que genera su uso, las contradicciones, las discriminaciones que produce, la formación de roles sexuales genéricos en que socialmente se va asignando lo que es o no propio de lo masculino y lo femenino.

La familia también distingue y tiene implícita tres metas básicas en la crianza de sus hijos según Tenorio, Citando a Levine. s.f. en Deberes y derechos de los padres y los hijos.

Supervivencia: Cerciorarse de que el hijo permanece vivo, sano y vive lo suficiente para, a la larga tener también hijos.

Bienestar económico: Ayudar al hijo a adquirir las habilidades y el conocimiento requeridos para ser autosuficiente económicamente cuando sea adulto.

Realización de sí mismo: Promover las habilidades necesarias para cumplir con diversos valores culturales, tales como los que tienen que ver con la moralidad, el prestigio y la plenitud personal (p: 4).

Estas tres metas constituyen una categoría: los padres podrán dedicarse a las dos últimas porque si la primera, la más básica se satisface primero, ya que la supervivencia es la más esencial de todas, la tarea principal de los padres y madres de familia es la de promover todas las cualidades necesarias para que sus hijos e hijas adquieran las habilidades y conocimientos para que sean autosuficientes cuando sean adultos así como inculcarles las habilidades, cualidades, valores, prácticas y pautas de crianza que les permitirán realizarse plenamente como un ser social.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, durante el proceso de intervención se generó en los padres y madres de familia participantes, sensibilización sobre la importancia de la familia, que los llevo a ser mas reflexivos con sus acciones y a no dejarse llevar por los impulsos hacia sus hijos, sino a tener una actitud amable y pensar en ofrecerles una mejor calidad de vida, basada en relaciones afectivas y responsables.

Además se logró que ellos como padres comprometidos, les brinden todo lo necesario para que sus hijos e hijas no se sientan afectados por los conflictos que como adultos deben afrontar y solucionar de una manera sana y satisfactoria, evitándoles una coparticipación e intervención que no les generan normas y pautas a seguir en sus futuras relaciones.

Es importante tener en cuenta la noción de familia que tiene el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICFB) es *aquella que requiere fortalecer su formación y desarrollo humano para favorecer el ejercicio de los derechos de los niños, niñas y adolescentes facilitando el cumplimiento de su función socializadora, constructora de valores y responsable del desarrollo afectivo a través de procesos de sensibilización, educación, formación y capacitación.*”

Es por tal razón entonces que desde el Trabajo Social, es necesario fortalecer la unión familiar, para que tanto los padres, madres, hijos e hijas, fundamenten sus relaciones a todo nivel con bases sólidas en donde el amor, la afectividad, los valores, las normas y pautas de crianza sean las directrices que enmarcan su accionar a nivel personal, familiar y social.

2.4.2 *Crianza – prácticas, pautas y creencias* -. La crianza hace parte de los procesos de interacción humana que los padres tienen con sus hijos e hijas. *En ella, se establecen relaciones mediadas por el poder y el afecto. Estas relaciones pueden comportar procesos de cuidado, orientación, formación, asimilación y reproducción* Save Children (2003 p:53). Tal y como se expuso anteriormente, la familia juega un papel primordial como primer ente de interacción de los *NNA*.



Sin embargo, al centro zonal Mártires del I.C.B.F. los casos que en promedio mensual son atendidos con más alto porcentaje son los relacionados con los procesos comportamentales como se muestra en la gráfica anterior, allí los padres y madres de familia llegan a buscar apoyo y asesoría frente a los conflictos relacionados con comportamientos inadecuados de sus hijos e hijas.

A partir de ese momento se da paso a apertura al proceso que se debe llevar con cada caso, originando una intervención por parte del equipo psicosocial, el cual está conformado por una Defensora de familia, una Trabajadora Social, una Nutricionista y una Psicóloga, iniciándose la intervención a través de diferentes mecanismos. Fue así como las dos familias intervenidas en este proceso de sistematización fueron asignadas a la estudiante en formación, partiendo de lo expuesto por Save Children (2003) en donde establece que *La crianza se promueve a partir de acciones por parte de los padres que influyen en el desarrollo de los hijos e hijas, estas acciones están relacionadas por aspectos como el contexto social, cultural, económico y político así como por los marcos interpretativos y valorativos en los que ocurre el desarrollo* (p:48).

También se tuvo en cuenta que es el hogar el contexto de crianza más habitual para los NNA, pero para los dos casos intervenidos las relaciones que existían entre los integrantes del núcleo familiar no estaban basadas en una buena comunicación, por el contrario los reproches estaban presentes, el maltrato verbal y físico mutuo, las evasiones del hogar, la inasistencia al colegio y por consiguiente el bajo rendimiento académico tanto del niño como del adolescente beneficiarios.

Las prácticas dentro del contexto familiar y social, se conciben como acciones, comportamientos que son intencionados y regulados, Meyers (1993) dice que *son acciones que se orientan a garantizar la supervivencia del infante, a favorecer su crecimiento y desarrollo psicosocial, y a facilitar el aprendizaje de conocimientos que permitan al niño reconocer e interpretar el entorno que le rodea*. Entonces las prácticas están encaminadas a garantizar el bienestar físico de los NNA, a mantenerlos sanos y

salvos de cualquier daño, a proveerles sus necesidades básicas como educación, vivienda, ropa y atención ante la enfermedad; promueven su bienestar psicosocial a través del afecto, la nutrición y la seguridad emocional; apoyan el desarrollo físico con alimentación adecuada, cuidados higiénicos y un lugar seguro para jugar y explorar y promueven el desarrollo mental del niño en la interacción, estimulación y juego.

De igual forma Meyers (1993, p: 2) plantea que *las pautas tienen que ver con los criterios que guían o dirigen las acciones, éstas se encuentran estrechamente vinculadas al orden normativo que le indican al adulto cómo debe actuar o qué debe hacer frente al comportamiento de los niños*". En las pautas prima una representación social del niño, que condiciona la interpretación de los diferentes órdenes normativos, que pueden asumir formas bastante restrictivas o muy tolerantes, dándose entre estas una variedad, que depende de los rasgos culturales del grupo, están relacionadas con ¿qué se debe hacer?, es la manera de conducir las acciones de los NNA, influenciadas por determinaciones culturales y sociales, las cuales se convierten en imposiciones restrictivas y poco flexibles, pero que pueden ser orientadas con amor, con afecto, con comprensión, que es lo pretendido dentro del presente proyecto, al ofrecer las herramientas o estrategias a los padres y madres como apoyo pedagógico que luego pondrán en práctica dentro de su ámbito familiar para mejorar sus comportamientos.

Las creencias, Meyers (1993, p: 2) *permiten a los padres justificar su forma de proceder la cual se legitima en tanto que hacen parte del conjunto de creencias de la sociedad. Son certezas compartidas por los miembros del grupo se trata de explicaciones "... de por qué las pautas y prácticas son como son o como deberían ser.* Estas creencias hacen alusión a las explicaciones que dan los padres sobre la manera como propician la crianza de sus hijos que son compartidas por los miembros de un grupo que brindan fundamento y credibilidad al proceso de crianza y al desarrollo de los NNA.

Control: Se refiere a la necesidad de establecer pautas, normas, expectativas y una conformidad con el patrón establecido sobre lo que debe ser el desarrollo de los NNA para cada familia, comunidad o cultura. Meyers (1993, p. 2) dice que *si estos patrones son los que priman, se insistirá en las leyes, la disciplina y por lo tanto se dará un estilo de crianza autoritario.*

Los patrones de crianza autoritarios promueven acciones tajantes, reglamentos rígidos no democráticos, desprecio por la palabra del otro, rituales rígidos, ejercicio del poder del más fuerte, establece expectativas y las exige, combina la acción y la palabra y por eso tiene como principal herramienta de la crianza y la educación el castigo, la amenaza y en particular el castigo físico.

Aceptación: Lleva a los padres a la expresión del afecto, del cariño a una comunicación horizontal, al respeto de los derechos de los NNA y al reconocimiento de las diferencias individuales. Meyers (1993, p: 2) expresa que *se dan unos estilos de crianza en donde la protección, el cariño y la relatividad de las expectativas permiten a los niños y niñas crecer en medio de unas relaciones armoniosas, respetuosas de la persona humana, pero al mismo tiempo con reglas claras y con la aceptación de las responsabilidades por parte de todos los miembros de la familia, de acuerdo a su edad y condiciones de desarrollo.* Se permite la expresión de sentimientos, y se facilita la negociación, se favorece el razonamiento, y se congela la acción a favor de la palabra y la comunicación.

Resumiendo lo investigado hasta este aparte del proyecto, se establece que el desarrollo de los niños y adolescentes se lleva a cabo en contextos particulares y para la gran mayoría de ellos la familia es el primer y más importante contexto de crecimiento físico y psicológico.

