



**Sistematización de la experiencia vivida dentro del proceso de  
intervención en la prevención de crisis desarrollada con los sistemas  
familiares vinculados al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar  
Centro Zonal Tunjuelito**

**Presentado por:**

**Nesly Catherine Escobar Ortiz**

**Asesora de tesis:**

**Myriam del Socorro Sandoval Erazo**

**Facultad de Ciencias Humanas y Sociales**

**Trabajo Social**

**Bogotá. D.C.**

**2013**

## **Agradecimientos**

A Dios por bendecir mi vida llevándome a esta hermosa profesión y a vivir esta  
enriquecedora experiencia

A mis padres, quienes a través de su lucha incansable me dieron la oportunidad y el  
apoyo necesario para llegar hasta aquí

A Myriam Sandoval por dedicar su tiempo para acompañarme en este proceso y  
fortalecer cada etapa del mismo

A Diana Rodríguez y Liliana Gamboa por su apoyo desinteresado, con el cual pude  
continuar este camino

Muchas gracias...

## Tabla de contenido

Resumen .....	6
Introducción .....	8
1. Justificación .....	9
2. Experiencia sistematizada.....	10
2.1 Antecedentes .....	10
2.2 Problemática familiar intervenida .....	12
2.2.1 Crisis familiares.....	14
2.2.2.1 Familias que presentan crisis por desajuste .....	14
2.2.2.2 Familias que presentan crisis por desvalimiento.....	15
2.2.2.3 Familias que presentan crisis de ciclo vital.....	15
2.2.2.4 Familias que presentan crisis estructurales .....	16
2.3 Actores participantes .....	19
2.4 Concepción teórica – conceptual.....	21
2.5 Marco Legal .....	38
2.6 Objetivos de intervención.....	41
2.7 Metodología de intervención.....	42
2.7.1 Metodología de intervención en familia.....	43
2.7.1.1 Recepción.....	43
2.7.1.2 Orientación y educación familiar .....	43
2.7.1.1 Evaluación como proceso permanente.....	45
2.7.2 Principios que rigen la intervención .....	46

2.7.3 Técnicas.....	50
2.7.3.1 Entrevista individual desestructurada .....	50
2.7.4 Instrumentos .....	51
2.7.4.1 Genograma .....	51
2.8 Contexto institucional .....	54
3. Ruta metodológica .....	61
3.1 Objetivos de sistematización.....	61
3.2 Enfoque epistemológico de la sistematización .....	62
3.2.1 Enfoque .....	62
3.2.2 Ruta metodológica.....	63
3.2.3 Instrumentos .....	64
3.2.3.1 Diario de campo .....	64
3.2.3.2 Archivo pedagógico .....	64
3.2.3.3 Informes .....	65
3.3 Desarrollo de la Ruta de sistematización .....	66
3.3.1 Recuperación del proceso vivido .....	66
3.3.2 Interpretación de lo sucedido .....	66
3.3.2.1 Sistemas familiares permisivos.....	66
3.3.2.1.1 Acercándose a una crisis por no educar la libertad.....	69
3.3.2.1.2 Autoridad ¿Mandas tu o mando yo? .....	73
3.3.2.1.3 Comunicación. Aplacando, culpando y distrayendo .....	76
3.3.2.1.4 Organización Familiar ¡el afecto está presente! .....	80
3.3.2.2 Sistemas familiares delegante .....	81

3.3.2.2.1 Acercándose a una crisis por el deterioro de las relaciones .....	83
3.3.2.2.2 Autoridad ¿Tú eres tú y yo soy yo? .....	86
3.3.2.2.3 Comunicación. Acusando, aplacando: cada una por su lado .....	88
3.3.2.2.4 Organización Familiar ¿Y el afecto? .....	91
3.3.2.3 Sistemas familiares autoritario .....	95
3.3.2.3.1 Una crisis destructiva .....	98
3.3.2.3.2 Autoridad. Yo soy grande tu pequeño .....	102
3.3.2.3.3 Comunicación. Actuar antes de reflexionar.....	103
3.3.2.3.4 Organización Familiar ¿Y el afecto para qué?.....	104
3.3.3 Puntos de llegada.....	105
3.3.3.1 Construyendo un sistema familiar organizado, unido y feliz.....	106
3.3.3.1 Inicia una autoridad democrática .....	107
3.3.3.2 Hacia una comunicación niveladora .....	110
3.3.3.3 Organización Familiar. Todos cooperando.....	113
4. Aprendizajes teóricos y prácticos .....	116
5. Anexos .....	125
5.1 Una familia organizada: una familia feliz .....	125
5.2 Una familia unida: una familia fortalecida .....	145
5.3 Una familia pacífica: una familia sana .....	156
6. Referencias.....	164

## **Resumen**

Desde un enfoque sistémico, puede entenderse a la familia como una estructura en la que cada uno de sus miembros da cumplimiento a una función específica, al verse alguno de ellos desarticulado de su sistema familiar, la dinámica interna decae y se enfrenta a un riesgo de crisis familiar. En la actualidad diferentes cambios sociales influyen en la estructura de la familia y afectan el funcionamiento interno de su sistema, además de esto, los cambios naturales del ciclo vital, el desarrollo inadecuado de un modelo comunicativo, la ausencia de normas y límites que dirijan el comportamiento, y la desintegración familiar exponen a la familia a crisis estructurales; con orientación y educación familiar adecuada, estas crisis pueden ser prevenidas.

**Enfoque sistémico, crisis familiar, comunicación familiar, normas familiares, organización familiar.**

## **Abstract**

From a systemic approach, the family can be understood as a structure in which each of its members have a specific role. If one of them gets disjointed from the family system, the internal dynamics decays and increase the risk to present a familiar crisis. Today different social changes can influence the structure of the family and affect the normal function of its system. The natural changes of the life cycle, the inadequate development of a communication model, the absence of rules and limits and the

disintegration, expose the family to structural crises. Proper guidance and family education could prevent these crises.

**Systems approach, family crisis, family communication, family rules, family organization.**

## **Introducción.**

La presente sistematización, entendida como “la misión de recuperar y reflexionar sobre las experiencias como fuente de conocimiento de lo social para la transformación de la realidad” (AYLLON, 2002. En JARA, 2010, p. 7), describe e interpreta el proceso de intervención desarrollado desde la experiencia de la práctica profesional en el Instituto Colombiano de Bienestar Familia Centro Zonal Tunjuelito, dirigido a la prevención de la crisis estructural de los sistemas familiares que presentan violencias por negligencia, maltrato físico y problemas de comportamiento al interior de su dinámica, situaciones consideradas factores de crisis del sistema familiar, evitando así que en la estructura familiar se desarrollen tensiones y situaciones de riesgo que obstaculicen el crecimiento de cada uno de los integrantes de la familia.

La sistematización de esta experiencia busca obtener conocimientos que permitan reinterpretar la práctica, comprendiendo a la luz de la teoría el significado que acciones evidenciadas e implementadas tuvieron en los sujetos. A partir de esta comprensión proporcionar saberes y memorias que sirvan para fortalecer experiencias futuras.



## **1. Justificación.**

Como profesionales en Trabajo Social se desarrollan acciones dirigidas al bienestar y la transformación social, al no ser documentadas estas pierden su significado y no trascienden las fronteras de la experiencia al conocimiento. Sentar base de procesos desarrollados desde vivencias prácticas nos permite fundamentar las acciones implementadas y mejorarlas a partir de la interpretación de lo sucedido.

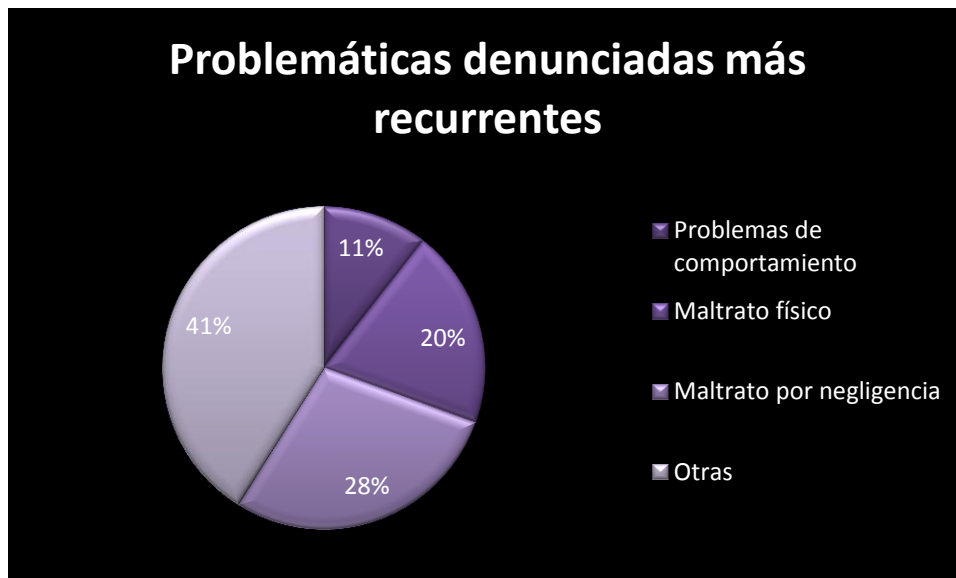
Dentro del proceso de intervención en la prevención de la crisis de los sistemas familiares es fundamental establecer un análisis interpretativo, que permita comprender las diferentes variables que se presentaron, la relación que existe entre ellas y la forma en que se desarrollo la experiencia, proceso dado desde la articulación de la practica y la teoría.

Los conocimientos generados desde la interpretación de esta experiencia de intervención familiar pueden convertirse en fundamento para consulta de futuras experiencias con el mismo enfoque, para que a partir de esta, se reconozcan las diferentes líneas que pueden evidenciarse dentro de procesos de este tipo y se proyecten acciones fortalecidas que presenten mejores resultados. Además es fundamental que Trabajadores Sociales desarrollen aprendizajes teórico-prácticos sobre este campo, estableciendo de manera clara la especificidad frente al trabajo con familias, evitando que el quehacer profesional se confunda con el desempeño de otras disciplinas.

## 2. Experiencia sistematizada.

### 2.1 Antecedentes.

Realizando una interpretación del Consolidado de tiempos de respuesta (del 1 de enero al 15 de febrero de 2010) del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Centro Zonal Tunjuelito, base de datos en la cual se registran los casos que ingresan a la institución, se puede establecer que las violencias intrafamiliares más denunciadas en la localidad son Maltrato físico, negligencia y problemas de comportamiento o desadaptación social.



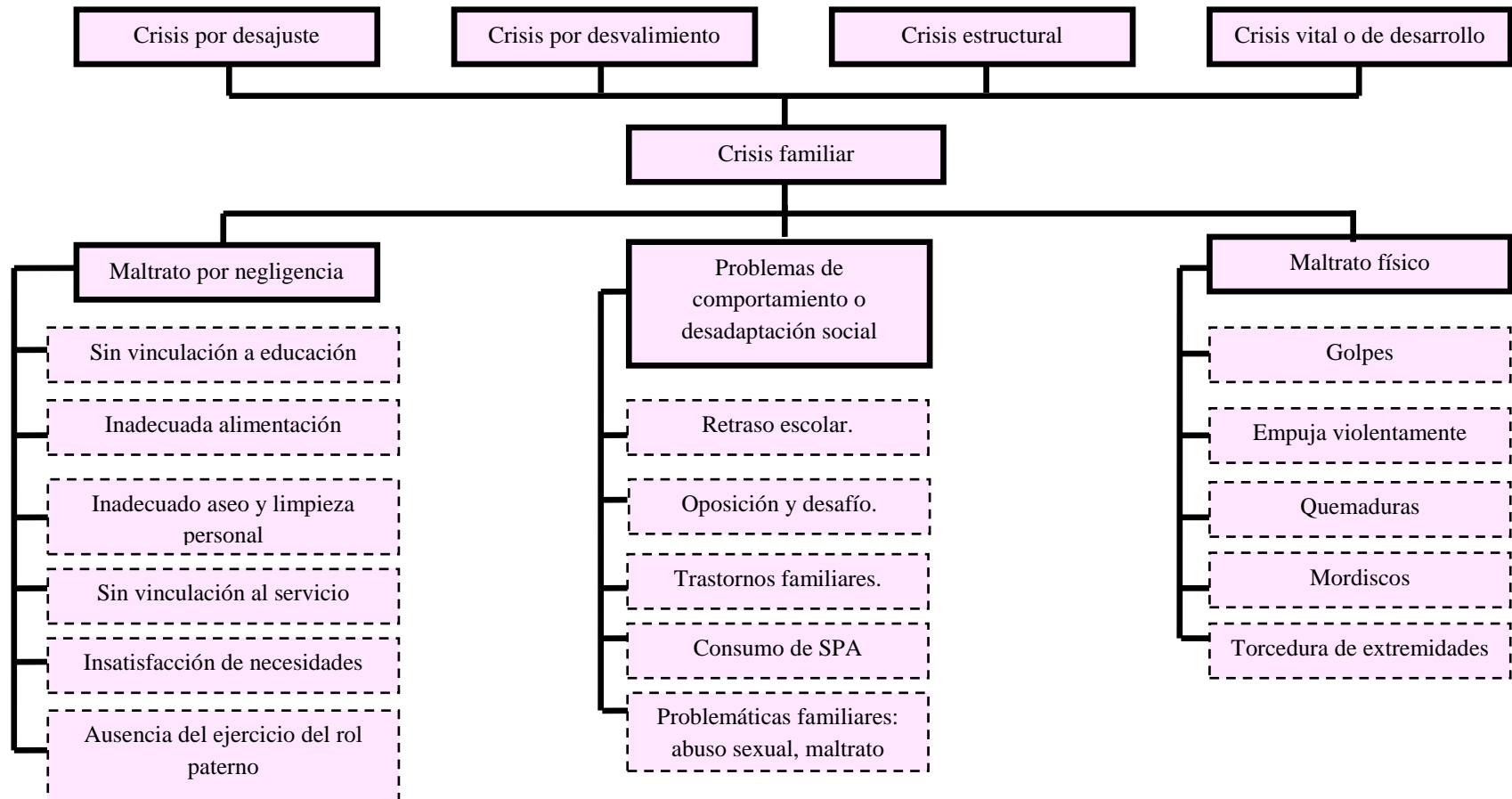
Teniendo en cuenta el anterior gráfico, se concluye que de la población que llega al ICBF por problemáticas familiares denunciadas, lo hace en un 28% por situaciones relacionadas con negligencia, en un 20% por maltrato físico, en un 11% por problemas de comportamiento o desadaptación social, y solo el 41% de los inconvenientes familiares se relacionan con aspectos diferentes a los anteriormente mencionados, se puede concluir que más del 50% de las denuncias se relacionan con estas problemáticas.