Idealmente las familias son adecuadas para la crianza de NNA ya que son pequeños grupos íntimos que facilitan que sus integrantes adquieran reglas conscientes

de conducta y que éstas están vinculadas con otros grupos (otras familias, trabajo, tiempo libre y demás) a los que se introduce de forma gradual a los niños. La familia es por consiguiente la unidad básica en cuyo seno el niño es introducido a la vida social, porque es a través de la socialización, producida mediante las prácticas de crianza, entendidas según Meyers (1993, p. 2) como *“la manera en que las madres, padres o adultos significativos, y en general la estructura familiar, orientan el desarrollo del niño y le transmiten un conjunto de valores, normas, adquieren y dominan el lenguaje, aprenden la cotidianidad, interactúan con su cultura, se encuentran y se vinculan con la sociedad en que les toca vivir.* Entonces, es a partir de la experiencia familiar que los NNA internalizan sus derechos, sus deberes, su autonomía, la participación, el respeto mutuo y la libertad individual, valores que orientarán su interacción como ser social.

Teniendo en cuenta los conceptos anteriores, se dio inicio al proceso de intervención a partir de visitas domiciliarias y entrevistas en las que se confirmó la problemática expuesta, dando paso a charlas informales tanto con los padres como con hijos e hijas, en las que se les inculcó la importancia de la familia como núcleo central de la sociedad, que la paternidad es más fácil cuando se basa en la apropiada comunicación y esto funciona en dos sentidos, puesto que los NNA tiene el derecho de expresarse, aprender y desarrollarse y los padres tiene el derecho a establecer límites sobre que comportamientos son apropiados y cuáles no.

Por eso si todos son escuchados, su comunicación y su capacidad de negociación se van a fortalecer. Van a aprender a manejar argumentos sin necesidad de amenazas o violencia, porque van adoptar los mecanismos adecuados para dar solución a los conflictos que se les presenten, de igual forma se les reflexionó sobre la práctica de valores que luego se traducen en una convivencia en armonía en donde prime el respeto, la tolerancia, la solidaridad y sobre todo, el afecto, cariño y amor que como padres, madres, hijos e hijas deben dar y recibir.

De igual forma se deliberó sobre los derechos y deberes que cada uno tiene, de cómo se deben instaurar y concertar unas normas y pautas que regirán la convivencia dentro del hogar, las cuales deben respetarse y acatarse con el fin de evitar las situaciones anteriores que dificultaban sus buenas relaciones.

Ante estos planteamientos, los padres se mostraron interesados en saber cómo afrontar este tipo de situaciones, que algunas veces desembocan en la falta de paciencia e intolerancia frente a sus hijos al momento llamarles la atención o intentar corregirles, asumieron compromisos de cambio, de no agresión, de respeto y tolerancia, de paciencia y amor para poder encausar y manejar de la mejor manera las relaciones interpersonales y favorecer con esto sus lazos afectivos.

El niño y el adolescente se mostraron incrédulos ante los compromisos asumidos por sus padres, manifestaron que esto ya había sucedido y que durante los primeros días las cosas funcionaban bien, pero luego a la menor falta o error de ellos volvían a la agresión, a los insultos y malos tratos. Esto originó en la estudiante cierta inquietud y les expresó el compromiso de seguir el proceso de seguimiento durante un buen tiempo, de igual forma resaltó que los compromisos asumidos no sólo son con ellos sino también con el I.C.B.F y que su no cumplimiento les acarreará una amonestación o intervención legal.

Ante esto ellos también manifestaron su compromiso de acatar con responsabilidad las normas y pautas que se establezcan en el hogar, a no escapar, a asistir al colegio, a respetar la autoridad de sus padres, a mejorar sus notas escolares y cumplir con las labores que se les asignen en el hogar.

2.4.3 *Estilos de crianza.* Los estilos de crianza constituyen la forma en que los padres asumen el enseñar, instruir, educar y dirigir. Así como, cuidar física o moralmente el desarrollo de un niño o niña para que pueda valerse por sí mismo, desempeñarse con independencia y autonomía.

Cada padre deseará la forma correcta de criar a su hijo e hija, pero en realidad esta no existe. La efectividad de cualquier método depende de las características de los padres, del niño y la clase de seres que ellos desean criar. Las investigaciones han definido cuatro estilos de crianza generales, cada uno de los cuales se asocia con las características únicas de su comportamiento, estos son según Magaz y Garcia (1998, p: 11).

Estilo Autoritario o Punitivos: Este estilo genera incapacidad para tomar decisiones, la instauración de comportamientos que interfieren en las relaciones con el medio, el desarrollo de conductas de evasión y la producción de conflictos emocionales y trastornos mentales. De acuerdo a lo expuesto por Magaz y Garcia (1998, p: 12) *es el ejercicio violento de la autoridad y la práctica frecuente de castigos por parte de los padres se han sugerido como factores que contribuyen a la producción de conflictos y a la desintegración familiar.*

Aunque los hijos e hijas de padres autoritarios tienden a exhibir su autocontrol y algo de autoconfianza; parecen aislados, descontentos y aprehensivos, acerca de sus propias acciones, sin mencionar la cantidad limitada de internalización de sus patrones de crianza.

El padre o madre autoritaria ignora un comportamiento normal, sólo elogia lo excepcional y castiga la mínima desviación. Los valores primarios en la crianza se basan en el control y la obediencia, fundamentados en la creencia de que el niño o niña tiene el deber de actuar de la manera que estima adecuada el padre o madre. Este estilo produce en él rencor, desinterés, angustia, culpabilidad y menosprecio cuando se equivoca; lo cual lo lleva a tomar de decisiones inadecuadas para evitar ser castigado.

Los progenitores que usan este estilo como los padres autocráticos que se caracterizan porque sus juicios de valor son los únicos valederos; creen poseer absolutamente el don de la verdad y no admiten dudas ni replicas sobre los actos, infundiendo sus deseos a gritos, creando miedo y zozobra; ponen cara de furia para bloquear cualquier explicación solicitada. De la intolerancia verbal pueden pasar fácilmente al castigo corporal. Su sistema de comunicación es unidireccional, solo de padre a hijo sin aceptar ninguna respuesta. Magaz y Garcia (1998, p: 12) dicen que *creen que el niño o niña es intrínsecamente malo, por lo tanto sus inclinaciones deben ser corregidas y puestas bajo control.*

Sus códigos de disciplina son inquebrantables porque consideran que de esa manera los niños o niñas aprenderán a ser buenos y se convertirán en adultos productivos y de recios valores morales. Esto proviene de familias de un estilo similar al que ellos imparten en sus hogares.

Estilos Inhibitorios: Este estilo se caracterizan por la inseguridad en su rol como padres, ejercen poco control sobre sus hijos y demandan poco de la forma de conducta madura de parte de ellos. Parecen temerosos de esforzarse, puesto que no conocen una forma efectiva de defender sus demandas. Sus hijos reflejan ese patrón de conducta.

Son inseguros, dependientes, inmaduros y poseen menor autocontrol y autoconfianza. Se ignoran los ensayos de respuesta del niño o niña. Se fundamenta en la creencia de que él tiene una capacidad innata para aprender, y solamente hay que permitir su desarrollo.

Pérez y Rodríguez (2005, p: 2) exponen que *Los valores primarios en la crianza se constituyen en la autorregulación y autoexpresión.* Produce en el niño o niña aprendizaje al azar, y retrasos en este, adquisición de hábitos inadecuados, aprendizajes incorrectos, inseguridad personal y ansiedad.

Estilo Sobre protectores: Son padres amorosos que desean ser tan buenos padres que sobre controlan a sus hijos e hijas, no están dispuestos a permitir que éstos corran peligros y cometan errores, porque tales errores pueden reflejarse negativamente en su dignidad como padres. Los hijos e hijas tienden a ser altamente dependientes, menos amigables o recreativos que otros niños o niñas, y más bien, altamente persistentes en terminar sus tareas o por el contrario, carentes de persistencia. No obstante no manifiestan demasiados signos de agresión, durante la infancia media demuestran hostilidad en sus fantasías y es probable que esa hostilidad sea exhibida más tarde a través de actitudes agresivo-pasivas.

En este estilo de crianza los padres sobre protectores piensan que a mayor cantidad de cuidados, mayor es el afecto que entregan a sus hijos e hijas. El exceso de preocupación les dificulta el desarrollo de su personalidad. No permiten al niño o niña ensayar las respuestas de manera autónoma.

De igual forma, en algunas ocasiones la atención normal se transforma en aprensión, y los padres demuestran una preocupación excesiva. Más que proteger a los hijos, los sobreprotegen, pues según Pérez y Rodríguez (2005, p: 3) *para ellos, amor y mimo son proporcionales, y a mayor cantidad de cuidados, mayor es el afecto que creen expresarles a sus hijos e hijas. No saben que al sobreprotegerlos de esa manera no le están ayudando a ser niños o niñas fuertes, seguros e independiente.*

Porque se fundamentan en la creencia de considerar al niño o niña débil, incapaz e inexperto, lo que produce en él ausencia de iniciativas, despreocupación por las cosas, dependencia, inseguridad, baja autoestima.