Según lo registrado en el Consolidado de Tiempos de Respuesta del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, en el proceso de verificación de denuncias, el 18% de las actuaciones concluyen en cierre por encontrarse con una denuncia falsa o por no evidenciar niveles altos en la problemática, y el 82% de las situaciones denunciadas terminan siendo remitidas a la defensoría de asuntos conciliables en busca del restablecimiento de derechos de los menores. De este 18% de casos cerrados, el 8% reingresa en los meses siguientes, ya que su problemática se desarrolla hasta el punto de generar una crisis familiar. Las violencias como el maltrato físico, la negligencia y los problemas de comportamiento o desadaptación social, que se presentan dentro de los sistemas familiares de la localidad son factores que generan crisis familiares. Retomando lo expuesto por Quintero (1997), deben considerarse este tipo de factores como detonantes de crisis estructurales, que impiden a las familias adaptarse y dar respuesta a situaciones nuevas. Este tipo de crisis deben ser entendidas como “aquellas crisis en las que se exacerban de manera regular determinadas fuerzas dentro de la familia. Aunque estas sean tensiones extrínsecas, la crisis es en esencia una exacerbación de una pauta intrínseca. Puede no haber tensión externa perceptible” (QUINTERO, 1997. p. 52).

Cuando se habla de estas violencias, debe proyectarse como será la situación de estas familias cuando pase de ser un golpe, una quemadura, un insulto, la inadecuada alimentación o un consumo de sustancias, a crisis familiares graves que detengan el desarrollo de los individuos que la integran. Dentro del área de protección del ICBF se encuentran infinidad de casos, en los que por el avance de la problemática, las fuerzas y tensiones intrínsecas de la familia se desbordaron hasta la disolución total de la institución familiar.

## 2.2 Problemática familiar.

Estableciendo el árbol de problemas (en base al marco lógico), se reconoce la relación causa-consecuencia existente entre las problemáticas familiares que se presentan con mayor frecuencia en la localidad (como causa), y lo expuesto por Quintero (1997) en cuanto a la conceptualización de las crisis familiares (como consecuencias), a partir de esto se encuentra:



En la localidad de Tunjuelito se han generado diversos cambios sociales que influyen en las estructuras familiares y modifican el sistema y los vínculos que los unen; cuando el núcleo familiar es inestable, como en el caso de las familias que acuden o son denunciadas ante el ICBF, se empieza a generar una serie de problemáticas, que poco a poco llevan a que la familia entre en situación de riesgo y sea proclive a sufrir algún tipo de crisis del sistema familiar.

Cuando estas problemáticas no son intervenidas pueden afectar a los individuos a tal punto que su desarrollo se detiene, ya que el ambiente familiar en el que se desenvuelven no proporciona las condiciones adecuadas para este proceso. Al centro zonal del ICBF se acercan con frecuencia padres, manifestando su creciente preocupación por el bajo rendimiento académico de sus hijos o por la relación distante que se presenta entre ellos, sin darse cuenta de que son las mismas dinámicas familiares en riesgo de crisis las que desencadenan este tipo de comportamiento.

El ICBF el 82% de los casos denunciados se caracterizan por presentar crisis familiares por el “estado de profundización de la tensión y del conflicto que altera a [los] individuos” (QUINTERO, 2007. Pág. 41.), que conforman su familia, debido a la incapacidad de estas para producir cambios necesarios dentro de su dinámica familiar, o de adaptarse a situaciones cambiantes dadas por agentes externos (Quintero, 1997); es necesario que se vinculen a procesos de intervención dentro de la institución, que les permitan dar solución a este tipo de conflictos en donde la crisis ya está presente.

### 2.2.1 Crisis familiares

Los usuarios de los servicios institucionales del ICBF evidencian diferentes tipos de crisis familiar, dentro de las que no se puede prevenir se encuentran:

**2.2.2.1 Familias que presentan crisis por desajuste** debido a la vivencia de eventos traumáticos e imprevistos que afectan al sistema familiar (Quintero, 1997). Este tipo de crisis no se puede prevenir; En la institución se presentan gran número de casos que reflejan este tipo de crisis; familias con adolescentes en estado de embarazo, familias en donde los niños, niñas y adolescentes consumen sustancias como respuesta a la pérdida de un ser querido o familias desplazadas cuyos hijos presentan problemas de socialización, estos eventos que generan una tensión aislada, real, específica y extrínseca producida por circunstancias inesperadas, dentro de las cuales la familia no tienen ningún control.

Para trabajar con familias que presentan este tipo de crisis, es necesario reconocer que esta se presenta sin previo aviso, puede presentarse en familias sanas o con disfuncionalidades anteriores al suceso, que termina por desestabilizar más la estructura, pero lo más importante es saber que “el peligro... reside en la búsqueda de culpables: el esfuerzo por encontrar algo que alguien podría haber hecho por evitar la crisis” (QUINTERO, 1997. P. 49). Es importante tener en cuenta que esta tipología de crisis familiar puede mezclarse con otras problemáticas existentes en el sistema familiar, y a su vez generar problemáticas nuevas, por ejemplo en el caso de un embarazo adolescente es frecuente ver que el padre de la menor culpe a la madre por lo sucedido, argumentando que era su responsabilidad darle un guía sexual a la adolescente, esta reacción puede generar problemas de pareja.

Un punto a favor, sobre el cual se puede trabajar con familias que presente este tipo de crisis, está en que “los sistemas familiares tienden a la reorganización luego de la crisis; pero si lo hacen de manera disfuncional, y no asumen adecuadamente” (QUINTERO, 1997. p.51) el cambio en su vida, se hace necesario desarrollar intervenciones que prevengan una situación peor.

**2.2.2.2 Familias que presentan crisis por desvalimiento:** se caracterizan por la presencia de uno o más familiares en condición de discapacidad o dependencia, “el miembro funcionalmente dependiente mantiene amarrada a la familia con sus exigencias de cuidado y atención, papel que por lo general cumplen los niños ancianos e inválidos (QUINTERO, 1997. p. 51)”. El cuidado de las personas disfuncionales o dependientes, puede agotar los recursos y generar fuerzas y tensiones que se salen del control del sistema familiar.

**2.2.2.3 Familias que presentan crisis vitales, de maduración o de desarrollo del ciclo vital** que son normales, superables, temporales y no puede prevenirse (Quintero, 1997).

Las crisis de desarrollo normal comprende las etapas propias del ciclo vital familiar: formación de la pareja, nacimiento llegada de los hijos, escolaridad, adolescencia, independencia de los hijos, periodo medio y terminal de la familia. Siendo las más vulnerables el nacimiento de los hijos (desde el primogénito hasta el menor), su adolescencia y su egreso de la familia. Algunos de estos cambios evolutivos son sutiles y graduales; otros son abruptos y dramáticos. Algunos son determinados por las diversas etapas dramáticas; otros por condiciones de la sociedad (QUINTERO, 1997. Pág. 54).

Desde el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar se implementan mecanismos que permiten a la familia una adaptación interna y externa, que contribuye a la transición en condiciones de normalidad y aceptación.

**2.2.2.4 Familias que presentan crisis estructurales.** El centro de la experiencia y por consiguiente de esta sistematización, está en la prevención de este tipo de crisis, ya que este si se puede evitar. Estas crisis son “en esencia una exacerbación de una pauta intrínseca. Puede no haber tensión externa perceptible... Casi todos los sistemas familiares con una estructura disfuncional padecen crisis de este tipo” (QUINTERO, 1997. p. 52), las familias en riesgo de sufrir este tipo de crisis son:

- Familias violentas.
- Familias negligentes.
- Familias con miembros farmacodependientes.
- Familias con miembros que presentan problemas de comportamiento.
- Familias con miembros que infringen la ley permanentemente (Quintero, 1997)

Siendo estas las problemáticas más recurrentes en el centro zonal ICBF de la localidad de Tunjuelito, se concluye que este es el tipo de crisis que más se presenta o está en mayor riesgo de presentarse entre las familias del sector. Las pautas de crianza de los usuarios del ICBF, se concentran en maltrato físico como medio de corrección por malas conductas; dentro de las diferentes visitas domiciliarias ejecutadas en la localidad, se constataron constantes maltratos físicos, desvinculación a la educación, inadecuada alimentación, ausencia del ejercicio de la figura paterna o



materna, problemas de comportamiento, retraso escolar, consumo de sustancias psicoactivas por parte de adolescentes y padres, e inadecuadas condiciones de aseo personal, que como lo expone Quintero (1997) son expresiones de la disfuncionalidad de la dinámica familiar, y cada una de estas situaciones puede agravarse a tal punto de generar una crisis estructural.

Dentro de esta tipología de crisis, se pueden encontrar conflictos familiares “que requieren una respuesta eficiente para el funcionamiento familiar, producto de la oposición, [...] expresa confrontación enfrentamiento o lucha a partir de las diferencias de objetivos, deseos, intereses, afectos, concepciones y acciones de los miembros de la familia” (QUINTERO, 2007. pp.37 – 38). Estas situaciones son naturales, y la familia puede responder a ellas de manera cordial a través del dialogo, el problema dentro del contexto particular estudiado es que responden a estos conflictos de manera agresiva e imponente, no dan espacio a la conciliación ni a la solución pacífica de la disparidad.

Es importante tener en cuenta que estos conflictos, y a su vez alguna tipología de crisis (de las anteriormente expuestas), pueden generarse por tensiones familiares caracterizadas “por la condición de presión, asociadas a una necesidad o deseo de cambiar algo [...] tensiones que surgen cuando el desempeño de un rol no llena las expectativas individuales o familiares, [son tensiones] que surgen de los esfuerzos mismos de ajustes y adaptación” (QUINTERO, 2007. p. 115). En gran porcentaje de los casos presentados ante el ICBF, se evidencian tensiones familiares dadas por el inadecuado ejercicio de la figura paterna, en donde la madre por su afán de proporcionar límites a sus hijos, sofoca a los adolescentes en especial y termina deteriorando el lazo filial, por no saber ajustar las normas a su estructura familiar.

El estrés familiar es otro factor generador de conflictos y crisis familiares que se presenta entre los usuarios de los servicios del ICBF, este

Surge en las familias cuando el estado de equilibrio es alterado por sus transiciones, debido a factores en su estructura o por fuerzas externas a ella por lo tanto varía de una familia a otra, de acuerdo con su contexto cultural. Se diferencia de la tensión en cuanto a su duración: el estrés puede ser pasajero y ser enfrentado con los recursos internos de la familia. Está ligado al intercambio relacional de los miembros de la familia con otros grupos del contexto externo [...] (QUINTERO, 2007. pp. 56).

Es importante entender que este es un componente generador de gran porcentaje de las denuncias que se presentan ante el Instituto Colombiano Bienestar Familiar Centro Zonal Tunjuelito, debido a que diversos episodios denunciados fueron momentáneos, dados por fuerzas que influyen en el comportamiento de las personas y claramente en sus relaciones familiares. Para las familias de la localidad el exceso de trabajo, la acumulación de quehaceres de los hijos, enfermedades y problemas externos a la familia provocan reacciones agresivas (gritos, peleas, quemaduras, torceduras de extremidades), estos casos son direccionados a talleres, que según la necesidad de la familia van a reducir el impacto de este estrés en sus relaciones familiares.

### 2.3 Actores participantes

Teniendo en cuenta el Consolidado de Tiempos de Respuesta del ICBF, se seleccionó la población beneficiaria de la intervención de acuerdo a:

- Las violencias presentes la familia (maltrato, negligencia y problemas de comportamiento o desadaptación social).
- Los tipos de crisis que a los que pueden entrar los sistemas familiares que presenten problemáticas familiares (estructural).
- Aspectos familiares que requerían atención prioritaria (autoridad, comunicación, tiempo de calidad en familia).

Teniendo en cuenta lo anterior se seleccionan 3 casos para intervenir:

- Familia con problemas de comportamiento o desadaptación social, por presentar deficiencia o ausencia de límites y normas que regulen el comportamiento de la adolescente. Esta familia es propensa a sufrir una crisis estructural. La orientación familiar basada en el enfoque sistémico fue dirigida hacia el fortalecimiento del ejercicio de la autoridad de los padres.
- Familia con problemas de maltrato por negligencia debido a la ausencia del ejercicio del rol materno, evidenciado en la carga excesiva de responsabilidades en la adolescente y la ausencia de comunicación entre ellas, que puede llegar a generar una crisis estructural. La intervención fue orientada hacia el establecimiento de hábitos comunicativos y de responsabilidades para cada rol.

- Familia con problemas de maltrato físico hacia los niños por parte de su progenitora, presenta riesgo de sufrir una crisis estructural, la orientación se enfocara en la reducción del autoritarismo.

Con esta selección se permite tener una visión de los procesos de intervención en diferentes problemáticas, respetando el principio de individualidad que rige la intervención y generando conocimiento sobre la aplicación de los diferentes modelos de intervención con características ajustadas a las particularidades de cada caso.

De acuerdo a esto se establece:

- FAMILIA 1: Proyecto: UNA FAMILIA ORGANIZADA: UNA FAMILIA FELIZ
- FAMILIA 2: Proyecto: UNA FAMILIA UNIDA: UNA FAMILIA FORTALECIDA
- FAMILIA 3: Proyecto: UNA FAMILIA PACIFICA: UNA FAMILIA SANA.

## 2.4 Concepción teórica – conceptual.

Partiendo de las características de contexto expuestas anteriormente, es vital tener en cuenta que el maltrato físico “es toda forma de agresión producida por la aplicación de fuerza física no accidental contra alguna persona en el ámbito familiar. Sus consecuencias pueden ser transitorias o permanentes (QUINTERO, 2007. p. 85)” y dadas las condiciones de la población que acude al ICBF en la localidad, se constituye como uno de los factores más recurrentes en la generación de crisis familiares. En el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Centro Zonal Tunjuelito se presta atención a los grandes índices de maltrato infantil dados dentro de las familias de la localidad, en estas son recurrentes diferentes formas de “perjuicio o abuso físico, psicológico, descuido, omisión o trato negligente, malos tratos [... siendo] objeto el niño, la niña o el adolescente, por parte de sus padres, representantes legales u otra persona [...]” (QUINTERO, 2007. P. 85). También se considera que las familias denunciadas ante la institución, presentan en su mayoría este tipo de maltrato, ya que la situación más frecuente encontrada es el maltrato a niños, niñas o adolescentes por parte de adultos dentro o fuera de su círculo familiar, estos generan un deterioro en el desarrollo de los menores ya que amenazan su integridad física, emocional, psicológica e incluso su vida (QUINTERO, 2007).

Cuando se presenta episodios de violencia familiar dentro del sistema se generan tensiones y se predispone a que la estructura sufra una crisis; el 82% de las familias que buscan servicios en el ICBF viven situaciones de violencia intrafamiliar, manifestando que en el interior de su dinámica familiar son víctimas de “actos agresivos [... que] afectan a uno o a todos los miembros en su vida, en su integridad

física y psicológica, e impiden su desarrollo integral [...]” (QUINTERO, 2007. P. 124).

Hay que resaltar que dentro del estudio realizado a partir del Consolidado de Tiempos de Respuesta del ICBF, se encontró que las familias que ingresan al instituto, evidencian el uso recurrente de esta violencia dentro de las estructuras familiares, estableciéndola como “pauta de crianza [...] usada a través del] autoritarismo de los padres, [aplicando] el castigo físico como forma de imponer la disciplina [...] trayendo como consecuencia] respuestas de los hijos ante restricciones, abuso o arbitrariedades de padres y madres (QUINTERO, 2007. Pp. 124 – 125)”, que generan un incremento en problemáticas de comportamiento, desintegración social o bajo rendimiento académico, ya que este tipo violencia obstaculiza el desarrollo integral.

Para el abordaje de las familias, dentro del ICBF es importante tener en cuenta aspectos operativos que pueden favorecer la intervención, para que a través de ella se obtengan resultados satisfactorios.

Como se estableció anteriormente, la familia es un sistema dinámico, que instaura interacciones entre sí, muchas de las dificultades de las familias que recurren a la institución, radican en la imposibilidad de establecer una comunicación familiar adecuada, que permita el desarrollo de una “relación entre los miembros de la familia, con la cual [puedan intercambiar mensajes y construir símbolos y significados], a través de expresiones verbales y no verbales” (QUINTERO, 2007. P. 35) que les permita fortalecer la estructura de su familia y los vínculos que los unen.

Dentro de las características que perturban el proceso de comunicación en las familias vinculadas a la institución, se pueden encontrar:

- Dificultades para entender lo que el otro dice y prestar atención a lo que quiere, ya que para que exista comprensión entre los miembros de la familia “el significado [de sus palabras] tiene que ser tan exacto como sean necesario” (QUINTERO, 1997. P. 107). Los padres que acuden a la institución no hablan de forma abierta y clara acerca de lo que quieren para sus hijos o sobre lo que pretenden que ellos hagan, gran número de los casos de embarazo adolescente a los que se le presta atención dentro de la institución, tenían como factor común la ausencia o la inadecuada presentación de una comunicación clara entre padres e hijos sobre la sexualidad.
- La dificultad de establecer un contacto con la otra persona, que le permita prestarle atención, se presentan constantes situaciones en las que los progenitores no prestan atención a lo que sus hijos, manifestando que debido a las cargas laborales o cotidianas que tienen, o situaciones en los que los adolescentes no atienden a lo que sus padres les comunican, para que exista comunicación la percepción es necesaria ya que “es la relación de un sujeto ante un estímulo exterior (auditivo) [... y es esta la que establecer] la relación del individuo con un hecho, al cual le otorga un significado individual dependiendo de sus valores y personalidad [...]” (QUINTERO, 1997. P. 107), es de esta manera que se crea el vínculo comunicativo y se puede dar respuesta a las diferentes situaciones que se presentan en la dinámica cotidiana de la familia. En palabras de Quintero (1997) esta situaciones se

ven influenciadas por diversos factores, dentro de los cuales podemos encontrar diferencias entre las vivencias de los sujetos, las expectativas y la predisposición para el dialogo en un momento fijo.

- Padres y adolescentes cometen el error de creer que el otro piensa, actúa y ve el mundo de la misma manera que ellos; en gran porcentaje de casos presenciados, los padres manifestaban “es que yo aprendí a los golpes”, “es que a mí me criaron así” o “es que yo quiero que él sea o crezca como yo”, gran número de adolescentes expresaban “es que todos hacen eso”, “es que mi papa cree que todo es como cuando él era joven”; esta dificultad de comprenderse y de entender el mundo de la manera que el otro lo ve se presenta cuando los integrantes de la familia proyectan “los sentimiento propios en el otro, el supuesto (y por lo tanto la coacción del otro) de que este sienta exactamente igual que uno mismo” (QUINTERO, 1997. P. 107).
- Padres que en el afán de controlar a sus hijos asumen comportamientos inadecuados, entre ellos el maltrato físico, que terminan deteriorando la relación; es por “el temor a la inseguridad; de manera real o irreal, [que] el individuo se siente amenazado por el receptores de la comunicación y le produce reacciones no verbales de ansiedad” (QUINTERO, 1997. P. 108). En gran porcentaje de los casos presenciados se evidencio la incapacidad de los padres para comunicarse de manera adecuada con sus hijos, esto se convirtió en un factor para el desarrollo tensiones, que conllevan a acciones de agresión y violencia como respuesta a los comportamientos que consideran inadecuados en sus hijos, se imposibilita responder de manera cordial a través de un diálogo.



Existen diferentes modelos de comunicación que se aprenden dentro de la familia. En la localidad es frecuente el aprendizaje y la asimilación de un modelo de comunicación inadecuado, que deteriora los vínculos que unen a la familia y afectan de manera temporal o permanente la dinámica familiar, esto dependiendo del servicio profesional que se les preste dentro de la institución; los modelos de comunicativos presentes en la población atendida se concentran en:

- En palabras de Quintero (1997) un modelo aplacador que busca que la otra persona no se enoje, así no se esté de acuerdo con lo que este dice o hace, es frecuente dentro de la población la presencia de este modelo en las parejas que acuden al instituto, las esposas en su mayoría, acceden y aceptan lo que su esposo dice o hace, para evitar tener altercados con él, no buscan espacios para el diálogo ni la concertación, asumen lo que el otro dice sin estar de acuerdo.
- Un caso contrario al anterior sería el uso de un modelo “culpador o recriminador: para que el otro te crea fuerte” (QUINTERO, 1997. P. 110), al igual que el aplacador, el uso de este es frecuente en las parejas, aunque también en familias con hijos, ya que los hombres en su figura de esposos y padres recurren al uso de la fuerza y la agresión como medio para mantener el control en su familia; fue constante la presencia de adolescentes, niños, niñas y esposas que temían opinar o tomar decisiones sin la aprobación de la figura masculina, este patrón se va creando y recreando de generación en generación, ya que se evidenciaron gran número de casos dentro de los cuales los adolescentes y los niños (hombres), tenían autoridad y dominio sobre las mujeres de su familia .

Desde los servicios ofrecidos en por el ICBF, y como punto de partida para esta intervención, se buscó la implementación de un modelo de comunicación familiar “abierta, fluida, asertiva, retroalimentaría: [en donde] los mensajes son congruentes, no existe el sentimiento de amenaza al autoestima y si lo hay se comunica” (SARMIENTO, 1997. En QUINTERO, 2007, 56). Un modelo dentro de cual se busque “suavizar las rupturas, disminuir los desacuerdo, no atacar a las personas, pero tampoco deja pasar comportamientos con los que no se está de acuerdo. Los mensajes son sencillo y directos, totales más que parciales y honestos (SARMIENTO, 1997. En QUINTERO, 2007, 56). Es en este modelo donde los mensajes son directos pero no violentos, sencillo aunque no superficiales, es allí donde se habla con honestidad y se piensa en el otro (Quintero, 1997). Conseguir la implementación de este modelo comunicativo al interior de la familia es mucho más sencillo entre las madres y sus hijos; dentro de la población resalta con claridad una cultura machista y dominante, que hace mucho más difícil la implementación de este modelo entre los progenitores y sus hijos, se conserva la cultura general de que los hijos se educan a través de la fuerza y los golpes.

Los sistemas familiares poseen una estructura que establece una “organización interna de las relaciones, los patrones y las reglas del grupo familiar... a partir de pautas, reglas, costumbres, limites, entre otros” (QUINTERO, 2007. P. 57). Las características particulares de los grupos familiares atendidos en el ICBF evidencian la ausencia de límites y normas pertinentes para la familia, las pautas de crianza giran alrededor de los gritos y los golpes como medio de corrección a los comportamientos negativos de los hijos. Casi en su totalidad, resalta el ejercicio de autoridad en una sola de las figuras paternas y la otra se convierte en un aplacador de las tensiones de

la familia; las costumbres en cuanto a compartir espacios de interacción y pasar tiempo de calidad en familia es casi nulo, es constante la reducción del tiempo que pasan juntos como familia, los hijos incrementan el tiempo de socialización con las amistades y los padres dirigen la mayor parte de su tiempo al trabajo.

Estas características estructurales de las familias de la localidad, predisponen a las mismas a presentar una crisis familiar por la inadecuada organización interna que presentan, ya que estas estructuras “rigen el funcionamiento individual y familiar, define su conducta, facilita su interpretación recíproca, permite realizar sus tareas esenciales, apoya el desarrollo afectivo y evolutivo de sus miembros, y les proporciona un sentimiento de pertenencia” (QUINTERO, 2007. P. 57).

Para esta población específica, constantemente se hace necesario orientar a la familia hacia la construcción de límites, que “facilitan el crecimiento individual y el respeto por el otro [...] [Son estas fronteras las que controlan] sus relaciones con el entorno, de manera que cumpla funciones tanto protectoras como reguladoras” (QUINTERO, 2007. P. 83).

Cuando hablamos de la construcción de límites es necesario trabajar en la implementación de “**límites del ego**: [que] hacen referencia a las diferencias individuales que posibilitan el desarrollo de la autonomía” (QUINTERO, 1997. P. 42), como en el caso específico de la realización de los deberes escolares de los niños que presentan bajo rendimiento académico, estableciendo que son ellos los que deben realizar las actividades escolares, pero son los padres los que tienen la responsabilidad de ofrecer una orientación, de esta manera se establece que los padres únicamente orientan y se fija el límite de la ayuda. Es importante la

construcción de **límites generacionales** que clasifican a los integrantes de acuerdo con las edades, en relaciones parento-filial y fraternal, lo que establece adaptaciones permanentes y contribuye en la construcción de una cohesión flexible (Quintero, 2007). Este tipo de límites se hicieron necesarios para familias de la localidad en situaciones como: el niño continúa durmiendo con sus padres o los hermanos no respetan los objetos personales del otro. Los **límites entre la familia y la comunidad** en términos de Quintero (1997) fijan fronteras necesarias entre la familia y contexto social, son fundamentales en estructuras familiares en donde hay adolescentes; la población atendida en la institución, requirió en gran porcentaje del establecimiento de este tipo de límites, ya que por la ausencia de ellos se presentaban constantes problemas de comportamiento.

Instaurar reglas familiares va de la mano con el establecimiento de los límites, pero es en las reglas que se materializan y se identifica claramente que se debe y que no se debe hacer, por parte de cada uno de los roles que integran la familia (Quintero, 2007). Las reglas familiares determinan la “tendencia al equilibrio de la familia [estas se mantienen] en la medida en que todos sus miembros están adheridos a un cierto número de reglas... que fijan las conductas. Organizan las responsabilidades... y limitan la conducta de los miembros” (QUINTERO, 2007. Pp. 105 – 106), facilitando la convivencia y la armonía de la familia, en gran cantidad de familias vinculadas al ICBF, el establecimiento de reglas es confuso y por ello los integrantes de la familia no se acogen a ellas. La fijación de reglas claras, con sus respectivos correctores ante la falta, permiten regular los comportamientos de los hijos y es eficaz que las orientaciones familiares se dirijan a este fin.

La fijación de normas “ordenan la estructura de las relaciones en la familia... limitan el comportamiento consciente e inconscientemente, reglamenten la vida cotidiana, expresan los valores, inscriben el sujeto en la cultura y se transmiten de generación en generación” (QUINTERO, 2007. P. 91). Limitar y regular los comportamientos de los miembros de la familia vinculadas a los servicios del ICBF, permitió la reducción de problemas de comportamiento o desadaptación social, ya que los niños, niñas y adolescentes tienen un referente claro de cómo actuar, se disminuye además significativamente los episodios de maltrato físico o verbal por dos razones, la primera es que las familias tienen claro que deben hacer y que no, cuando estas normas se asimilan se reducen las causas por las cuales los padres reprendían a sus hijos; en segundo lugar cuando se presenta una falta, los padres con un ejercicio óptimo de autoridad no de poder desmedido, tienen claro un castigo previamente establecido y no deben recurrir al maltrato físico y verbal para corregirlos. Debe tenerse claro que para que esto se produzca de manera eficiente es necesario trabajar en la comunicación familiar.

Cabe señalar también, que el grado de cohesión familiar se basa en el “vínculo emocional que los miembros de la familia tienen entre sí, evalúa el grado en que un individuo está conectado a separado de su sistema... (QUINTERO, 2007. P. 34). Esta condición particular no está tan generalizada dentro de la población atendida en la Zonal Tunjuelito, se pueden encontrar familias en donde el vínculo afectivo es fuerte sobre todo entre madre e hijo, por otro lado se encuentran situaciones en las que la familia es dispersa, y no presentan esa “unión emocional [que] establece el nivel de autonomía individual que puede experimentar una persona dentro de la familia...” (QUINTERO, 2007. P. 34). Dentro de los procesos de intervención de la institución

se trabaja sobre todos aquellos acercamientos, distancias, afectos y desafectos que fluyen en el funcionamiento familiar (Quintero, 2007), y se busca direccionarlos hacia el mejoramiento de la dinámica en condiciones que Quintero (2007) describiría como la afectividad, la adaptación y la comunicación familiar.

Sumado a lo anterior, dentro de los sistemas familiares se crean rituales que permiten intercomunicación entre los subsistemas, estabilidad intergrupala y convalidación extrafamiliar. Un ritual familia facilita la coordinación entre la familia y la sociedad, además puede considerarse un mecanismo de apoyo durante las emociones fuertes (Quintero, 1997). Estos rituales “son homeostáticos y estabilizan a la familia. Operan en todo tipo de sistemas familiares... Son móviles en el tiempo, en tanto algunos pueden ejecutarse dentro de toda la vida, mientras que otros una sola vez o esporádicamente” (QUINTERO, 1997. Pág. 131); dentro de los talleres a los que son direccionados las familias que presentan un riesgo de crisis, es este un aspecto que se retoma muy superficialmente. Las familias que trabajan en el mejoramiento de su dinámica familiar en el Bienestar Familiar, presentan pocos espacios para el desarrollo de este tipo de rituales, y no evidencian un reconocimiento de su importancia. Casos en los que la familia compartía un mayor tiempo juntos, desarrollaron una adaptación y superación de la crisis familiar que vivían, familias en las que no existían espacios para compartir tiempo en compañía del otro, presentaban mayores problemáticas para generar un modelo comunicativo asertivos, generar cohesión familiar y el establecimiento de normas y límites adecuados para su familia.