También se encuentra el estilo Asertivo, en el que los padres de acuerdo a lo expuesto por Magaz y García (1998, p: 12) *adoptan comportamientos adecuados a la situación con la que expresan sus necesidades, defienden sus derechos y respetan los de los demás. Exhiben confianza en ellos mismos como padres y como personas, son*

exigentes y amorosos con sus hijos e hijas, pero no con excesos. Es decir que establecen y comunican patrones conductuales para que sus hijos e hijas sigan tomando en cuenta sus necesidades así como la de sus padres y la sociedad.

Magaz y Garcia (1998, p: 13) dicen que en este estilo, *los padres y madres “corrigen a sus niños o niñas cuando los patrones son rotos, explicando las razones lógicas para su corrección y sin tendencia al uso de las fuerzas físicas como medio de castigo; animan la independencia de sus hijos e hijas y esperan que ellos actúen con madurez y respondan apropiadamente a la gente que los rodea y a las demandas sociales;* cuando ellos hacen esto son reconocidos por sus padres quienes demuestran madurez, amor, además mezclan el respeto por la individualidad del niño o niña con un deseo de transmitir valores sociales en él o ella, por su parte los hijos e hijas tienden a ser maduros, independientes, seguros, explorativos, auto controlados y aceptados; pueden ser agresivos sin llegar a la hostilidad, tienen alta autoestima, autonomía, se aprecia y respeta a las figuras de autoridad, tiene iniciativa, son decisivos, es menos dependientes del medio social.

2.4.4 *Disciplina.* Es la manera como se establecen los límites entre lo permitido y lo prohibido. Save Childern (2003, p: 3) dice que *es aprender a respetar reglas y normas o límites para convivir en armonía con las otras personas. Debe darse en el respeto mutuo y el cariño. Es dar a los NNA orientaciones claras y firmes sobre cómo comportarse en todos los lugares donde deban interactuar con otras personas, sobre como respetar los derechos de los otros y de sí mismos.*

Save Childern (2003, p: 3), expresa que *la disciplina no es un sinónimo de castigo, ni de palmadas o correazos, disciplina significa enseñar.* Es decir que el objetivo de la disciplina no es demostrar control o poder, es mostrar paciencia, atención, sabiduría, responsabilidad, amor, preocupación porque sus hijos e hijas tengan un adecuado desarrollo que les permitirá integrarse a una sociedad sin consecuencias nefastas, sino que por el contrario acaten esta disciplina no como una imposición voluntaria de sus

padres sino como una serie de normas que perdurarán por siempre porque fueron transmitidas con todas las cualidades y habilidades necesarias para que fueran concertadas y aceptadas a través del diálogo, donde la permisividad por miedo a causar traumas en sus hijos nunca esté presente, porque esto sería una clara muestra de ausencia de autoridad y respeto por las normas ya instauradas dentro del hogar.

Teniendo en cuenta que las normas son acuerdos para hacer la vida más fácil en el hogar, unas pocas pero bien definidas y claras pueden ayudar a los NNA a evitar comportamientos que puedan traer daños a sí mismos, a otras personas o a propiedades o lo que es peor que no sean bien recibidos en diferentes espacios.

Comportamiento. El comportamiento social es un término que abarca dimensiones cognitivas y afectivas positivas que se convierten en conductas adecuadas y valoradas por la comunidad, por lo tanto estos comportamientos favorecen la armonía, la aceptación de las demás personas, los refuerzos agradables..., es decir, el bienestar.

Save Childern (2003, p: 9) plantea que *el desconocimiento o la incapacidad para promover un comportamiento social adecuado puede generar problemas de toda índole: agresividad, violencia, frustración, fracaso escolar, inadaptación, ansiedad, enfrentamientos...* Específicamente, los comportamientos inadecuados que se observa con mucha frecuencia, de manera precoz y desde edades tempranas se presentan como producto de la imitación de modelos ofrecidas en primer lugar en el hogar donde ocurre su socialización primaria y luego en el entorno escolar a partir de su socialización secundaria. Por ello, resulta conveniente desarrollar e instaurar normas sencillas, claras y precisas para que los NNA adquieran un comportamiento familiar y social adecuado que les permita manejarse convenientemente en las cada vez más complejas relaciones interpersonales e intrapersonales.

Los NNA muchas veces no obedecen y se niegan a hacer lo que se les ordena y se comportan como si no escucharan, como si no fuera a ellos a quien se les está hablando,

hacen todo lo contrario de lo que se les ha dicho, se burlan y menosprecian la persona que dio la orden o dicen que no en forma frecuente, rechazando la autoridad e imponiendo su voluntad.

De ahí la necesidad de propiciarles un desarrollo adecuado de su propia identidad y personalidad, una recta visión de sí mismos y de los demás, de ellos en relación con su entorno, generándoles seguridad y confianza, estando siempre disponibles para cuando necesiten ayuda, pero al mismo tiempo dándoles un poco de libertad para realizar cosas y responsabilizarse de sus actos, generando en ellos madurez emocional y afectiva, así como una actitud crítica frente a la realidad.

Premio y castigo. Cada vez es más frecuente que tanto padres, madres, docentes y cuidadores primarios se enfrenten a los conflictos que se generan por los comportamientos inadecuados de los NNA; conflictos que se tratan de solucionar utilizando diferentes métodos o estrategias, bien sean tradicionales o innovadores sin que en ocasiones den el resultados que se espera, razón por la cual se ven abocados a recurrir al castigo.

El castigo se convierte en una consecuencia negativa sin resultados, ya que los padres y madres la utilizan frecuentemente sin explicarles a los niños el por qué del castigo y así pierde el valor; pero cuando se han agotado todos los recursos o mecanismos establecidos y se acude a él, éste debe ser corto e inmediato y debe servir para disciplinar a los niños y demostrarle los límites, lo importante es saber manejar los castigos y alternarlos con premios de una manera lógica y en común acuerdo.

Por medio del castigo los niños aprenden a conocer las consecuencias de su comportamiento, según Wyckoff (1992, p: 149) *el castigo debe ser una consecuencia negativa a algún comportamiento malo o desadaptivo*. Los hijos constantemente prueban a sus padres y madres para conocer hasta donde llega el castigo, por tal razón es necesario evitarlo pero si poner límites desde una temprana edad, ya que éstos son

necesarios para vivir en familia y por lo tanto en sociedad, los límites permiten conocer hasta donde se puede llegar y de qué manera evitar tener inconvenientes con las demás personas que le rodean.

Sobre la conveniencia o no de los premios y castigos se ha dicho mucho, pero si queda claro que es una forma de lograr que las personas sigan una directriz positiva y adecuada.

Wyckoff (1992, p: 151) igualmente dice que *en la educación positiva, la mejor motivación se consigue con las recompensas positivas de afecto y también con los reconocimientos a las buenas acciones. Cuando estas motivaciones no dan resultado, se puede dar entrada a los premios y los castigos, pero estos deben ser empleados adecuadamente por el peligro real de que produzca resultados no deseados*. Por tal razón tanto el castigo como los premios se deben usar adecuadamente porque de no ser aplicados correctamente pueden ser contraproducentes y pueden ocasionar lo contrario de lo que se pretende. Los castigos tienen que ser justos, consistentes y deben estar acordes a la edad y madurez de los NNA, pueden ser un llamado de atención, quitarles un gusto o privilegio, o pedir que realicen alguna acción que repare lo hecho equivocadamente

Concluyendo este aparte del presente proyecto hasta aquí descrito las pautas de crianza deben ser claras, no excesivas y flexibles, deben iniciarse desde el momento del nacimiento y deben perdurar por siempre, ya que están dan las bases para que los NNA a medida que van superando una etapa a otra tengan los mecanismos y herramientas necesarias que les permitirán sentirse seguros, queridos, respetados a la vez que les facilita el desarrollo del autocontrol, de la tolerancia a la frustración, de la expresión pertinente a las emociones.

2.5 OBJETIVOS DE SISTEMATIZACION

2.5.1 Objetivo general

Reconstruir la experiencia basada en el acompañamiento de trabajo social, a dos familias beneficiarias de los procesos extrajudiciales del centro zonal Mártires, a través del manejo de pautas de crianza, permitiendo el mejoramiento en sus relaciones familiares al interior del hogar.

2.5.2 Objetivos específicos

Asumir una comprensión mas profunda del proceso basado en el tema pautas de crianza, de manera que permita desarrollar una mirada critica sobre lo vivido.

Evidenciar los resultados alcanzados a través de la intervención de caso social individual, facilitando el contraste entre los objetivos propuestos y las metas alcanzadas.