Cuando se hace referencia a intervenciones familiares, es importante reconocer la resiliencia familiar como aspecto fundamental para la intervención con familias, ya

que esta “capacidad que tienen niños, jóvenes, adultos o familias para actuar con éxito pese a las circunstancias adversas que los rodean recuperándose de una forma creativa y flexible después de vivir eventos estresantes y reasumir con progreso su actividad habitual” (QUINTERO, 2007. Pág 107), puede hacer posible la superación de la crisis familiar.

Partiendo de la concepción “el todo es más que la suma de sus partes” como principio de totalidad en donde todos los elementos interactúan e influyen entre sí, se establece la Teoría General de los Sistemas como directriz de la intervención.

Esta teoría es fuente de intervención y operacionaliza la disciplina, basando la orientación en visión de la realidad como un conjunto, que posee una relación dinámica (Quintero, 1997).

Desde el punto de vista teórico metodológico, la perspectiva sistémica capacita al Trabajador Social para efectuar una gestión que genera acciones de cambio, y en la cual las conexiones que se establecen en la interacción son vitales para superar el estancamiento y lograr ensanchar las posibilidades de la unidad de análisis, llámense individuos, grupo, organizaciones o comunidades; mostrando alternativas nuevas y distintas de acción, con la constitución de significados e historias distintas para leer la realidad, de tal manera que la unidad de análisis cocree a partir del aporte del Trabajador Social otra realidad posible (Caballero de Aragón, N. 1997. P. 28. En QUINTERO, 1997, P. 108).

Dentro de este enfoque teórico se encuentran tres aspectos fundamentales:

- **la finalidad:** “que proporciona dirección al sistema y determina los procesos que deben llevarse a cabo para lograrla” (Instituto de Acción

Popular. 1989. Pág. 29. En QUINTERO). En este sentido fue necesario abordar a las familias vinculadas al ejercicio de intervención como un sistema, cuya finalidad se dirige a la protección, formación y acogimiento de los niños, niñas y adolescentes que la integran entorno a afectos y apoyo, permitiendo su desarrollo integral emocional, físico y psicológico.

- **Los procesos:** “que son las operaciones o funciones de las partes para lograr la finalidad.” (Instituto de Acción Popular. 1989. P. 29. En QUINTERO,). Las acciones implementadas buscaban la reestructuración del sistema, mediante la adecuación de las funciones de cada uno de los integrantes de la familia, para que diera cumplimiento a la finalidad del sistema.
- **Los elementos:** “que son las partes o componentes que operan y llevan a cabo las funciones necesarias para lograr la finalidad.” (Instituto de Acción Popular. 1989. P. 29. En QUINTERO,). Se busco el reconocimiento del rol que cada uno de los integrantes de la familia ocupaba dentro de la estructura, para que de esta manera diera cumplimiento a su función dentro del sistema y contribuyera en la consecución de la finalidad del mismo.

Esta teoría gira en base a principios que se tuvieron en cuenta para la estructuración de la intervención, en busca del alcance del objetivo general, que pretende prevenir la crisis en los sistemas familiares:

- **Totalidad:** “[...] reside en que las características constitutivas no son explicables a partir de las características de las partes aisladas [...]” (QUINTERO, 1997. P. 29.). Teniendo en cuenta esto, se entendió la



problemática familiar como una situación influenciada por diferentes comportamientos de los integrantes del sistema familiar, que alimentaban la violencia familiar.

- **Equilibrio estable:** “[...] la tendencia de cualquier sistema a mantener la constancia, estabilidad o las condiciones del sistema con respecto a límites definidos de algunas de sus variables en relación con el ambiente [...]” (QUINTERO, 1997. Pp. 29 – 30.). Es por esto que la homeostasis, es decir, la tendencia del sistema a mantenerse estable ante la presencia de reglas que lo limiten (Quintero, 1997), se considera como un aspecto relevante dentro de la intervención, en cuanto a la modificación y establecimiento de reglas adecuadas a las características particulares del sistema, que definan el comportamiento del mismo, para que este se mantenga estable y en equilibrio.
- **Equifinalidad:** “[...] todo sistema puede alcanzar las metas previstas, fijadas según los objetivos, desde diferentes puntos de partida y por diferentes caminos [...]” (QUINTERO, 1997. P. 29.), esto indica que la intervención planteada fue uno de esos caminos, la prevención de la crisis familiar fue la meta, que con el apoyo profesional la familia puede y está en la capacidad total de alcanzar.
- **Retroalimentación:** “[...] mecanismos que devuelven información acerca de desviaciones con respecto al estado por mantener o a la meta por alcanzar [...]” (QUINTERO, 1997. P. 30.). Por esto se trabajó sobre la base de diagnóstico familiar como proceso permanente durante la intervención, permitiendo que la familia misma, con ayuda del profesional y a través del

análisis conjunto de su situación actual, redefine su actuar y se redirecciona hacia la meta.

- **Mecanización progresiva:** “es la transición de una totalidad indiferenciada a una función superior, posible por la especialización y división de trabajo [...]” (QUINTERO, 1997. P. 30.). Dentro de la intervención, se direccionaron las acciones en busca de que cada integrante del sistema cumpla con sus funciones y responsabilidades, para que la familia en su conjunto se integre como un total, y su dinámica fluya asertivamente con base en las normas y límites, la comunicación familiar y el incremento del tiempo compartido en familia.
- **Centralización:** “da cuenta del principio de centralización progresiva y se expresa en la evolución, dependiente del tiempo, de una parte conductora, una combinación de los esquemas. Un individuo es un sistema centralizado”. (QUINTERO, 1997. P. 30.). A partir de esto se entiende, que desde la intervención se da un proceso de mejoramiento progresivo, en donde cada uno de los integrantes, poco a poco se adecua dentro del sistema hasta llegar al punto en que su accionar moviliza la estructura y esto se refleja en mejoramiento de la dinámica.
- **Orden jerárquico:** “[...] Implica la noción de límites, o sea aquella región que separa un sistema de otro cuya función es filtrar o seleccionar la energía que entra y sale del sistema...” (QUINTERO, 1997. P. 30.). Con base en este principio se reconoció la necesidad de orientar a la familia en cuanto al establecimiento de límites y normas que regulen el accionar de los

integrantes, para que este cumpla su función dentro de ella y así mismo el sistema cumpla su finalidad.

En este proceso de intervención familiar se reconoció a la familia como un sistema que presenta un conjunto de elementos que se relacionan entre sí y con el medio que los rodea, esto implica que en el momento que se dé un cambio en alguno de estos elementos, todo el sistema va a ser modificado, ya que son variables dependientes. Se busco que esta transformación del sistema se encaminara hacia la reducción de las condiciones que predisponían al sistema a presentar una crisis familiar, la interacción que se daba entre los miembros de los sistemas seleccionados para la intervención programada, presentaba modelos inadecuados de comunicación y eran regidos por diferentes medios de control nocivos para el sistema; con el fin de alcanzar objetivos comunes, el trabajo con los subsistemas pretendió promover el cumplimiento de las funciones específicas de cada uno, que apuntaban a la finalidad del sistema, es decir, la prevención de la crisis familiar. El trabajo fue establecido de esta manera, ya que es claro que en los sistemas familiares cada vez que uno de sus miembros cambia su conducta y el cumplimiento de sus funciones, todo el sistema se ve alterado y puede producirse o prevenirse una crisis familiar, según sea el cambio (Quintero, 1997).

Conforme a lo presentado anteriormente, y según lo expuesto por Quintero (1997), en este proceso se integraran y entenderán los siguientes conceptos de esta manera:

Dentro de esta sistematización se reconocerá a cada integrante de cada familia como un **subsistema**, entendiendo que este tiene un objetivo propio que se relaciona

de manera directa con la consecución del objetivo general del **sistema**, el sistema como se explicó anteriormente, es la familia, dependiendo del comportamiento del subsistema se establece la dinámica del sistema. Se reconocerá al **suprasistema**, es decir el sistema mayor que contienen los otros sistemas, como el espacio en donde se reflejan las consecuencias y los comportamientos de lo que sucede dentro del sistema familiar, para este caso las instituciones educativas, el ICBF y los grupos de socialización de los subsistemas, serán las instancias que compondrán el suprasistema. Dentro de este suprasistema, que de cierta manera ejerce un poder sobre el sistema familiar, se relacionaron los componentes de manera que resultaran beneficiados entre sí, para poder regular y mejorar la dinámica, dicho de otro modo, se tuvo en cuenta la relación del sistema y sus subsistemas con los componentes de suprasistema, para redireccionar las acciones de los subsistemas, de tal manera que contribuyan en el mejoramiento de la dinámica familiar del sistema.

La estructura de los sistemas se define por la manera en que se relacionan y conectan los elementos que lo componen, además está unida de acuerdo a los roles, las normas, las reglas y los valores que se establezcan entre los subsistemas, es decir los miembros que componen dicha estructura (Quintero, 1997).

Teniendo en cuenta a Quintero (1997) los sistemas se clasificaran según:

- Estructura:
  - Simple: tienen pocos elementos e interrelaciones.
  - Complejos: difícil describir sus elementos e interrelaciones.

- Excesivamente: imposible definir sus elementos e interrelaciones.
- Funcionamiento:
  - Determinista: su funcionamiento es predecible.
  - Probabilista: su funcionamiento es impredecible.
- Objetivos:
  - Abiertos: objetivos en base a sistemas superiores.

De acuerdo a esto y para el análisis dentro de los sistemas familiares, se tuvieron en cuenta tres tipos de subsistemas, de acuerdo a los roles, las funciones y la forma en se relacionan sus integrantes:

- **Subsistema conyugal:** Formado por la pareja que decide unirse en un sistema.
- **Subsistema parental o filial:** conformado por los padres sus hijos.
- **Subsistema fraternal:** constituido por el grupo de pares o hermanos, en donde se establecen las primeras interacciones con iguales (Quintero, 1997).

## 2.5 Marco legal

Dado que en la Constitución Nacional de Colombia, la declaración de los derechos humanos, la declaración Americana de los derechos y deberes del hombre, diferentes pactos y convenciones internacionales, se establece que la familia es el núcleo fundamental de la sociedad, es deber del estado y de la misma sociedad proteger su honra, dignidad e intimidad, ya que son inviolables (Ministerio de Salud y Protección Social, 2012).

Igualmente es a través de la legislación nacional que se reconoce a

La familia como el escenario de la producción y reproducción de la vida personal y social es la cotidianeidad. En ella se realiza el encuentro de personas unidas por vínculos afectivos, de parentesco o por vínculos constituidos por alianzas de convivencia interna y en proceso de expansión de sus capacidades y libertades. La familia es la mediadora de los encuentros de sus integrantes con otros escenarios: el mercado, la cultura, la política y con su contexto inmediato: vecinos, organizaciones sociales, colegios, iglesias, etc. Es en familia que se viven, se entienden y se perciben realmente los derechos, se ejercen deberes y se realiza buena parte del desarrollo integral de las personas (MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL, 2012, p. 25).

De acuerdo a esto es deber de la misma familia proporcionar condiciones que orienten, protejan y asistan a sus integrantes, contra cualquier forma de violencia o vulneración, presente dentro de la estructura familiar o en la sociedad, ya que estas condiciones pueden considerarse destructivas. Es dentro de la familia en donde los niños, niñas y adolescentes desarrollan su personalidad, y para que esta sea optima,

es necesario se brinde un ambiente adecuado de apoyo, amor y protección (MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL, 2012). Conviene subrayar que la familia es el “medio natural para el crecimiento y el bienestar de todos sus miembros, y en particular de los niños, debe recibir la protección y asistencia necesarias para poder asumir plenamente sus responsabilidades dentro de la comunidad” (MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL, 2012, p. 12). Así pues, si un niño, niña o adolescente no recibe una crianza adecuada o el apoyo institucional requerido para lograrla, su comportamiento será severamente afectado.

Para el fin especial de este proceso es importante reconocer que

El Estado y la sociedad deben garantizar a la familia el ejercicio pleno de los siguientes derechos: 1. a una vida libre de violencia; [...] 7. A la honra, dignidad e intimidad; 8. A la igualdad; 9. A la armonía y unidad; 10. A recibir protección y asistencia social cuando sus derechos sean vulnerados o amenazados; [...] 12. A decidir libre y responsablemente el número de hijos; 13. A la orientación y asesoría en el afianzamiento de la relación de pareja; 14. Al Respeto y libertad en la formación de los hijos de acuerdo a sus principios y valores; 15. Al respeto recíproco entre los miembros de la familia; [...] 18. Al bienestar físico, mental y emocional; [...]” (SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL, 2011, P. 46).

Por otro lado, es importante resaltar que la Constitución Nacional de Colombia establece que todas “las formas de violencia en la familia destruyen su armonía y unidad y serán sancionadas conforme a la ley”. En busca de este fin, sumado a prevenir y tratar esa violencia, se da origen a “la ley 294 de 1996, [que] se expidió para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar, tipificar el delito,

definir la violencia y adoptar medidas [...] para proteger a las víctimas”

(MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL, 2012, p. 17), pretendiendo favorecer condiciones de bienestar a través de diferentes entidades que tienen como objeto social a la familia, entre ellos el ICBF.

La ley 294 de 1996, es el desarrollo del artículo 42 de la Constitución Política Nacional de Colombia, y es allí en donde se establecen las acciones correctoras, instituciones encargadas y procedimientos definidos para corregir, prevenir y sancionar todas aquellas formas de violencia intrafamiliar que impide la armonía en el hogar, dentro de estas se reconocen el daño físico o psíquico, amenazas, agravios u ofensas que deterioran la calidad de vida del grupo familiar.

Sumado a lo anterior, se identifica a la familia, al estado y a la sociedad como responsables de la protección de los derechos de los niños, consignados dentro de la Convención sobre los Derechos de la niñez, entendiendo que cada uno de ellos requiere de condiciones familiares y sociales que favorezcan su desarrollo, en busca de igualdad, protección contra vulneraciones, atención a limitaciones, provisión de servicios sociales y de salud, mejoramiento de la calidad de vida, atención a minorías, recuperación psicoafectivas en los casos que se requiera y responsabilidad paterna, entre otras condiciones que pretenden brindar bienestar a la infancia.



## **2.6 Objetivos de intervención.**

### **Objetivo general**

Prevenir la crisis en los sistemas familiares a través del mejoramiento de la dinámica familiar.

### **Objetivos específicos**

- Fortalecer la organización familiar alrededor del afecto, a través del establecimiento de rituales familiares.
- Desarrollar un modelo de comunicación abierto, fluido y asertivo, que permita la retroalimentación en los sistemas familiares en riesgo de crisis generando hábitos comunicativos adecuados.
- Promover el establecimiento de normas y límites adecuados dentro de las estructuras familiares en riesgo de crisis.

## 2.7 Metodología de intervención.

Teniendo en cuenta la dinámica sistémica de las estructuras familiares, se desarrolla el método de intervención de Trabajo Social con familia “[...] que incluye la valoración social, la planeación de las acciones, la intervención para el cambio y la evaluación como una unidad y no como una etapa sucesiva. Lo cual permite [...] visualizar globalmente los procesos (QUINTERO, 1997. Pág 77)”. Dentro de este proyecto, la intervención familiar es entendida como:

El proceso de interacción entre el profesional y la familia para el abordaje de un situación familiar que requiere una acción experta... por medio de la creación conjunta de contextos que expandan las acciones, las cogniciones, los territorios afectivos y nuevas condiciones relacionales, dentro de las cuales las familias generan sus propios recursos y así invertir la dirección disfuncional por la que atraviesa (QUINTERO, 2007. P. 79).

El abordaje guiado desde el enfoque sistémico de la familia, permite percibir los problemas desde sus múltiples causas y la manera en que cada integrante influye y se ve afectado por él. Este abordaje permite reconocer al individuo como elemento de su estructura familiar, y exaltar cómo su actuar puede afectar positiva o negativamente a los demás miembros del sistema.

De la misma forma, “brinda un cuerpo teórico, metodológico y operativo, altamente competente con el Trabajo Social” (EROLES, 2001, p. 211), el quehacer profesional no debe confundirse con el de otras áreas, se debe reconocer que los conocimientos de “este enfoque y el manejo de sus técnicas no nos transforma en terapeutas, sino en profesionales que desde una línea de pensamiento operan técnica

científicamente sobre la realidad, a fin de producir el cambio deseado” (EROLES, 2001, p. 211).

## **2.7.1 Metodología de Intervención en Familia**

### **2.7.1.1 Recepción**

Es el primer contacto con las personas que solicitan la intervención. Es en esta etapa en donde se establece la naturaleza del problema, y se define si hay o no necesidad de realizar un tratamiento o solo proporcionar una intervención.

El objetivo de la recepción es recolectar información sobre el motivo de la consulta, en este proceso es importante vincular a la familia al proceso para que de esta manera se comprometa en la transformación de su problemática.

En esta etapa como Trabajador Social se desarrollara la formulación diagnóstica y profundización de las causas del problema (Quintero, 1997).

### **2.7.1.2 Orientación y educación familiar**

Entendiéndola como el conjunto de prácticas que tienen por objetivo “[...] el fortalecimiento de los vínculos que unen a los miembros de un mismo sistema familiar, con el fin de que resulten sanos, eficaces y capaces de estimular el progreso personal de los miembros [...]” (Ríos, J. 1992. P. 80. En QUINTERO,) de la familia y el desarrollo regulado de la dinámica de la misma.

Con esta fase se “pretende modificar no al individuo sino las transacciones con su sistema familiar” (QUINTERO, 2007. P. 118), es decir, todas aquellas acciones y funciones que este desempeña y que trascienden e influyen en el sistema familia. Con este enfoque se buscara “investigar y tratar a las familias como un ecosistema en el cual la introducción de nuevas ideas en palabras y en acciones cambiara la base de

su realidad y por consiguiente sus interrelaciones (Molina, B. 1990. Pág. 92. En Quintero, A)”.

Con este proceso de orientación familiar se considerará que la implementación de un modelo comunicativo inadecuado y problemático es la causa de los conflictos familiares, entendiendo que “cualquier intercambio entre las personas contienen elementos comunicacionales; la base es de tipo existencia – interaccional [...]” (QUINTERO, 1997. P.154). De igual forma se entenderá dentro de la orientación, que la forma en que los integrantes de la familia le dan respuesta a los conflictos puede constituirse como un problema principal en la estructura familiar. Por último reconoce la necesidad de dirigir la orientación familiar hacia la construcción de normas, límites y reglas que dirijan el sistema, fundamentando que las estructuras familiares desestabilizadas requieren de regulación para que su dinámica tenga un funcionamiento óptimo.

Teniendo en cuenta que la familia es el centro de la educación de la persona, y que la disfuncionalidad del mismo obstaculiza el desarrollo de sus integrantes (Centro de Pastoral Familiar para América Latina (CENPAFAL), 1994), el proceso de orientación se dirige a “[...] formar y capacitar a las persona para vivir y participar armónicamente en la comunidad familiar” (CENPAFAL, 1994, p. 51), dando cumplimiento al rol y a las respectivas responsabilidades que cada persona tienen dentro de su familia, buscando que el sistema de cumplimiento a sus funciones de protección, formación y subsistencia de sus integrantes.

Debe considerarse que la intervención familiar, desde la educación y la orientación, pretende “ilustrar la mente (conocimientos), orientar la sensibilidad (afectivo) y potenciar la voluntad (formar la libertad y el sentido de los valores”

(CENPAFAL, 1994, p. 53), trabajando en el reconocimiento de la importancia de un ambiente funcional, en el desarrollo de la personalidad y el bienestar de las personas. Este proceso de “reeducación para la vida familiar” (CENPAFAL, 1994, p. 55), busca que los integrantes de las familias adquirieran una nueva conducta que permita una sana convivencia, evitando comportamientos disfuncionales que deterioren la dinámica (CENPAFAL, 1994).

Desde luego, el proceso de orientación implica trabajar en la formación de los sujetos en cuanto al ejercicio adecuado de la autoridad, la formación en valores y reglas, la capacitación para convivir, cooperar y comunicarse, y el cumplimiento de las responsabilidades dentro del núcleo familia (CENPAFAL, 1994). Intervenciones en orientación y educación familiar deben tener en cuenta, la educación del ser, el cuanto al crecimiento personal que implica el mejoramiento de las actitudes propias que influyen y pueden beneficiar al sistema familiar; educar en el saber, brindando conocimientos que fortalezcan las capacidades de los individuos y estas impacten positivamente en su familia; y educar en el hacer, buscando que la acción parta de capacidades y valores, a favor del sistema familiar (CENPAFAL, 1994). Pero, lo más importante en cualquier intervención es “que para alcanzar cualquier objetivo de mejoría en la familia [...] debe acordarse] que se quiere mejorar” (KAWAGE et al. 1988, p. 64).

### **2.7.1.3 Evaluación como proceso permanente**

Teniendo en cuenta el enfoque sistémico, este proceso permite evaluar el flujo del proceso relacionado con “sentimientos, intercambio y acciones mutuas que permiten generar nuevas propuestas de trabajo y modificar las actuales [...] acoge la dinámica

y evolución de los seres vivientes e interactuantes y no formula un objetivo de trabajo estático y rígido” (QUINTERO, 1997. P. 85).

Este proceso diagnóstico permite:

- Evaluar el nivel de cumplimiento de las tareas recomendadas.
- Medir el cambio desde la última entrevista.
- Reunir información sobre el nivel de cambio que se ha logrado en el cumplimiento de las funciones cada uno de los subsistemas.
- Reconocer el interés de los subsistemas en modificar las conductas que afectan su sistema ;
- Reunir información para diseñar otras intervenciones (Quintero, 1997).

### **2.7.2 Principios operativos que rigen la intervención**

La intervención familiar se desarrollara respetando 6 de los principios de Trabajo social de caso expuestos por Biestek (1966), en el que se usa “el conocimiento [...] de las relaciones humanas y la habilidad para estas [...] [Para] movilizar las posibilidades del individuo y los recursos de la comunidad apropiados, y obtener así una mejor adaptación [de la familia] a su medio ambiente o una parte de él” (Biestek, F. 1966. P. 3).

Según Biestek (1966) los principios que rigen la intervención son:

- **Individualización:**

Basada en la identificación y la comprensión “de las cualidades únicas de cada cliente, y la utilización diferencial de principios y métodos para ayudar a cada uno de ellos a conseguir una adaptación social” (Biestek, F. 1966. P. 27)”. Este principio está basado en el derechos de cada persona a ser reconocido como

único, mediante la diferenciación de sus características personales con respecto a otros (Biestek, 1966).

Para Biestek (1966) la individualización es un derecho y una necesidad del cliente, dentro de este proceso se debe tener en cuenta:

- Las carencias de favoritismos y prejuicios.
- Conocimiento de la conducta humana.
- Capacidad de escuchar y observar.
- Capacidad de ir al mismo paso del cliente.
- Capacidad para vincularse con los sentimientos de las personas (sensibilidad).
- Capacidad para conservar la perspectiva.

Algunos medios para garantizar la individualización son (Biestek, 1966):

- Atención a los detalles.
- Discreción en las entrevistas.
- Preparar las entrevistas con base en las características específicas del caso.

- **Expresión intencionada de los sentimiento:**

Consiste en el “reconocimiento de la necesidad del cliente de expresar... [Sus sentimiento] con libertad, en especial los de signo negativo. [Como Trabajadores Sociales debemos] escuchar deliberadamente, sin detallar ni condenar esa expresión e, incluso, estimulándola y alentándola a veces, cuando resulte terapéuticamente útil” (Biestek, F. 1966. P. 37).

- **Participación emocional controlada:**

Basada en “la sensibilidad del [Trabajador Social] para los sentimientos del cliente, la comprensión de su significado y su respuesta intencionada y apropiada a esos sentimiento” (Biestek, F. 1966. P. 52).

Según Biestek (1966) debe tener en cuenta:

- La sensibilidad.
- La comprensión.

- **Aceptación:**

Es el principio de actuación según el cual el Trabajador Social “percibe al cliente [...] tal como realmente es, con inclusión de todas sus facultades y debilidades, de sus cualidades simpáticas y antipáticas, de sus sentimiento de signo positivo y negativo y de sus actitudes y comportamientos constructivos y destructivos” (Biestek, F. 1966. Pp. 72 – 73), manteniendo siempre una actitud de respeto por la persona y su dignidad (Biestek, 1996).

En este proceso la aceptación no significa darle aprobación a las actitudes erradas de la persona (Biestek, 1996), se trata de hacer sentir bien al usuario, generando la confianza necesaria para que se abra de manera positiva al proceso.

Según Biestek (1996) el fin de este propósito es terapéutico, ya que ayuda al Trabajador Social “a comprender al cliente tal como realmente es, haciendo así que [...] [El profesional] resulte más eficaz” (Biestek, F. 1966. Pp.72 – 73), ya que ayuda al usuario a sentirse más cómodo y a contribuir abiertamente en el proceso “para que, de esta forma, pueda enfrentarse de manera más realista con sus problemas y consigo mismo” (Biestek, F. 1966. Pp.72 – 73).



- **Actitud exenta de juicios:**

Este principio se basa en la idea de que como profesionales, debemos liberarnos de nuestras prenociones y subjetividades, en cuanto a la “culpabilidad, inocencia o grado de responsabilidad [de la familia] en el origen de sus problemas o necesidades, [sin dejar de lado] la formulación de juicios valorativos sobre sus actitudes, criterios y acciones” (Biestek, F. 1966. P. 90) frente a la situación de la familia.

- **Autodeterminación del cliente:**

Según Biestek (1996), consiste en reconocer y permitir a la familia una elección propia en cuanto a la permanencia o no en el proceso y autonomía en la toma de decisiones que los afecten, de igual forma el Trabajador Social debe “respetar ese derecho, reconocer esa necesidad y estimular y activar esa capacidad potencial para dirigirse a sí mismos, ayudando [a la familia] a conocer y utilizar los recursos de la comunidad disponibles y adecuados, así como su propia personalidad. (Biestek, F. 1966. Pág. 104)”.

Lo expuesto por Biestek (1996) determina que como profesional se debemos:

- Ayudar al cliente a ver su problema o su necesidad claramente y con perspectiva necesaria.
- Contactar al cliente con los recursos que necesita.
- Proporcionar estímulos que activen los recursos.
- Crear un ambiente donde el cliente se pueda desarrollar y afrontar su problemática.

### 2.7.3 Técnicas

#### 2.6.3.1 Entrevistas cualitativa individual desestructurada.

Es una técnica, que pretende recolectar datos cualitativos sobre opiniones, descripciones, actitudes y creencias, registrar el discurso verbal y no verbal de la persona, extrayendo el conocimiento que las personas tienen sobre su vida familiar.

Se trata de comprender su situación desde el punto de vista de los sujetos que la viven:

Para la presente intervención se desarrollaran entrevistas individuales y grupales (familia) desestructuradas, en donde se indagara sobre aspectos identificados en la visita domiciliaria y que requieren profundizarse (dinámica familiar, cohesión, resiliencia, estructura, disfuncionalidad).

Como entrevistadores se debe facilitar el proceso de la conversación, permitiendo escuchar lo que los entrevistados quieren decir. Se debe partir de que el sujeto que se está entrevistando es un experto en el tema del que se está hablando (su familia).

Algunos aspectos a tener en cuenta son:

- El enganche: generar confianza y romper el hielo.
- La presentación: identificarnos, dar a conocer los objetivos de la entrevista y él para que se va a usar la información que se recolecte.
- Hay que definir que tipo de entrevista se va a hacer.
- Registro: cómo se va a hacer el registro de la información.

- Escribir: no cambiar las palabras que usa la persona, él como se dice es importante (en este caso no es posible registrar en grabación por respeto a los usuarios que buscan apoyo).
- Se debe registrar información no verbal.
- Anotar las expresiones no verbales, incluidos los sucesos del entorno.

En cuanto a la conducción de la conversación:

- Las preguntas tienen que ser claras y apuntar a un solo tema.
- No hacer preguntas cuyas respuestas sean sí o no, ni que tengan preguntas implícitas.
- Manejo del tiempo.
- Hay que estimular al entrevistado para que hable.
- Parafraseo.
- Tratar de no tener elementos externos que distorsionen la información.
- No juzgar al entrevistado ni verbal ni gestualmente.
- Escuchar activamente.
- No distraerse ni dejar de oír.
- No callar al entrevistado.
- Dar una conclusión adecuada.

## **2.7.4 Instrumentos**

### **2.7.4.1 Genograma**

Instrumento que permite conocer la estructura y el funcionamiento familiar, en este se representan todos sus miembros, sexo, edad, relaciones de parentesco. En

este caso va a permitir identificar problemas que precipiten una crisis estructural (Quintero, 1997).

### **Graficación de genograma** según Quintero (1997)

Trazado de la estructura del genograma:

Vínculos biológicos y legales. Las líneas representan el tipo de relación. Se colocan en orden de edades de mayor a menor. Las personas que conviven se encierran con líneas punteadas. Los miembros de una generación van al mismo nivel. Las edades se colocan dentro de las figuras y las ocupaciones al lado. La persona que es tratada se encierra en un círculo o se señala con una flecha.

Registro de la información del genograma:

Se agregan datos demográficos (edades, nacimientos, muertes ocupaciones nivel educativo), funcionales (medico, emocional, comportamientos en convenciones) y sucesos críticos (cambios, migraciones, éxitos).

Demostración de las relaciones en el genograma:

Identificación de las relaciones, la estructura de la comunicación, la dinámica interaccional. Se expresan los sentimientos y los afectos con diferentes convenciones.