Compartir con otras practicas similares las enseñanzas surgidas de la experiencia en este proyecto, permitiendo un proceso de atención sostenible en este tipo de casos, lo cual a su vez facilitará el guiar a posteriores procesos relacionados con el tema, al interior del ICBF.

2.6 METODOLOGÍA

2.6.1 Metodología de intervención. El presente proceso de intervención se fundamenta en el método de caso social individual, con el cual se designa la ayuda social que se presta a nivel individual, en este caso sea niño, niña, adolescente, progenitor o

progenitora por ser el que más se adecúa al cumplimiento del objetivo propuesto, ya que se utilizan una serie de procedimientos que en primer lugar permiten el estudio de datos presentados por el usuario cuando formula sus problemas, en segundo lugar se elabora un diagnóstico y evaluación del problema, para luego plantear las posibles soluciones teniendo en cuenta los recursos del usuario y su entorno, de lo cual se origina un tratamiento para dar solución al problema.

El proceso de intervención se dio inicio cuando las dos familias acudieron al Centro Zonal Mártires con el fin de solicitar ayuda para solucionar conflictos con sus hijos e hijas, allí fueron remitidos a Asistencia y asesoría a la niñez, pertenecientes a la Defensoría de Extrajudiciales, allí les requirieron los documentos necesarios para verificar que no se les estuviese vulnerando los derechos fundamentales a los NNA, tales como afiliación a régimen de salud, educación, carnet de vacunas, registro civil y un recibo de servicios públicos para verificar su residencia.

Después de la revisión de documentos se procede a abrir historia en la que se registra sus situación económica, sus condiciones habitacionales, tipología de familia, características del beneficiario; luego se procedió a escuchar la problemática que cada una de las familias expuso con el fin de entrar al proceso de seguimiento por parte de la institución.

Después de esta primera fase, cada uno de los procesos fueron asignados a un equipo psicosocial, en el que la autora de este proyecto fue partícipe desde el Trabajo Social, estableciéndose una problemática en común en estas dos familias con las que se inició un proceso, a través del cual se intervino con los miembros de cada familia, por medio de mecanismos de seguimiento como entrevistas, visitas domiciliarias, charlas informarles que permitieron establecer una relación de confianza, en la que expusieron sin temeros sus argumentos, temores, frustraciones, y sobre todo los sentimientos que originaban en ellos los comportamientos asumidos por sus hijos e hijas como por ellos que en ocasiones se originaban por una falta de comunicación.

De igual forma se llevó a cabo una intervención con los dos beneficiarios –menor de 7 años y adolescente de 16 años -, con quienes se sostuvo charlas informales, entrevistas, seguimiento a las instituciones educativas, visitas domiciliarias al hogar, seguimiento al núcleo social, lo que permitió que ellos contrastaran ciertos comportamientos y actitudes que según sus propias apreciaciones no eran las correctas, ya que les perjudicaban en su entorno familiar, escolar y social; situación que fue resaltada y aprovechada para que establecieran compromisos, los cuales quedaron registrados en su respectiva historia para ser verificado posteriormente durante el proceso de seguimiento.

Para Richmond el Trabajo Social de Casos, es un don de la naturaleza, el cual se basa en unos procesos que desarrollan la personalidad por medio de la adaptación conscientemente efectuada, individuo a individuo, entre los hombres y su entorno social.

La autora a través de este pensamiento pretendió profundizar en el conocimiento de la realidad de los problemas sociales, reconoce que una de las funciones del trabajador social es la de conocer cómo influye el entorno sobre el individuo, si tiene antecedentes personales y sociales para lograr una mejor adaptación con ayuda de la intervención.

Es decir que esta metodología es la que más se adapta a los objetivos a alcanzar, puesto que se pretende ofrecer a dos familias herramientas como el dialogo, acuerdos y compromisos, para que refuercen, implementen y consoliden al interior del hogar el buen trato y educación de los hijos. Los pasos que se desarrollaron en el proceso de intervención están en concordancia con Richmond, y son:

Entrevistas a las familias que posibilitaron el diagnostico

Diagnostico que condujo al conocimiento del caso y orientó la intervención.

Intervención que llevó a la solución y seguimiento del problema

En el método de caso social individual se articula el siguiente esquema operacional, de acuerdo a lo planteado por Richmon: Se parte del supuesto de que la persona potencialmente puede ser sujeto y objetivo de su propio desarrollo, en consecuencia se espera que tome alguna iniciativa para salir de su situación. Tal es el caso del presente proceso, cuyas familias acuden al centro zonal Mártires donde son direccionados a la sección de atención y asesoría a la familia, en busca de ayuda para encontrar mecanismos de solución a los problemas que tienen con sus hijos e hijas.

2.6.2 Resultados del proceso de intervención. Con el fin de establecer el diagnóstico, se realizó un proceso de seguimiento a través de varias visitas domiciliarias, entrevistas, charlas informales y direccionamiento a profesionales e instituciones encargadas de efectuar diferentes terapias dirigidas a disminuir la problemática establecida. A continuación se presenta un análisis de cada uno de los procesos anteriores:

Visitas domiciliarias: A través de éstas se pudo establecer el entorno socio familiar en la que están inmersos el niño y adolescente beneficiarios del proceso, se estableció a manera general que cada beneficiario cuenta con su espacio habitacional individual el cual se encuentra en buenas condiciones, observándose una cama, televisor, closet, mesa de noche y una mesa para la realización de sus tareas escolares.

No se observó ningún tipo de maltrato, las dos partes se comportaron en forma normal, en la casa del menor se denotó un trato más cariñoso que en el otro, hubo manifestaciones de respeto y tolerancia, manejo de un todo adecuado en las conversaciones sostenidas y una interacción en la que no se notó agresividad alguna.

Entrevistas: Durante las entrevistas realizadas se estableció cierto grado de agresividad y rechazo de los beneficiarios hacia los padres, quienes manifestaron su inconformismo por la forma como son castigados, expresan que eso no les aporta nada y que nadie ajeno a su familia debe intervenir, que ellos pueden solucionar su problemas

solos y que no necesitan a nadie, además que todo el día permanecen solos y por la tarde o noche cuando llegan a la casa no hacen sino regañarles, insultarles y reprocharles el no haber cumplido con las tareas o deberes del colegio y del hogar.

Los padres por su parte, manifiestan que no los respetan, que hacen lo que quieren, no se comportan bien, no asisten al colegio, tienen bajo rendimiento académico puesto que van perdiendo varias materias por inasistencia y no cumplir con los trabajos escolares, que son holgazanes, los insultan y la madre del menor dice que éste la agredió físicamente cuando le llamó la atención o trato de corregirle.

Estas circunstancias fueron evidenciadas en forma permanente, lo que permite establecer la necesidad de realizar una intervención, para lo cual se desarrollaron varias charlas informales, durante las cuales la estudiante en formación realizó varias reflexiones tendientes a resaltar la importancia de la familia, la práctica de valores, la conveniencia de instaurar, concertar y practicar normas y pautas que conduzcan a mejorar sus relaciones interpersonales y por consiguiente la convivencia dentro del hogar.

Estas reflexiones lograron que los involucrados en el proceso asumieran compromisos de cambio, de no agresión, de respeto y tolerancia, de paciencia y amor para poder encausar y manejar de la mejor manera las relaciones interpersonales y favorecer con esto sus lazos afectivos, a aprender a manejar argumentos sin necesidad de amenazas o violencia y adoptar los mecanismos adecuados para dar solución a los conflictos que se les presenten. Con el fin de fortalecer estos compromisos fueron remitidos a la UPA de Santa Rita, EPS, y a la Universidad Santo Tomas para que desde allí fueran intervenidos a través de diferentes terapias. Estos informes reposan en el proceso de cada beneficiario.

2.7 MARCO INSTITUCIONALES

2.7.1 Marco Nacional. Este proceso se lleva a cabo en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar A continuación se analizarán los diferentes casos referentes a la vulneración de los derechos de los NNA (niños, niñas y adolescentes) que se presentan en las áreas de conciliables y protección del ICBF, y las posibles intervenciones que se les brinda.

El SNBF (sistema nacional de bienestar familiar) promueve la integración y realización armónica de la familia, protege al menor y garantiza los derechos de la niñez con el fin de vincular el mayor número de personas y coordinar las entidades estatales competentes en el manejo de los problemas de la familia y del menor, con el propósito de elevar el nivel de vida de nuestra sociedad.

El ICBF (2001), es una entidad adscrita al ministerio de protección, con el fin de brindar respuesta a las problemáticas como lo son: deficiencia nutricional, desintegración e inestabilidad familiar, pérdida de valores y de la niñez abandonada. El cual se encuentra ubicado en cada una de las capitales de departamento a través de sus 33 regionales y 200 zonales. Fue creado el 28 de noviembre de 1968 para brindar protección integral de la familia y en especial de la niñez, coordina el SNBF proponiendo e implementando políticas, prestando asesorías y asistencia técnica socio – legal a la comunidad y organizaciones públicas y privadas. ICBF se divide en niveles de gestión los cuales son:

NIVEL NACIONAL: formula, gestiona y aplica la política de niñez y familia para la prestación del servicio público de BF (bienestar familiar) a nivel nacional.