Utilidad del genograma:

Según lo expuesto por Quintero (1997) un genograma permite ver:

- La estructura familiar.
- Adaptación al ciclo vital.

- Funcionamiento familiar (impacto de los cambios, traumas, reacciones, sucesos).
- Relaciones fuera de la familia.
- Equilibrio y desequilibrio familiar (estructura familiar, roles, funcionamiento).
- Repetición de pautas en las generaciones (estructurales y de comportamiento).

Realización del genograma según Quintero (1997):

- La información se recolecta a través de entrevistas y visitas domiciliarias.
- Se realiza en una hoja en blanco.
- Se archiva en la historia familiar.
- Algunos formatos sirven para consignar la información y luego revisarlo.
- Debe ser simple con símbolos entendibles.
- Las convenciones se deben anotar en la parte final de la hoja.
- Se elabora una sola hoja.
- El registro se inicia en la primera sesión.

## 2.8 Contexto institucional.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Centro Zonal Tunjuelito, se encuentra ubicado en la carrera 19ª # 56 – 08 sur en el barrio San Carlos, la coordinación está a cargo de Ana Yibe Ortiz Murcia (2010).

En este centro zonal se presta atención a la población clasificada en estratos 1 y 2, según la coordinadora del centro (2010) puede definirse a esta población como asertiva, ya que permite la implementación de estrategias para la solución de conflictos y accede a ellas.

Por su ubicación e infraestructura el Centro Zonal Tunjuelito del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (2010) es un punto líder y estratégico para la protección de derechos y el restablecimiento de los mismos, derechos que se ven vulnerados por maltrato, abuso sexual, negligencia y demás problemáticas familiares de la misma localidad, Ciudad Bolívar y Usme. En este centro zonal se operativizan todas las estrategias que se establecen en la sede Nacional del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

En el Centro Zonal Tunjuelito (2010) se busca el restablecimiento de los derechos violados por:

- Amenaza.
- Vulnerabilidad que no da garantía al derecho.
- Inobservancia en la que no se satisface de manera adecuada el derecho.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar es “Una Institución de Servicio Público comprometida con la protección integral de la Familia y en especial de la Niñez” (ICBF. 2010. Misión) que busca ser

Modelo en la prestación de sus servicios, que lidera y articula la ejecución de políticas sociales en el ámbito nacional y territorial, para mejorar la calidad de vida de la niñez y la familia Colombiana, siendo reconocida y querida a nivel nacional e internacional por sus excelentes niveles de efectividad y calidad, con un equipo humano que presta el servicio con calidez, afecto y transparencia (ICBF. 2010. Misión).

El Centro Zonal Tunjuelito del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar divide su accionar en tres áreas:

1. **Atención al ciudadano** a cargo de Nancy Ospina – psicología, Sonia Gómez – Trabajadora Social y La progenitora Díaz – Trabajadora Social.
2. **Protección** que a su vez se divide en defensoría de asuntos conciliables en donde desarrollan acciones la defensora de familia Isabel Real, Mary Ospina – Psicóloga, Ángela Arteaga – Trabajadora Social y Lesly Pinzón – Nutricionista. La defensoría de asuntos no conciliables a cargo de Irina Hernández – Defensora de familia, Alexandra Muñoz – Psicóloga, Doria Benavidez – Trabajadora Social, Carmen Gómez – Nutricionista, Flor Realpe – Psicóloga, Diana López – Trabajadora Social y Mary García – técnica administrativa. Dentro de esta área se ubica también la defensoría de instituciones compuesta por Nancy Uribe – defensora de familia, Paola Monroy – Trabajadora Social, Johanna Peñaloza – Psicóloga y Deysi Vargas – técnica administrativa.

3. **Prevención** desde donde se dirigen los hogares comunitarios a cargo de Fernando Ordoñez – auxiliar administrativo y Carmen Parra – tecnólogo, los hogares infantiles cuyo responsable es Carlos Polania – Pedagogo y los programas de alimentación a cargo de Martha Rocha – Nutricionista.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en su portafolio ofrece los siguientes servicios:

**Defensoría de asuntos conciliables:**

- Fijación de cuota alimentaria.
- Fijación de custodia y cuidado personal.
- Fijación de visitas.
- Ofrecimiento de alimentos.
- Permisos salida del país.
- Revisión de cuota alimentaria.
- Revisión de custodia y cuidado personal.
- Revisión de visitas.

**Defensoría de asuntos no conciliables:**

Restablecer los derechos de los niños, niñas y adolescentes cuando tenga conocimiento de vulneración o amenaza.

Si la familia no ofrece las garantías necesarias el equipo interdisciplinario de la Defensoría procede a su ubicación en otras modalidades de atención como por lo son:

- Hogar Sustituto ONG por condición de amenaza y vulneración.



- Externado por condición de amenaza y vulneración
- Hogar Gestor con discapacidad o Enfermedades de Cuidado Especial.
- Hogar Sustituto ONG con Discapacidad o Enfermedades de Cuidado Especial
- Hogar Gestor Para Niños, Niñas y Adolescentes en Situación de Desplazamiento Forzado con Discapacidad – Auto 006 de 2009
- Atención Terapéutica.

**Oficina de atención al ciudadano:**

- Verificación de denuncias.
- Información acerca de programas y servicios.

**Defensoría de instituciones:**

Restablecimiento de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes en el área No conciliables con medida de ubicación Institucional.

**Prevención:**

Apoyo nutricional y orientación juvenil a la niñez o la adolescencia.

Programa de alimentación escolar:

- Desayunos con amor.
- Almuerzos escolares.

Clubes juveniles y pre juveniles.

Asistencia a la primera infancia.

- Desayunos infantiles con amor.
- Hogares comunitarios de bienestar familia – FAMI
- Hogares comunitarios de bienestar familiar – familiares tiempo completo.
- Hogares comunitarios de bienestar familia – agrupados tiempo completo.
- Hogares infantiles.

Analizando el portafolio de servicios del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, y teniendo en cuenta la gran demanda de atención para la solución de crisis familiares y los factores que las desarrollan, se puede evidenciar la necesidad de que existan estrategias que busquen la prevención de las mismas, a través del trabajo con familias que ingresen al centro con problemáticas de maltrato físico, negligencia y problemas de comportamiento o desadaptación social en bajos niveles, ya que a su vez son potenciales a sufrir cualquier tipo de crisis familiar en un futuro.

De acuerdo a lo anterior y en busca del bienestar de los usuarios que recurren al instituto por asesoría, se debe proporcionar servicios que contribuyan al mejoramiento y resolución de las diferentes problemáticas que ponen al sistema familiar en riesgo de crisis.

Es necesario señalar que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar brinda servicios que permiten a las familias la superación de crisis de sus sistemas, pero cuando las problemáticas de maltrato o negligencia no tienen tan altas las acciones se limitan a talleres que no proporcionan las herramientas suficientes para prevenir una crisis.

De ahí que se considere fundamental una atención preventiva y oportuna, para la solución de problemáticas que generan crisis en los sistemas familiares, esta permitirá que los usuarios en estas condiciones no reingresen en estado de crisis en un futuro próximo, ya que se le proporcionarán estrategias que le permitan tener un manejo adecuado de las situaciones a las que se enfrentan, evitando así la tensión y el riesgo que llevaría a la estructura familiar a una crisis.

Teniendo en cuenta esta necesidad u oportunidad de mejora institucional sería favorable trabajar:

**Prevención de la crisis familiar:**

Con estrategias que busquen el mejoramiento de la dinámica familiar con:

- Establecimiento de normas y límites familiares adecuados.
- Creación de rituales familiares.
- Mejoramiento de hábitos comunicativos.
- Fortalecimiento de lazos familiares.
- Cumplimiento adecuado del rol de cada integrante en la familia.

Debido a que en gran porcentaje de casos, cuando se intervienen con familias en crisis ya se han presentado situaciones que marcan a los integrantes y no permiten que la estructura familiar se restablezca de manera adecuada. Por esta razón se hace necesario trabajar con las familias desde un punto preventivo, en donde se desarrollen estrategias que lleven a la disminución de los golpes, las quemaduras, los mordiscos, la torcedura de extremidades que constituyen el maltrato físico en la

localidad; desarrollar acciones en busca de facilitar y concientizar sobre la importancia del acceso a la educación, una adecuada alimentación y satisfacción de necesidades que se ven vulneradas por la negligencia de los progenitores; y a su vez, implementen estrategias para el mejoramiento de niveles escolares y disminución de los factores que llevan al consumo de sustancias psicoactivas, que generan problemas de comportamiento o desadaptación social.

Es notorio que se debe prevenir la crisis buscando el mejoramiento de las dinámicas familiares, la creación de rituales familiares, mejoramiento de los hábitos comunicativos y al establecimiento de normas y límites familiares adecuados para la familia.

### **3. Ruta metodológica.**

#### **3.1 Objetivos de sistematización.**

##### **Objetivo general**

Sistematizar la experiencia vivida en el proceso de intervención en la prevención de la crisis en los sistemas familiares.

##### **Objetivos específicos**

- Comprender la naturaleza, las características y los resultados del proceso de intervención en la prevención de la crisis en los sistemas familiares.
- Obtener conocimientos a partir de la interpretación de los resultados del proceso de intervención en la prevención de la crisis en los sistemas familiares.
- Proporcionar conocimientos derivados de la práctica que permitan potencializar futuras intervenciones en la prevención de la crisis en los sistemas familiares.

### **3.2 Enfoque epistemológico de la sistematización.**

#### **3.2.1 Enfoque**

El proceso de sistematización se desarrollara en base al enfoque histórico – hermenéutico basado en la comprensión del significado de las acciones para así reinterpretar y dar un nuevo sentido a la práctica (Cifuentes, 1992).

Según Cifuentes (1992) a través de este enfoque se busca:

- Obtener conocimientos a partir de la práctica.
- Reconstruir proyectos.
- Reinterpretar y dar un nuevo sentido a la práctica.
- Obtener orientaciones para actuar.
- Dar validez al proceso de intervención.

La sistematización de la experiencia vivida en el proceso de intervención en la prevención de la crisis en los sistemas familiares se ubica en este enfoque ya que se “buscan obtener conocimientos de la práctica, reconstruir proyectos, identificar hipótesis, tensionar proyecto y práctica” (Palma. 1992. P. 90. En Cifuentes, R).

En este proceso la sistematización:

Da cuenta de procesos mediante los que se reinterpreta y da un nuevo sentido a la práctica que se ha de potenciar. Propone analizar el proyecto y su discurso, puesto que en los diálogos de los actores se construye el sentido de la experiencia. Valora la dimensión proyectiva más que la materialidad de los procesos, y propone desentrañar su racionalidad, interpretando los discursos que configuran la hipótesis de la acción del proyecto, las lecturas de la realidad, las intencionalidades que las inspiran y las acciones

que se desencadenan (Martinic. 1988. P. 91. En Cifuentes, R).

### 3.2.2 Ruta metodológica

El proceso de sistematización en relación con el enfoque Histórico-Hermenéutico indaga:

Por la naturaleza, características y resultado de las acciones, recuperando la relación con ellas a través del saber que producen. La sistematización supone una serie de pasos de construcción de datos, categorización e interpretación de información para ir dando respuestas. Extraer conocimiento de la experiencia implica su recuperación histórica y contextual, caracterización y delimitación de análisis y validación de información, contrastación, programación de la acción, futura, presentación y socialización (Ramírez. 1991. P. 91. En Cifuentes, R).

Retomando las rutas metodológicas para la sistematización de experiencias elaboradas por Oscar Jara y el Grupo Interuniversitario de Trabajo en Educación Popular, el proceso se abordara de la siguiente manera:

- **Vivir la experiencia**

Desde donde se consignó en diferentes registros lo que sucedió en cada etapa.

- **Recuperación del proceso vivido**

En la cual se reconstruye de manera ordenada lo que sucedió, tal como sucedió, organizando la información de forma clara y visible, en base a todos los registros disponibles.

- **Interpretación de lo sucedido**

En donde se analiza cada componente por separado, preguntando las causas de lo sucedido, observando las particularidades del proceso. Es aquí en donde se “buscar y entender la lógica de la experiencia, buscar comprender los factores clave y confrontarse con otras experiencias y teorías [...]” (Jara, O. 1997. Pág. 47 – 48. En Carvajal, A).

- **Los puntos de llegada.**

A manera de conclusión, en donde termino el proceso.

### **3.2.3 Instrumentos**

#### **3.2.3.1 Diario de campo.**

Es un instrumento de recolección de información del proceso de intervención que se está desarrollando “para la sistematización y evaluación de los momentos de un proceso, en el que se consigna día a día el conocimiento que se va extrayendo de la práctica, elaborando así teoría a partir de ella con el fin de enriquecerla (Aranguren. 1986. Pág. 113 – 114. En Cifuentes, R)”.

#### **3.2.3.2 Archivo pedagógico.**

Un archivo pedagógico está “conformado por actas, registros, correspondencia, materiales didácticos (guías de trabajo, bibliografías, retroalimentaciones y lecturas) y trabajos elaborados (Cifuentes, R. 1999. Pág. 115)”. Estos registros permiten realizar un análisis de la experiencia.



### **3.2.3.3 Informes.**

En el proceso “es importante hacer un inventario de estos materiales que se han ido produciendo, con el fin de rescatarlos, reflexionar sobre los sentidos que han producido y las condiciones en las que se han elaborado (Cifuentes, R. 1999. Pág. 118)”.

### **3.3 Desarrollo de la ruta de sistematización.**

#### **3.3.1 Recuperación del proceso vivido.**

Ver ANEXO 1. Descripción del proceso.

#### **3.3.2 Interpretación de lo sucedido.**

En busca de dar respuesta a situaciones problemáticas, los sistemas familiares pueden tomar cualquier dirección, esta reacción depende de la situación, la etapa del ciclo vital en la que se encuentren y los contextos de socialización de los subsistemas (Olson, 1979. En MUSIN et al. 1995). Los sistemas familiares que cuentan con características adecuadas de cohesión, comunicación, autoridad y adaptación, “funcionaran de forma más satisfactoria que aquellas otras que presentan comportamientos extremados (OLSON, 1997. En MUSIN et al. 1995, p. 44), que deterioran la dinámica del sistema. De acuerdo a esto, desde la experiencia de intervención en la prevención de crisis familiar, desarrollada dentro Instituto Colombiano de Bienestar Familia Centro Zonal Tunjuelito, se identificaron tres modelos familiares con características particulares que evidenciaron comportamientos específicos, determinando así la dirección de la orientación familiar. A continuación se exponen estos modelos y sus características.