NIVEL DEPARTAMENTAL: 33 regionales encargadas de liderar y aplicar la política de la niñez y familia, fortaleciendo y articulando SNBF.

NIVEL MUNICIPAL: 200 zonales en 151 municipios.

ZONAL: Es la encargada de promover el desarrollo y funcionamiento del SNBF coordinando y concretando en el ámbito territorial los proyectos, servicios y acciones de los distintos agentes que lo integran. Brinda atención y orientación a la familia para restablecer los derechos vulnerados de los NNA.

CARACTERÍSTICAS: Brinda atención en procesos de restablecimiento de derechos, procesos civiles en juzgados de familia, orientación psicosocial, atención terapéutica, proceso de construcción de referentes familiares y formación integral para la vida.

DENUNCIAS: Es Cuando se comunican a la Línea gratuita del ICBF inicialmente tienen contacto con una persona calificada, la cual escucha el caso, sin juzgar la situación y tomará algunos datos necesarios para el trámite del caso y se le explicará el proceso a seguir.

Posteriormente este asesor reportará el caso al Centro Zonal de la localidad donde reside la persona para que se constate la situación de peligro a que está siendo expuesto y a partir de la visita que realice el funcionario del Centro Zonal, se decidirá la medida a adoptar. Estas medidas son definidas de acuerdo a la gravedad de cada caso. Puede ser incluido en uno de los programas de ICBF o iniciar un proceso de intervención en el que se fijen compromisos correctivos para la persona que este vulnerando los derechos.

CONCILIACION: Es el servicio que se prestan los funcionarios del ICBF ubicados en los Centros Zonales, los cuales brinda orientación y apoyo en las áreas jurídica, psicológica, nutricional, pedagógica y social a los NNA y las familias, interesado a lograr una mayor vinculación con la red familiar y comunitaria, contribuyendo a fortalecer los factores que intervienen en el desarrollo personal y en las relaciones de los miembros que hacen parte de la familia.

PROTECCION: El ICBF atiende 11.6 millones de colombianos en condición vulnerable y es garantizador de la protección de niños, niñas, adolescentes y adultos mayores. Es el principal restaurador de sus derechos. Se entiende cómo protección integral según la ley 1098 de 2006 art: 7 “el reconocimiento como sujetos de derechos de los NNA, las garantías y cumplimiento de los mismos, prevención de amenaza y vulneración y la seguridad de su restablecimiento inmediato. Esta se materializa en el conjunto de políticas, planes, programas y acciones que ejecuten en ámbitos distritales, municipales, departamentales y nacionales con la correspondiente asignación de recursos financieros, físicos y humanos.”

RESTABLECIMIENTO DE LOS DERECHOS: Es la restauración de la integridad y dignidad de los NNA como sujetos con la capacidad de realizar un ejercicio efectivo de los derechos que le han sido vulnerados.

2.7.2 Marco Local. Centro zonal Mártires se encuentra ubicada en la calle 13 con carrera 32, donde se busca mejorar la calidad de vida de los NNA y familias que se acercan a solicitar ayuda y soluciones para sus diferentes problemáticas por medio de la atención al usuario, denuncias, conciliaciones y protección. Por medio de procesos de atención personalizada, integración y fortalecimiento familiar y gestión e inclusión social. Atendiendo a todas las familias que hacen parte de las respectivas localidades sin discriminación alguna.

Localidad Mártires (Bogotá, 2007). En la localidad de Los Mártires y habitan en los siguientes barrios: La pepita, la Estanzuela, Ricaurte, Eduardo Santos, Pensilvania, La sabana, Voto nacional, Cinco Huecos, el listón, providencia, vergel y la favorita. Este sector aunque se caracteriza por ser comercial, industrial y residencial, es una zona donde predomina riesgo social del entorno muy alto, donde las familias se hallan inmersas en unas condiciones de riesgo en las diferentes situaciones reales, allí los padres y las madres de familia se desempeñan laboralmente como vendedores ambulantes, recicladores, litógrafos, meseras, empleadas del servicio domestico,

operarios de maquinas, modistas y fibrerros, los cuales devengan salarios inferiores al mínimo ya que se trata de trabajos informales inestables y con extensas jornadas, Debido a que su nivel de formación académica no supera la primaria y en algunos casos la secundaria.

3. RUTA METODOLÓGICA

En el centro zonal Mártires la trabajadora social titular, no permitió que la practicante tuviera suficiente mediación con los casos que allí se atendían, razón por la cual el proceso de sistematización se llevó a cabo, basado en la intervención de Trabajo Social con dos familias que entraron al programa de Asesoría y asistencia a la niñez y a la familia, ya que las cuales requieren de asesoramiento profesional para lograr mejorar las relaciones interpersonales con sus hijos e hijas, quienes – según registros de las fichas de seguimiento – apertura de la historia, entrevista y estudio entorno socio familiar – presentaban problemas comportamentales, evidenciándose afectación en las relaciones intrafamiliares y un inadecuado manejo en pautas de crianza por parte de quienes deben ejercer el rol de autoridad - padres y madres de familia.

Por lo anterior se elige la ruta metodológica propuesta, por Óscar Jara, quien manifiesta que la sistematización es aquella interpretación crítica de una o varias experiencias que a partir de su ordenamiento y reconstrucción descubre o explica la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso como se han relacionado entre si y por que lo han hecho de ese modo. (Oscar Jara. 2004)

La ruta metodológica que propone Jara se encuentra organizada en 5 tiempos:

- Punto de partida
- Las preguntas iniciales
- La recuperación del proceso vivido
- La reflexión de fondo
- Los puntos de llegada

1. El punto de partida: Vivir la experiencia, haber participado en ella, llevar un registro de la experiencia. El proceso que se llevo a cabo de sistematización parte de mi aprendizaje y mi trabajo en el ejercicio practico del trabajo social; proceso del cual se llevo registro desde el seguimiento con dos familias, las cuales entran en el proceso de este trabajo, hablando de la falta del empoderamiento del rol de padres que deben desempeñar cada uno de ellos con sus hijos y así mismo el respeto mutuo entre ellos, estableciéndose en cada una de las familia el seguimiento que se describe a continuación:

Familia 1. El proceso se da inicio el día 24 de Noviembre de 2011 con la apertura de la historia, la madre se presenta a exponer el caso de su hijo de 7 años de edad, que presenta agresividad física y verbal contra ella.

Registra que es madre cabeza de familia de tres hijos, dos de ellas en edades de 20 y 15 años y el hijo menor que es el beneficiario del proceso, residen en la localidad de Puente Aranda, barrio Autopista Muzu, viven en arriendo en un apartamento con todos los servicios. Se establece a través de los documentos presentados que el menor se encuentra escolarizado, afiliado a un régimen de salud, tiene todas su vacunas al día, presenta documento de identidad, lo que evidencia que es totalmente garante de sus derechos fundamentales.

En el documento de historia de atención se registra por parte de la trabajadora social del I.C.B.F, que con base en la información recopilada se evidencia en el niño un marcado resentimiento hacia su madre, por cuanto no le perdona haberse separado y de contraer otra relación afectiva; con las hermanas la relación es conflictiva, exponiendo el niño que la madre les deja hacer lo que quieren y que ellas tratan de mandarlo a él. Se evidencia que el menor ha estado marcado por violencia que ha experimentado en su contexto familiar, aunque quiere a sus dos padres prefiere estar con el padre y tiene la tendencia de repetir la agresividad.

En dicho documento se registran diferentes fechas en las que se ha realizado el proceso de seguimiento de los padres y del niño a través de entrevistas, citaciones, compromisos para mejorar la comunicación, la convivencia y el comportamiento del menor y remisiones a otra entidades. Durante este proceso se ha podido establecer mejor aceptación de los roles que desempeña cada uno, especialmente del niño para con la madre y la nueva relación sentimental que ella tiene en la actualidad, lo que ha permitido mejorar sus relaciones interpersonales, su convivencia, el rendimiento académico del menor, mejor interacción con sus hermanas mayores, acatamiento de normas y pautas de crianza dentro del entorno familiar.

Al proceso de esta familia sigue en intervención, ya que se está tratando con todo el núcleo familiar.

2. Las preguntas iniciales:

- ¿Para qué se quiere sistematizar?: Para reconstruir la experiencia basada en el acompañamiento de trabajo social, a dos familias beneficiarias de los procesos extrajudiciales del centro zonal Mártires, a través del manejo de pautas de crianza, permitiendo el mejoramiento en sus relaciones familiares al interior del hogar, con el fin de mejorar las relaciones intrafamiliares de dos familias beneficiarias de procesos extrajudiciales, vinculados en el tipo de petición Asistencia y Asesoría a la niñez y la familia, con fin de fortalecer y dejar evidencia de que hay situaciones y agresiones de una realidad que cada vez parece no tener una solución las cuales se pueden arreglar por medio de un seguimiento, utilizando herramientas como el dialogo, los acuerdos y compromisos, que permitieron mejorar sus relaciones interpersonales con sus hijos e hijas al interior del hogar.