##### **3.3.2.1 Sistema Familiar Permisivo**

*(Dentro del proceso de intervención: **Una Familia Organizada: Una Familia Feliz**)*

Los sistemas familiares permisivos son aquellos en donde se evidencia una relación horizontal entre padres e hijos. Retomando la teoría de los sistemas y sus conceptos base, se identifico que estos sistemas presentan **información** (Musin et al,

1995) caracterizada por la ausencia de normas y límites que regulen las acciones de los subsistemas, es decir, situaciones y acontecimientos que determinaron una organización familiar en la cual la problemática se define por la inexistencia de reglas familiares, y esto genera el conflicto. En este caso particular a pesar de que la progenitora y la figura paterna de la adolescente buscan establecer el diálogo y razonar con su hija, la relación de iguales les impide ejercer su autoridad, los comportamientos de la adolescente son una respuesta a la ausencia de una **delimitación** (Musin et al, 1995) dentro de la familia, permitiendo así que los subsistemas actúen dentro de la sociedad y su familia sin parámetros que oriente su actuar.

Siendo la familia un sistema, es evidente que el ejercicio inadecuado de la autoridad por parte de los padres influye en los comportamientos de sus hijos, en una relación de **coherencia**, “donde todos los aspectos del sistema se adecuan entre sí” (DELL, 1982. En MUSIN et al, 1995, P. 34), las acciones y las situaciones influyen en todos los miembros del sistema. Por ejemplo, la adolescente muestra un claro desinterés por sus responsabilidades académicas, la progenitora no implementa acciones correctivas que pretendan generar un interés por ellas, ni mucho menos una obligatoriedad para su cumplimiento, en consecuencia la adolescente no presta atención y no cumple con sus quehaceres escolares.

Todos los subsistemas familiares son interdependientes, las informaciones (acontecimientos) familiares claramente son el resultado de la acción conjunta. Cada subsistema, -hijos, madre, padre-, forma parte de otro subsistema, -esposos, hermanos, padre e hijo-, que de igual forma influyen entre sí y en las situaciones que se presentan en la familia. Pudo evidenciarse como los conflictos entre los padres y

la adolescente, generaban a su vez conflictos de pareja entre los cónyuges, a causa de la disparidad de opiniones con respecto a la crianza y la respuesta a los comportamientos de la adolescente, ya que estas relaciones, emotivas y afectivas, inician con la interacción de dos o más subsistemas, pero terminan influyendo en los demás integrantes que conformen en núcleo familiar.

Como se dijo anteriormente, los subsistemas requieren de normas y límites que regulen su comportamiento y la interacción con otros subsistemas, pero esos “límites y reglas de interacción deben cambiar sus características durante el tiempo, en función de las presiones ejercidas por factores externos” (MUSIN et al. 1995, p. 35). En los sistemas familiares permisivos, las reglas no se adecuan de acuerdo al paso del tiempo y el desarrollo del ciclo vital de la familia, es por esto que en el momento de la adolescencia, en donde se requiere más regulación para la interacción del subsistema en el suprasistema (sociedad), la organización familiar no puede dar una respuesta óptima. En el momento en que la adolescente incrementa su nivel de socialización en el suprasistema, las normas familiares se hicieron insuficientes, la adolescente se comporta de acuerdo a sus deseos y la permisividad de los padres avala este comportamiento.

Con respecto al cumplimiento de las funciones familiares por parte de sistemas permisivos se evidenció la existencia de un ambiente afectivo y de apoyo mutuo; la progenitora mediaba en la reducción de las discusiones y expresaba de manera abierta su cariño y de la misma forma su hija lo hacía por ella; en cuanto a la crianza, la familia proporciona los elementos necesarios para la satisfacción de necesidades básicas, pero la ausencia de normas y límites evita que los hijos adquieran actitudes,

valores, responsabilidades y parámetros que dirijan su acción y les permita “tener éxito en el mundo social complejo y competitivo” (GRANADA et al., 1994, p. 31).

Teniendo en cuenta las propiedades de la familia como sistema y lo evidenciado dentro de la experiencia, puede decirse que en los modelos permisivos, los padres faltan al ejercicio de la autoridad y los hijos asumen parte del control que les corresponde a sus progenitores, al ser un sistema de causalidad circular (Granada, 1994), los padres asumen una posición que de manera inmediata influye en sus hijos y genera una respuesta. Como ejemplo de ello podemos encontrar que los padres no establecieron reglas para los horarios de llegada de la adolescente, por esta causa la adolescente llega a la hora que desea, las llegadas tarde generan conflictos entre los padres y la joven, y estos generan conflictos de pareja. Con respecto a las **jerarquías** (Granada, 1994), en las familias permisivas se presenta una estructura horizontal, la ausencia del ejercicio de autoridad no permite demarcar ninguna relación de poder. Dentro de sistemas permisivos suelen presentarse **triangulaciones** y **alianzas** las primeras se refieren a relaciones duraderas y las segundas a relaciones momentáneas que nacen como respuesta a situaciones específicas (Granada, 1994). Como ejemplo podríamos decir que en la familia se encontraron como triangulaciones, la relación madre e hija y la relación conyugal, mientras que se presentó una alianza entre la progenitora y la figura paterna, como padres, para dar respuesta a los comportamientos de su hija.

#### **3.3.2.1.1 Acercándose a una crisis por no educar la libertad (Otero, 1990)**

Reconociendo lo expuesto por Musin y sus colaboradores (1995) acerca de la disfuncionalidad familiar y sus características, podría decirse que el sistema familiar

permisivo, identificado desde esta experiencia, debe considerarse disfuncional o inestable. Entre sus características pueden encontrarse estructuras caóticas en donde no se ejerce la autoridad, límites escasos que no regulan el comportamiento de la adolescente, comunicación confusa que busca razonar pero no consigue construir acuerdos, estallidos de rabia generados por los problemas de comportamiento adolescente y distanciamientos entre los subsistemas, generado por los constantes conflictos. Todos estos factores predisponen al sistema familiar permisivo a entrar en estados de crisis familiar en donde pueden presentarse episodios de violencia física y verbal destructiva que terminaran obstaculizando el desarrollo de los individuos. En el caso particular intervenido, la crisis podría generarse por el surgimiento de acontecimientos como un embarazo adolescente, consumo de sustancias psicoactivas o alcohol por parte de la menor, o en el suceso más extremo la desaparición o muerte de la joven, ya que esta acostumbraba no llegar a casa en la noche, esto podría desencadenar una crisis por desajuste.

El sistema familiar permisivo con el que se trabajó la intervención, refleja claramente que “los problemas puede originarse dentro del seno familiar o venir de afuera y afectar la intimidad de este núcleo” (LOPEZ, 2001. En GALLEGO, 2001, p. 60), en este proceso, ambas condiciones afectaban la dinámica del sistema. El inadecuado ejercicio de la autoridad reflejado en la ausencia de límites y normas, generaba problemas y desadaptación social en la adolescente (causa interna), pero la influencia del medio social también contribuyó en el desarrollo de este tipo de comportamientos, ya que en el círculo social de la joven se asumía que llegar tarde a casa o no llegar, era natural y esto se transmitió a la joven (causa externa). Cuando se presentan los conflictos, las familias asumen diferentes posiciones como reacción a

lo que sucede, se evidencio que “la disputa y el enojo [son las reacciones más frecuentes en los padres, mientras que] la huida o evasión” (JIMENEZ, 2003, p. 119) son las más constantes en los adolescentes. En los sistemas familiares permisivos, “el dialogo para llegar a acuerdos, a la conciliación y a la cooperación” (JIMENEZ, 2003, p. 119), no se presenta ya que cada subsistema del núcleo actúa acorde a sus deseos e impulsos.

Las relaciones entre padres e hijos, sobretodo en la etapa de la adolescencia, presentan constante conflicto, ya sea por autoridad, limites, libertades, estudio, trabajo, drogadicción, sexualidad o vida social (Eroles, 2001). Se evidencio que esta es una de las razones por la que surgen modelos familiares permisivos, ya que los padres pretenden “ser amigos de los hijos” permitiéndoles hacer lo que ellos quieran, y de esta manera evitar el conflicto, lamentablemente estos comportamientos retrasan los problemas entre padres e hijos pero no los evitan, y cuando estos llegan son más difíciles de tratar. La progenitora temía que al imponer su autoridad se deteriorara la relación con su hija, por esta razón la excusaba y la defendía cuando presentaba llegadas tarde o agredía verbalmente a su figura paterna.

La familia participante en la intervención se caracteriza por ser una familia reconstruida, el nuevo cónyuge de la progenitora es la figura paterna de la adolescente. En estructuras familiares de este tipo “uno de los dos conyuges desarrolla frente a los hijos del otro, un rol “como si”: fuera el padre o la madre, con mayor o menor aceptación de la función por parte del “hijo” destinatario. La figura paterna, en este caso, da cumplimiento a diversas de las responsabilidades de un progenitor, proporciona elementos para la satisfacción de necesidades básicas, participó activamente del proceso de intervención y se preocupa por la situación que

se presenta en su núcleo familiar, sin embargo, su cónyuge no le permite un ejercicio de la autoridad como padre. La adolescente responde de manera positiva a la relación, aunque esta es distante, reconoce la figura de paternidad, pero por la reacción de su madre la joven no acoge las indicaciones ofrecidas por esta nueva figura del sistema familiar.

Los conflictos en la familia pueden darse por diferentes factores. Desde del proceso de orientación familiar de este caso se identifica el inicio de los conflictos a partir de dos componentes; el primero se presenta cuando “una pelea surge por un simple hecho [y] se amplía hasta llegar a convertirse en una verdadera ensalada de problemas” (RUBIN, J & RUBIN, C. 1990. P. 25), es en este momento en donde la familia pasa de tener una discusión a generar un conflicto que deteriora la armonía del hogar. El segundo componente se origina en el momento en el que “un simple intercambio entre dos miembros contrariados y agraviados, se remplaza por un circulo de combatientes que se va ampliando” (RUBIN, J & RUBIN, C. 1990. P. 27). A razón de las triangulaciones que favorecen algunas relaciones, cada integrante de la familia toma parte en el altercado defendiendo, al que según creen, tiene la razón, en este caso la relación de la madre y la hija generaba que ella interviniera a favor de la adolescente, cuando este peleaba con su conyugue.

Es importante entender que las familias no permanecen en el mismo estado de funcionalidad, familias con adaptación óptima pueden entrar en estados de crisis por episodios disfuncionales momentáneos que pueden prolongar este estado de inestabilidad, de la misma manera “las familias conflictivas pueden convertirse en funcionales por que tienen capacidad de evolucionar y transformar su propia realidad. Si bien todo cambio se inicia con la toma de conciencia, son las



experiencias las que posibilitan ese cambio” (BERLAT & FERRER, 1997, P. 38), es por esta razón que los factores de crisis se convierten en motivadores de cambio. El sistema familiar permisivo intervenido desde esta experiencia, fue motivado al cambio por el incremento de comportamientos nocivos por parte de la adolescente, la progenitora y la figura paterna manifestaron su creciente preocupación por la situación vivida, de allí partió el interés por desarrollar el proceso de orientación familiar.

### **3.3.2.1.2 Autoridad ¿Mandas tu o mando yo?**

Como lo expone Olson (1979. En Musin, 1995), las estructuras familiares deben establecer límites claros que permitan desarrollar interacciones optimas. De esta manera se genera un control conductual que garantiza, en gran medida, un comportamiento adecuado dentro del sistema y fuera de él. Desde la experiencia se evidencio que las familias permisivas no tienen en cuenta “que para que se desarrolle una personalidad saludable en el niño, este necesitara percibir cierto equilibrio entre apoyo y control paternal. Tanto el exceso como la carencia podrá ser perjudicial en el desarrollo.” (BRONFENBRENNER, 1961. En MUSIN, 1995, p. 44), solo después de que la adolescente presento constantes retrasos y perdida académica, la familia reconoció la necesidad de reestructurar su organización familiar, a fin de establecer condiciones de control que permitan el desarrollo adecuado de la joven.

Se evidencio que los modelos familiares permisivos presentan dificultad en la “habilidad de sus miembros para experimentar y equilibrar su independencia y sus interacciones dentro del seno familiar” (MUSIN, 1995, p. 44), un ejemplo de ello se encontró cuando la adolescente abandono sus estudios por el deseo de permanecer

con sus amigos, buscando cierta independencia, las interacciones familiares no ejercieron un control sobre este comportamiento y por ello no se logro la estabilidad necesaria para que se cumplieran adecuadamente las funciones de cada rol dentro de la familia.

Reflexionando sobre este situación puede pensarse “¿Por qué esta crisis? ¿Por desconocimiento de lo que es la autoridad y su ejercicio correcto? ¿Por falta de energía? ¿Por miedo? ¿Por pereza? ¿Por influencias del ambiente?” (OTERO, 1990, P. 19). Se encontró que en los sistemas permisivos la pasividad de los padres en el momento de controlar a sus hijos, es el problema principal, saben que es la autoridad y reconocen la falta de un ejercicio adecuado de la misma. Por ejemplo, la progenitora reconoce que dentro de sus comportamientos inadecuados están: excusar a su hija, no corregirla y sancionarla en el momento que comete una falta y apoyarla cuando esta pelea con su cónyuge. La dificultad en el ejercicio de la autoridad radica en que “puede faltarles energía, constancia, resistencia a las frustraciones [y] serenidad” (OTERO, 1990, P. 21). Además resalta frecuentemente, en diferentes comportamientos de la madre, miedo y angustia que le impiden captar que existe un problema y actuar para prevenir situaciones más complejas (OTERO, 1990). A pesar de que la adolescente perdió el año académico, es grosera con su figura paterna e irrespetuosa, para la progenitora fue difícil percibir la magnitud de la situación y reaccionar ante ella por si sola.

Es claro que el ejercicio de la autoridad debe permitir la autonomía de los subsistemas pero también debe generara responsabilidades a los mismos (OTERO, 1990), los hijos no deben hacer lo que desean en todo momento, pero deben tener espacios para desarrollar su personalidad libremente. Se encontró que los

progenitores de este sistema permisivo buscaban dar independencia a la adolescente, dejándola salir con sus amigos y hacer cosas por ella misma, pero la ausencia en la regulación de la acción en la vida familiar (OTERO, 1990), no trajo consigo independencia sino problemas de comportamiento y desadaptación social. Frente a las responsabilidades que trae consigo la adolescencia, y que también se obtienen a través del ejercicio de la autoridad, son inexistentes en este sistema, la permisividad no solo se evidencia en la ausencia de control sino en la falta de exigencia de los padres sobre las responsabilidades de sus hijos. En este caso en particular, la adolescente contaba con el apoyo económico de la figura paterna para acceder a un colegio privado, presentó pérdida académica y lo abandono antes de terminar el año, los progenitores a pesar de su inconformidad, no establecieron sanciones.