Para lo cual fue necesario asumir una comprensión más profunda del proceso basado en el tema pautas de crianza, de manera que permita desarrollar una mirada crítica sobre lo vivido, para luego evidenciar los resultados alcanzados a través de la intervención de caso social individual, facilitando el contraste entre los objetivos propuestos y las metas alcanzadas y así compartir con otras prácticas similares las enseñanzas surgidas de la experiencia en este proyecto, permitiendo un proceso de atención sostenible en este tipo de casos, lo cual a su vez facilitará el guiar a posteriores procesos relacionados con el tema, al interior del ICBF.

- ¿Qué experiencia quiero sistematizar?. El proceso de atención y seguimiento con dos familias del área extrajudicial del Centro Zonal Mártires del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en el II periodo del año 2011, de los cuales se escogieron los relacionados con casos comportamentales de niños, niñas y jóvenes, se sistematizará el seguimiento que se llevó a cabo con cada uno de los miembros de las dos familias escogidas mejorar sus relaciones interpersonales al interior del hogar.

Los aspectos claves que se quieren sistematizar son los resultados del proceso realizado con los padres de familia, en cuanto si sirve la metodología de trabajo utilizado con ese tipo de población, y lo más importante, la construcción de saberes que los progenitores realizaron a través de su experiencia como padres para tratar de buscar soluciones entre ellos mismos, dado que el espacio se prestaba para expresar, escuchar y reflexionar.

- ¿Qué aspectos centrales nos interesa sistematizar?. El interés de los padres y madres por establecer normas y pautas de crianza dentro del hogar y así lograr asumir su rol correspondiente a cada uno de los involucrados.

3. Recuperar el proceso vivido. Esta problemática fue evidenciada a partir de la denuncia presentada por los padres de familia de un menor de 7 años y un joven de 16 años, que presentaban problemas comportamentales y recepcionadas en el Centro Zonal Mártires en procesos extrajudiciales, donde se genera una asesoría y atención a la familia por un equipo profesional compuesta por psicóloga, trabajadora social y defensora de familia, quienes a través de entrevistas, estudio entorno socio familiar, seguimientos, adquisición de compromisos y remisiones a centros de ayuda psicológica o EPS, se logró que los padres adoptaran un empoderamiento con sus hijos, una mejor comunicación y un mejor dialogo para lograr así una convivencia digna y un respeto claro del rol de cada miembro de la familia, para lo cual fue necesario la planeación de diferentes encuentros, los cuales se describen a continuación:

- En el primer encuentro se abrió la historia de cada beneficiario, entablándose una relación de comunicación entre la profesional –autora del proyecto- y los solicitantes ante el Centro Zonal Mártires para asistencia y asesoría. Se les escuchó la problemática, se les sugirió diferentes estrategias como el diálogo, la concertación, la conciliación para mejorar la comunicación con los hijos e hijas, a lo cual respondieron que ellos ya han tratado de hacerlo pero no les han dado buenos resultados. Se les propuso respetar los roles de cada uno dentro del entorno familiar, para así disminuir los conflictos que se venían presentando, reflexiones que fueron acogidas con agrado por parte de los padres y madres de familia asumiendo el compromiso de seguirlos.
- En el segundo encuentro se realizó en forma individual con cada uno de los beneficiarios – menor de 7 años y adolescente de 16 años -, durante este espacio se les escuchó sus inconformidades, sus resentimientos, angustias y temores, exponiendo que sus padres no los comprenden, que son muy autoritarios, les insultan y en ocasiones los han maltratado. Se reflexionó sobre la importancia de mejorar sus relaciones interpersonales, de asumir

comportamientos y actitudes acordes a su edad, de respetar a sus progenitores y de ponerse en el lugar del otro para así poder criticar y censurar las actuaciones de cada quien. Lo anterior fue acogido con agrado por cada uno de ellos, expresaron sus sentimiento de culpa, de arrepentimiento y asumieron compromisos de cambio y mejora de la convivencia dentro del hogar, dejando registrado que esto sucederá siempre y cuando sus padres tengan la misma actitud y que los comportamientos mejoren de lado y lado.

- El tercer encuentro se realizó una reunión con cada una de las familias, asistieron puntualmente, se les cuestionó si las relaciones habían mejorado, a lo que respondieron que sí, aunque les hace falta seguir trabajando en la tolerancia y el respeto, pero que ya no se presentan agresiones verbales y físicas, que los hijos les piden permiso para salir, que están asistiendo al colegio con más regularidad y no se han vuelto a evadir del hogar; los beneficiarios – hijos – comentaron que sus padres ya no les regañan e insultan, aunque siguen siendo autoritarios pero que el ambiente familiar ha mejorado y que ya no les da pereza llegar a la casa como antes.

- Durante el cuarto encuentro se realizó visita domiciliaria a las familias, con el fin de verificar las condiciones habitacionales de los menores, la no vulneración de sus derechos fundamentales y la confirmación de lo expuesto en el encuentro anterior por las dos partes. Durante las visitas se estableció a manera general que cada beneficiario cuenta con su espacio habitacional individual el cual se encuentra en buenas condiciones, observándose una cama, televisor, closet, mesa de noche y una mesa para la realización de sus tareas escolares.

En cuanto a las relaciones interpersonales, durante las visitas no se observó ningún tipo de maltrato, las dos partes se comportaron en forma normal, en la casa del menor se denotó un trato más cariño que en el otro, hubo

manifestaciones de respeto y tolerancia, manejo de un todo adecuado en las conversaciones sostenidas y una interacción en la que no se notó agresividad alguna.

- En el quinto encuentro o participó el equipo psicosocial de los procesos extrajudiciales de los dos casos de las familias intervenidas, donde expusieron los resultados obtenidos durante las intervenciones realizadas desde psicología y el trabajo social, estableciéndose que a través de ésta se ha observado un cambio significativo en las dos familias, puesto que las partes han cumplido con los compromisos asumidos en cada uno de los encuentros, puesto que sus relaciones al interior del hogar se están dando en un marco de respeto y tolerancia, disminuyendo las agresiones físicas, verbales y cada uno de los participantes están asumiendo el rol que le corresponde, respetando el espacio de cada uno con manifestaciones de cariño y ternura.

Los procesos de las dos familias se encuentran en seguimiento para verificar que no se vuelva a presentar la problemática que dio origen a esta sistematización.

4. Reflexión de fondo. Análisis. Teniendo en cuenta que las dos familias estaban solicitando ayuda sobre una problemática en común, en una población determinada, como trabajadora social en formación, se evidenció la necesidad de guiar un proceso de intervención y seguimiento, con el fin de brindarles posibles soluciones, a través de herramientas como el diálogo, los acuerdos y compromisos donde se logre transmitir a los progenitores, niños, niñas y adolescentes elementos y valores fundamentales normativos, que forman parte de lo idealmente deseado en las familias de esta sociedad.
5. Puntos de llegada: Conclusión. Durante el proceso vivido con los progenitores e hijos se puede concluir: al inicio de la sistematización se encontró dos familias que no se respetaban y toleraban, cada uno de los involucrados en la problemática

agredía al otro tanto física como verbal, no respetaban el espacio del otro, los hijos se evadían del hogar, no asistían a la institución educativa y veían a sus progenitores como autoritarios y maltratantes.

Después de la intervención realizada, se observan dos familias en las que cada uno asume el rol que le corresponde, respetando el espacio de cada uno, sin agresiones y por el contrario con manifestaciones de cariño, respeto, tolerancia, en las que conviven en forma armónica. A los progenitores les preocupa el futuro de sus hijos y no consideran el dialogo como una forma de corregir y brindar amor a los mismos. En muchos casos por el estrés del trabajo y la situación económica vivida al llegar a casa y encontrar que sus hijos tienen malas notas y no han realizado las tareas correspondientes, su forma de corregirles es a los gritos o en algunos casos con golpes.

Al respecto se les permitió reflexionar sobre sus propias acciones, la forma como proveen a sus hijos, como garantizan su bienestar físico, llevándoles a cuestionarse y asumir compromisos de cambio, teniendo en cuenta que su infancia en cierta forma estuvo caracterizada por el autoritarismo a través de un modelo de crianza rígido caracterizado por las acciones unilaterales que ejercían los adultos, llámese madre, padre o abuela sobre ellos, un adulto que condicionaba a través del castigo físico su comportamiento, se pretendía con ello mantener el control sobre los niños y niñas para formar una persona obediente que no creara problemas.

Los padres reconocieron que la orientación que recibieron de sus progenitores sobre las pautas de crianza estuvieron basadas en modelos incorrectos como el autoritario e impositivo que no les permitió vivir su niñez con todas las garantías que establecen los derechos fundamentales, todos llegaron a la conclusión que cambiarían muchos aspectos de cómo orientar las pautas de crianza, empezando por asumir con responsabilidad su labor de padres en cuanto a ofrecerles un ambiente en donde sus hijos e hijas tengan la oportunidad de ser felices, de gozar

de su infancia y adolescencia, de divertirse pero también de ser responsables y que para esto los deben guiar con amor, respeto, autoridad pero no autoritarismo, siendo asertivos, ofreciéndoles confianza para que a partir de el cambio que ellos van a tener, ellos también hagan sus aportes y que esto lo van a lograr a través del diálogo que es la mejor manera de acercarse a ellos.

4. APRENDIZAJES PERSONALES Y DISCIPLINARES

La experiencia adquirida durante mi proceso de formación como trabajadora social en la Corporación Universitaria Minuto de Dios, en el I.C.B.F, específicamente en el Centro Zonal Mártires, me han generado grandes expectativas de innovación en mi vida profesional, puesto que a través de los conocimientos adquiridos y el trabajo realizado durante las prácticas han fortalecido en mi la vocación de servicio en pro de la población que requiere de ayuda especializada para dar solución a las problemáticas que se les presente a nivel personal, familiar y social.

Igualmente me permitió cambiar en cierta forma la significación que tenía acerca del trabajo social, ya que esta profesión permite involucrarme de manera activa en las problemáticas que los seres humanos presenten, convirtiéndome en apoyo, orientadora, conciliadora y motivadora para que de la mejor forma cada uno encuentre los mecanismos de solución y así propender por una sociedad más justa, equilibrada en un marco de paz y convivencia basada en valores y principios que rigen los derechos fundamentales de todos y todas.

Durante mis prácticas y por fortuna, encontré profesionales que sin prevenciones me ofrecieron sus saberes y experiencias para enriquecerme tanto a nivel personal como profesional, ya que cada uno de ellos compartió momentos significativos en cada uno de los procesos, apoyándome con materiales de investigación y lecturas que me permitieron profundizar mis saberes y así lograr el desarrollo de este proyecto de sistematización, puesto que al inicio de mi experiencia – prácticas y proyecto - sentí dudas y temores en cuanto al desempeño en el Centro Zonal como para la investigación, escritura, análisis de los conceptos, escogencia de la metodología, ruta y establecimiento de los logros alcanzados.

En el Centro Zonal, se me permitió tener acceso a diferentes casos que se llevan en los proceso extrajudiciales, los cuales analice con sorpresa ante cada uno de los

problemas expuestos, los cuales requieren atención de la defensoría. Este análisis me dio bases fundamentales para poder realizar mi proceso de sistematización e intervención, puesto que la mayoría de los padres y madres de familia que acuden al Centro Zonal, lo hacen debido a los problemas comportamentales que presentan sus hijos e hijas.

La metodología de sistematización de Oscar Jara y que se adoptó como ruta fue clara y precisa ya que brindo las directrices para lo que se quería realizar, su intencionalidad ofreció las bases para comprender el proceso de fondo, mediante la cual se obtuvo la participación de los involucrados en el proceso, para la construcción de compromisos tendientes a dar solución a la problemática que se venía presentando y así mejorar sus relaciones interpersonales y por ende la convivencia dentro del hogar.

La revisión teórica de los conceptos que tuvieron relación con el tema a desarrollar me permitió ampliar mis conocimientos y reafirmar la importancia que tiene la familia como núcleo central de la sociedad y que las normas y pautas de crianza deben concertarse e instaurarse desde temprana edad, asumiendo con responsabilidad la labor de padres, en cuanto a ofrecerles un ambiente en donde tengan la oportunidad de ser felices, de gozar de su infancia, de divertirse pero también de ser responsables y que para esto los deben guiar con amor, respeto, autoridad pero no autoritarismo, siendo asertivos, ofreciéndoles confianza para que a partir de el cambio que ellos van a tener, los niños y niñas también hagan sus aportes y que esto lo van a lograr a través del diálogo que es la menor manera de acercarse a ellos, para que a futuro todos los integrantes de la familia tengan comportamientos y actitudes adecuados para desenvolverse en cualquier campo donde les toque actuar.

Los logros obtenidos a través del trabajo de seguimiento realizado con las dos familias intervenidas, me permitió poner en práctica los conocimientos adquiridos y los aportes hechos por los profesionales del I.C.B.F, me insertaron en un campo del saber que amplió mis expectativas y mis deseos de servicio, acordes con mi

profesionalización, puesto que durante el proceso adquirí las capacidades y habilidades para conocer e identificar las problemáticas que cada una de las personas exponen y que requieren de mi intervención profesional para encontrar los mecanismos de solución.

BIBLIOGRAFÍA

BOGOTÁ. Panorama turístico de las 12 localidades. Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Instituto Distrital de Cultura y Turismo. 2007. p. 25.

ISAZA MERCHÁN, Leonor. (2006). Descubriendo la crianza positiva. Bogotá: Alcaldía Mayor de Bogotá. Fondo para la acción ambiental y la niñez. p. 106.

JARA, Oscar. Para sistematizar experiencias. Una propuesta teórica y práctica. Tarea Asociación de publicaciones Educativas. Lima, 1994.

LINTON, Ralph. Citado En: La obra de la sexualidad, el amor y la familia. Bogotá: Prolibros. 3ª. Edición 2001. p. 88.

MAGAZ, A. y GARCIA, M. Perfil de Estilos Educativos PEE. España: Grupo Albor-Cohs. 1998. p. 11.

MURDOCK, Peter. Citado En: La obra de la sexualidad, el amor y la familia. Bogotá: Prolibros. 3ª. Edición 2001. p. 88.

RICHMOND, Mary. Métodos del trabajo social. Material fotocopiado sin más información.

SAVE CHILDREN REINO UNIDO. Crianza con amor, claves para ser mejores padres y madres. Bogotá: Casa Editorial El Tiempo. 2003. p. 53.

TURNER, Shelly y GONZÁLEZ RIVERA Laura. Desarrollando Familias fuertes. Citada en SAVE CHILDREN REINO UNIDO. Crianza con amor, claves para ser mejores padres y madres. Bogotá: Casa Editorial El Tiempo. 2003.

WYCKOFF, phd y UNELL Bárbara C. Como disciplinar a su hijo. Colombia: Norma, 1992. p. 149.

WEB GRAFÍA

CARRASCO SANTA CRUZ Rafael, citando a HALL Stanley. El adolescente. Artículo disponible en Internet: http://www.robertexto.com/archivo5/el_adolescente.htm

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA POLÍTICA DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA (2010). Recuperado el 03 de septiembre de la página web www.integracionsocial.gov.co/.../default.asp?...RendCuentasInfancia2010/.

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR. Disponible en Internet: <https://www.icbf.gov.co/icbf/directorio/portel/libreria/php/03..html>

MEYERS, R. Los doce que sobreviven: fortalecimiento de los programas de desarrollo para la primera infancia en el Tercer Mundo. Washington, D.C.: Organización Panamericana de la Salud. 1993. Disponible en Internet: [www.cic.gba.gov.ar/ceren/documentos /patronesdecrianzaydesarrolloinfantil.pdf](http://www.cic.gba.gov.ar/ceren/documentos/patronesdecrianzaydesarrolloinfantil.pdf) p. 2.

PÉREZ Ángeles y RODRÍGUEZ Francisco. Los estilos de autoridad en la familia. Disponible en Internet: [www.lafamilia.info/escuela de padres/el manejo de la autoridad/la responsabilidad del niño.htm](http://www.lafamilia.info/escuela_de_padres/el_manejo_de_la_autoridad/la_responsabilidad_del_niño.htm). Julio 2005. p. 2.

GARCÍA GUERRERO María. Cómo viven los adolescentes de hoy. Revista Enfoques Educativos N° 22 de Septiembre 15 de 2008. Disponible en Internet: http://www.enfoqueseducativos.es/enfoques/enfoques_22.pdf#page=105

TENORIO M. Citado a LEVINE. En: “Deberes y derechos de los padres y los hijos”. En: Internet: <http://cognitiva.univalle.edu.co>. p 4.

UNIMINUTO (2009). Disponible en Internet: http://chs.uniminuto.edu/texto/documentosstitucionales/lineamientos_practica_profesional.pdf>. Recuperado el 04 de Abril de 2012.

ANEXOS

ANEXO A
 FORMATO DE INFORMACIÓN BÁSICA DEL BENEFICIARIA
 Apertura de historia

Nombre del beneficiario
Documento de identidad
Numero de petición
Vinculación al sistema de seguridad social en salud
¿ se encuentra afiliado al sistema de seguridad social en salud?
Tipo de servicio médico que recibe
Otro servicio medico
Verificación de vacunas
Presenta carne de vacunas
Esquema de vacunación completo para la edad
Vinculación al sistema educativo
¿ se encuentra vinculado actualmente al sistema educativo?
Establecimiento
Jornada
Ultimo grado o semestre aprobado
Razón por la que no estudia
valoración estado de salud psicología
Cuenta con valoración psicológica
Valoración nutricionista
Cuenta con valoración nutricional
Ubicación de la familia de origen
Perfil de vulnerabilidad- generatividad familiar-visibilidad
Interpretación del genograma
Concepto socio familiar
Nº H.S.f.
Concepto socio familiar

VI GENOGRAMA FAMILIAR

△ Hombre Relación Distante
 ○ Mujer Relación Rota
 — fallecido
 - - - - Matrimonio
 / Unión Libre
 // Separación
 = = = = Divorcio
 ~~~~~ Relación Estrecha  
 ~~~~~ Relación Cercana  
 || Relación Conflictiva

VII. ANTECEDENTES FAMILIARES (Legales, sociales, migratorios, físicos, mentales, etc)

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

VIII. DINÁMICA FAMILIAR (Descripción: Comunicación, Autoridad, Afectividad, Relaciones, Pautas de crianza: Normas y reglas, Actividades del cotidiano, etc)

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

IX. SITUACIÓN ECONOMICA DE LA FAMILIA

| APORTANTES
(Rol familiar) | ACTIVIDAD
LABORAL | TIPO DE CONTRATO | LUGAR DE TRABAJO | INGRESOS |
|---------------------------------|----------------------|------------------|------------------|-----------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Total ingresos mensuales | | | | \$ |
| Total Egresos mensuales | | | | \$ |

X. DESCRIPCIÓN DE LA VIVIENDA

| ZONA DE UBICACIÓN | URBANA _____ | | RURAL _____ | | INDIGENA ___ |
|---|--------------|--------------|-------------------------|----------------|-------------------|
| TENENCIA DE LA VIVIENDA | PROPIA ___ | ARRIENDO ___ | HIPOTECADA-PROPIA _____ | FAMILIAR _____ | INVASION ___ |
| TIPÒ DE VIVIENDA | CASA _____ | CASALOTE ___ | APTO _____ | PIEZA _____ | INQUILINATO _____ |
| TIEMPO DE PERMANENCIA EN EL SECTOR | | | | | |
| No. DE FAMILIAS QUE HABITAN LA VIVIENDA | 1 ___ | 2 ___ | 3 ___ | 4 ___ | MÀS ___ |
| No. DE PERSONAS QUE HABITAN LA VIVIENDA | 2-4 ___ | 5-7 ___ | 8-10 ___ | 11-13 ___ | 14-MAS ___ |

| | | | | | |
|---|--------------------|------------------------------|---|----------------------|----------------------------|
| ESPACIOS HABITACIONALES | SALA _____ | BAÑO _____
- | HABITACIÓN _____ | GARAJE__
- | TERRAZA _____ |
| | COMEDOR____
- | COCINA____
- | JARDIN _____ | PATIO _____ | OTROS
¿Cuál? _____
- |
| No. DE DORMITORIOS PARA EL GRUPO FAMILIAR | 1 _____ | 2 _____ | 3 _____ | 4 _____ | MAS _____ |
| No. DE PERSONAS/CAMAS POR DORMITORIO PARA EL GRUPO FAMILIAR | 1____/____ | 2____/____
- | 3____/____ | 4____/____
- | MAS____/____ |
| PERSONAS QUE COMPARTEN EL DORMITORIO CON LOS NIÑOS | | | | | |
| ASEO: | | | | | |
| ORGANIZACIÓN: | | | | | |
| VENTILACIÓN: | | | | | |
| ILUMINACIÓN: | | | | | |
| SERVICIOS PUBLICOS CON LOS QUE CUENTA | ACUEDUCTO _____ | ALCANTARILLADO _____ | ENERGÍA _____ | TELEFONÍA FIJA _____ | TV POR CABLE _____ |
| | INTERNET _____ | RECOLECCIÓN DE BASURAS _____ | PLANTA ELÉCTRICA COMUNAL _____ | GAS NATURAL__
- | GAS PROPANO _____ |
| DÍAS DE RECOLECCIÓN DE BASURAS _____ | RECOLECCIÓN DE | | BASURAS EN RECIPIENTES CON TAPA
Si _____
No _____ | | |
| MUEBLES Y ENSERES | SUFICIENTES _____ | | INSUFICIENTES _____ | | |
| ESTADO DE LOS MUEBLES Y ENSERES | BUENO: _____ | | REGULAR _____ | MALO _____ | |
| ELECTRODOMESTICOS | SUFICIENTES _____ | | INSUFICIENTES _____ | | |
| ESTADO DE LOS ELECTRODOMESTICOS | BUENO: _____ | | REGULAR _____ | MALO _____ | |
| CARACTERÍSTICAS DE PISOS | CEMENTO _____ | BALDOSA _____ | TIERRA _____ | MADERA _____ | |
| | TAPETE _____ | OTRO ¿CUAN? _____ | | | |
| CARACTERISTICAS DE PAREDES | TELASFALTICA _____ | | LADRILLO _____ | BLOQUE _____ | |
| | MADERA _____ | | OTRO CUÁL? _____ | | |
| PRESENCIA DE HUMEDAD | SI _____ | | | NO _____ | |
| CARACTERISTICAS DE TECHOS | TEJA _____ | ZINC _____ | PLASTICA _____
- | LATA _____ | OTRA CUÁL? _____ |
| CARACTERISTICA PUERTAS | TELA _____ | MADERA _____ | LATA _____ | METALICA__
- | OTRA CUÁL? _____
- |

| | | | |
|---|-------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| CASA EN CONSTRUCCION | | SI _____ | NO _____ |
| ESTRUCTURA GENERAL DE LA CASA | BUENO: _____ | REGULAR _____ | MALO _____ |
| PRESENCIA DE MERCADO | SUFICIENTE _____ | INSUFICIENTE _____ | AL DIARIO _____ |
| VIAS DE ACCESO | BUENO: _____ | REGULAR _____ | MALO _____ |
| RUTAS DE TRANSPORTE | BUENO: _____ | REGULAR _____ | MALO _____ |
| PRESENCIA DE PLAGAS (Roedores –Vectores) | SI _____ | NO _____ | ¿Cuál? _____ |
| CONVIVEN CON ANIMALES | SI _____ | NO _____ | ¿Cuál / Cuantos? _____ |

XI. VECINDARIO Y CONCEPTO DE VECINOS (Preferiblemente con números de identificación)

| |
|--|
| |
| |

XII. PARTICIPACION EN ORGANIZACIONES O GRUPOS COMUNITARIOS (Quien rol familiar)

| | | | |
|----------------------------|---------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| JAC _____ | GRUPO TERCERA EDAD _____ | ONG _____ | GRUPO DE ORACIÓN _____ |
| JAL _____ | ESCUELA DE PADRES _____ | CLUB DEPORTIVO _____ | GRUPO MUSICAL _____ |
| ASOC. MUJERES _____ | GRUPO AMBIENTAL _____ | VOLUNTARIADO _____ | OTROS ¿CUÁL? _____ |

XIII. CONCEPTO DE TRABAJO SOCIAL

| |
|--|
| |
| |
| |

XIV. ACCIONES A SEGUIR

| |
|--|
| |
| |
| |

XV OBSERVACIONES

| | | |
|--|----------------------|--------------------|
| | NOMBRE SOCIAL | TRABAJADORA |
| | | |
| | | |

ANEXO C

GUÍA DE ENTREVISTA

TECNICA: Entrevista

Composición y estructura familia actual

Nombre, edad, estado civil, nivel ocupación parentesco,

Familiograma

Antecedentes

Noviazgo, duración, unión , marital de hecho, unión marital, católico, civil tiempo que duro, características violencia, intrafamiliar amor.

Situaciones psicosociales, sustancias psicoactivas, discapacidad, niño de calle, explotación sexual, abuso sexual, alcoholismo, actividades delictivas, privación de la libertad

Infancia de la mama, niño marca al niño , negligencia.

Dinámica de la familia

Presente de la familia, tipo de familia, los vínculos, comunicación, normas y reglas, pautas de crianza, demostración de afecto, responsabilidad parental, actividades cotidianas, misa parque actividades recreativas, padres separados, amigos, hijos, padres, parejas, relaciones.

Vecinos inquilinos o terceros quejas depresiones.

Vivienda

Condiciones de la vivienda

Dirección, ubicación, zona de tolerancia, lugar como tal, distribución, habitaciones, cuantas habitaciones, cuantas camas, número de personas, apartamento, tipo de inquilinato, enseres nevera, servicios públicos, material que está hecha la casa muebles y enseres.

Aspectos económicos