El abandonismo (OTERO, 1990), es decir la ausencia del ejercicio de la autoridad, obstaculiza el desarrollo de los hijos ya que “cuando los padres tienen suficiente autoridad sobre sus hijos, estos tienen a ser más maduros y adaptables” (IBAÑEZ & VARGAS, 2006, P. 22), pero los adolescentes que crecen en sistemas familiares con carencias de límites y normas tienden a ser más irresponsables y caprichosos. En las primeras conversaciones que se sostuvieron con la adolescente, esta manifestó que el estudio no le interesaba, que en su casa tenía todo lo que necesitaba y que cuando fuera mayor simplemente conseguirá un trabajo sin necesidad de “estarse matando en el colegio”. Un adolescente que se forma en ambientes sin normas ni responsabilidades, características de los sistemas permisivos, no genera autonomía ni un gran crecimiento personal.

Se reconoció que en el sistema permisivo existe el temor, por parte de los progenitores, de que con el establecimiento de normas se generen conflictos

familiares entre padres e hijos, y en cierta medida pueden presentarse, pero son más complejos los problemas que resultan por la inexistencia de parámetros que controlen las acciones de los hijos, en especial los adolescentes. Debe entenderse que los conflictos generados por el ejercicio de la autoridad pueden ser constructivos y además, estos “pueden variar dependiendo de la forma como se ejerce la autoridad y de la posición que adoptan los hijos(as) en cuanto al reconocimiento, la aceptación o el rechazo de las normas o de la manera como ellas se establecen” (JIMÉNEZ, 2003, P. 80), para reducir el impacto negativo de estas es recomendable que las “normas en la familia [sean] definidas por el padre, la madre, por ambos o mediante un consenso entre adultos y jóvenes” (JIMÉNEZ, 2003, P. 80), de esta manera un sistema permisivo puede trascender a un modelo más funcional sin presentar tantos conflictos.

#### **3.3.2.1.3 Comunicación. Aplacando, culpando y distrayendo**

En cualquier sistema familiar como en este caso, se evidencia claramente que “los problemas y las patologías surgen, en la relación entre adolescentes y su familia, cuando la comunicación se vuelve disfuncional y obstaculiza en vez de favorecer el proceso de autonomía e independencia del joven” (NARDONE et al. 2003, p. 42). La comunicación se vuelve inadecuada cuando cada uno de nosotros asumimos una posición que impide compartir mensajes de manera abierta, fluida y asertiva, esto deteriora la dinámica del sistema y obstaculiza tanto el desarrollo individual como cohesión familiar. Se identifico que en sistemas familiares permisivos, la comunicación inadecuada impide que se dialogue y razone, oportuna y positivamente, acerca de los comportamientos que no se esperan por parte de los subsistemas, las normas que regularan las conductas, las sanciones que se emplearan

ante las faltas y las responsabilidades que cada uno debe cumplir dentro del núcleo familiar.

Desde la intervención familiar se identifico que cada uno de los integrantes de la familia asume una posición diferente, que en ningún caso permite desempeñar un ejercicio comunicativo pertinente. En este sistema permisivo, la madre aplaca, la figura paterna culpa y la adolescente distrae.

### **La aplacadora** (Satir, 2002)

En este sistema familia la progenitora asume un rol aplacador. Se evidencio que actúa de esta manera porque teme “lastimar los sentimientos de los demás, [le] preocupan las represalias [...], [teme] la ruptura de las relaciones [...], [y busca] no imponerse” (SATIR, 2002, p. 96). En el momento del surgimiento de un conflicto entre su hija y su cónyuge, la madre aunque no está de acuerdo con la situación, por ejemplo: la hora de llegada de su hija, “habla con tono de voz congraciado” (SATIR, 2002, p. 99), buscando reducir en conflicto y evitar que el otro se enfade (Satir, 2002). La progenitora indico que en estas ocasiones busca hablar con la adolescente para que ella comprenda la gravedad de la situación pero la adolescente no la escucha, probablemente porque la madre “piensa que [...] es responsable de que todo salga mal” (SATIR, 2002, p. 99). En diferentes momentos se identifico que la progenitora “acepta cualquier crítica contra ella [...] sin importar lo que [le] diga[n] o como lo haga[n]” (SATIR, 2002, p. 99).

### **El culpador** (Satir, 2002)

En el trascurso de la intervención se identifico que la figura paterna de la adolescente asume un rol culpador o incriminador (Satir, 2002), buscando que los

demás subsistemas de la familia lo consideren fuerte. En los conflictos familiares que se presentan él “encuentra defectos, [como] un dictador, un jefe que adopta una actitud de superioridad” (SATIR, 2002, p. 99), siempre culpa a la madre por los comportamientos de la adolescente y piensa que él podría hacerlo mejor, indicando que ella no le permite tomar el control de la situación y es por esto que se presentan los problemas. Además como culpador, “acaba con todos y con todo. Piensa que señala con un dedo acusador y empieza las frases diciendo: “nunca haces esto”; “siempre haces aquello”; “¿Por qué siempre?”; “¿Por qué nunca?” y demás” SATIR, 2002, p. 101). Los subsistemas manifestaron que ante los comportamientos de la adolescente, él se limita a gritar e insultar y “no [se] molesta en esperar una respuesta; esto [para él] no tienen importancia” (SATIR, 2002, p. 101).

#### **La distractora (Satir, 2002)**

En la familia intervenida la adolescente asume un papel comunicativo distractor, ella “no responde a la situación. Su sentimiento es de aturdimiento” (SATIR, 2002, p. 105), se evidenció que ante los conflictos que generan sus comportamientos ella “ignora las preguntas de los demás; [o responde] con otra relacionada con un tema distinto” (SATIR, 2002, p. 105). Los conflictos más frecuentes se presentan con su figura paterna quien reacciona violentamente, en situaciones como las llegadas tarde, ella ingresa a la vivienda y alude la discusión preguntando que están presentando en televisión. La madre manifiesta que en habla con ella pero en ocasiones le parece que la adolescente no le presta mucha atención.

La comunicación en este sistema familiar es limitante, al generarse este tipo de roles, el dialogo se hace poco claro, inespecífico, indirecto e incongruente, este tipo

de comunicación es destructiva y caótica, retrasa y distorsiona el crecimiento de los integrantes del sistema (SATIR, 2002), ya que estos patrones de conducta son adquiridos e implementados en otros espacios de socialización. Reconocer que “la comunicación es otro factor en el conflicto familiar [lleva a entender que] muchas peleas no son el desacuerdo de un autentico desacuerdo sino de la escasa comunicación” (RUBIN, 1990, P. 67). En este caso, es evidente que los modelos comunicativos implementados, sumados a la ausencia de normas y límites se constituyen como los factores de la crisis familiar.

En sistemas familiares con estas distorsiones comunicativas, poco tratan de “identificarse [...] de verse del otro lado de la mesa” (RUBIN, 1990, P. 68), difícilmente se busca determinar cuál es su posición en la situación, de verificar si “¿aparece como dominante, vengativo compasivo, cerrado, abierto, demasiado frágil [?]” (RUBIN, 1990, P. 68). Los progenitores no entienden pretenden entender por que si hija se comporta de esa manera, y la adolescente no intenta comprender la preocupación ni el enojo de sus padres. Además, se debe “tratar de llegar a los sentimientos que están detrás de esa conducta, antes de intentar enfrentarse a ella o juzgarla” (RUBIN, 1990, P. 68), abrir espacios para dialogar y razonar entre las partes, por ejemplo, entender por que la joven se aburre en casa y sale con tanta frecuencia o exponer la preocupación de los padres ante estas salidas. La concertación se logra a través del dialogo, y esta es la única manera de enfrentar los conflictos acertadamente.

#### **3.3.2.1.4 Organización familiar ¡El afecto este presente!**

El vínculo emocional entre los subsistemas contribuye al desarrollo de interacciones familiares óptimas, además es a través de las expresiones de cariño, que mejor se inculcan los valores (Oleson, 1979. En Musin et al. 1995). Se identifico que en gran porcentaje de los sistemas familiares permisivos, los grandes niveles de afecto contribuyen a esa permisividad, ya que por el cariño que se debe a los hijos, temen imponer sanciones, pero “aunque [la familia] es una unidad espontanea de amor; debe tener una cierta organización en su educación” (KAWAGE et al. 1988, P. 64), aunque no puede negarse que la familia que se convierte en una institución afectiva y expresiva, presenta una mejor dinámica de convivencia, porque “la familia se desarrolla en todas sus vivencias humanas. Sin duda, hace falta un ambiente de amor, de alegría y de espontaneidad” (KAWAGE et al. 1988, P. 64).

Cada familia de acuerdo a sus intereses se organiza en un proyecto común para vivir juntos, buscando que compartir e interactuar fortalezca los lazos que los unen (KAWAGE et al. 1988), en esta etapa, el sistema familiar participante no desarrolla proyectos comunes que favorezcan la convivencia armónica, no existe una motivación para hacer algo como familia fortaleciendo el amor, la confianza, la seguridad, la alegría o la lealtad (KAWAGE et al. 1988), acciones de este tipo son fundamentales para alejarse de una crisis familiar compleja.

Se identifico que en los sistemas permisivos, las relaciones familiares se ven afectadas por elementos como el temor, el rencor, la inseguridad o la pasividad, todos son el producto de los conflictos que se están generando a partir de la ausencia de la autoridad, esto impide que se construya una confianza que permita



“comunicarle a los demás que ocupan un lugar destacado como seres humanos íntegros, no como piezas aisladas” (KAWAGE et al. 1988, p. 68), es decir, son sentimientos que impiden al sistema articularse alrededor del afecto y del significado que tienen los unos para los otros. La pasividad de la madre, el rencor de la figura paterna y la inseguridad de la adolescente, impiden construir un espacio íntimo en el que se sientan “suficientemente protegido[s] por la comprensión y por el respeto para actuar con naturalidad, para manifestar lo mejor de sí mismos” (KAWAGE et al. 1988, p. 68), es por esto que no se sienten cómodos para dialogar, para preguntar por el otro y saber cómo se siente o que le sucede.

### **3.3.2.2 Sistema Familiar Delegante** (Nardone et al. 2003)

*(Dentro del proceso de intervención: **Una Familia Unida: Una Familia Fortalecida**)*

Desde el proceso de intervención se reconoce al sistema familiar delegante (Nardone et al. 2003) como una estructuras dentro de las cuales los subsistemas no cumplen con sus funciones y responsabilidades, sino que las traspasan a otros, provocando un deterioro en la dinámica. Entendiendo que las características generales de la familia dependen de las características particulares de los subsistemas que la integran; es evidente que si un subsistema se caracteriza por el incumplimiento de las funciones, esto afectara a los demás miembros de la familia.

Un sistema familiar es “un conjunto de elementos organizados, que conforman una malla de partes interdependientes y coordinadas que funcionan como una unidad, [dentro de la cual es] [...] necesario definir los contornos del sistema, sus componentes, así como los propósitos y funciones [de cada subsistema] en relación

con el centro de atención” (MUSIN, 1995, p. 36). Desde la experiencia de intervención con un sistema delegante pudo evidenciarse que la sobrecarga de actividades y funciones en uno de los subsistemas desarticula el sistema familiar y genera conflictos. En la familia participante del proceso de intervención, la progenitora delegaba a su hija adolescente las tareas de crianza y cuidado de su hija menor de 2 años y el mantenimiento del hogar, funciones correspondientes, en su mayoría, a su rol de madre.

Las interacciones familiares dadas dentro de periodos de tiempo significativos, generan pensamientos y sentimientos acerca de esas interacciones (Musin, 1995), porque en “cada relación entre cualquier diada dentro del grupo implicara cambios sistémicos en los comportamientos de influencia mutua” (Musin, 1995, p. 37). En el momento en que la progenitora delego sus funciones a la adolescente, los términos de la relación cambiaron, y esta significo para cada uno el inicio de una nueva etapa, “la familia necesita flexibilidad y capacidad de adaptación; de la misma manera que el rio fluye la familia no puede quedarse estancada, ha de aceptar que la realidad no es siempre igual, esa aceptación es la que posibilita el crecimiento” (BERLAT & FERRER, 1997, p. 27), pero no todos los cambios, ni las aceptaciones de ellos, implican un crecimiento; debido a la carga que recibió, la adolescente evidencia fatiga y aislamiento, los lazos afectivos que la vinculaban a su progenitora se redujeron significativamente, por el incremento en los conflictos derivados de la delegación de funciones y la falta de una comunicación clara, a través de la cual la adolescente exponga lo que siente y la madre escuche lo que ella esta compartiendo. El crecimiento depende de la manera en la que el sistema familiar se reestructure, y

la forma en que “las conductas de cada uno [influyan] y, a la vez [se vea influida] por los demás: a esto se le llama retroalimentación” (BERLAT & FERRER, 1997, p. 26).

Los sistema cuenta con dos tipos de elementos, los concretos y los abstractos (López, 2001. En Gallego &Adán, 2001)

Los primeros están constituidos por objetos tangibles, descritos en términos cuantitativos; los abstractos están compuestos de ideas o criterios. El sistema familia tiene ambos elementos. Entre los concretos están la vivienda, el ingreso, los comestibles, etc. Son abstractos el afecto, la autoridad, las tradiciones y otros (López, 2001. En Gallego &Adán, 2001).

En el sistema familiar delegante se identifico que para obtener los elementos concretos la progenitora, madre cabeza de familia, debe trabajar todo el dia, por esta razón la adolescente debe hacerse cargo de gran parte de sus funciones, esto influyó en los elementos abstractos, ya que la relación afectiva se deterioro, no tienen tiempo para compartir como familia, la comunicación es disfuncional y el ejercicio de la autoridad paso a ser paternalista. La razón de esto radica en que el sistema es multidireccional y todos sus componentes influyen y son influidos por los demás (López, 2001. En Gallego &Adán, 2001).

#### **3.3.2.2.1 Acercándose a una crisis por el deterioro de las relaciones**

Desde la experiencia de intervención se evidencio que los sistemas familiares delegantes presentan disfuncionalidades en sus interacciones, debido a la inexistencia de límites generacionales que enmarquen las funciones y responsabilidades de cada rol del sistema familiar. Es cierto que dentro de los objetivos de la familia como educadora se encuentra “el adiestramiento necesario para que los hijos logren ser

mas autónomos, [...] y el desarrollo de la capacidad de servir a los demás” (KAWAGE et al. 1988, p. 65), pero cuando se delega en exceso, el distanciamiento y la rigidez del sistema, incrementados por los malos hábitos comunicativos pueden generar una crisis estructural.

El sistema familiar delegante con el cual se trabajo desde esta experiencia evidencio la presencia de un modelo comunicativo distorsionado, la progenitora agrede verbalmente a la adolescente, este tipo de violencia, caracterizada por el uso de malas palabras o de frases que menosprecian y rebajan a la persona que las recibe, influye negativamente en el desarrollo emocional y psicológico de la adolescente (Granada, 1994). Este es el factor principal que puede llevar al sistema a un estado de crisis, ya que la delegación de funciones puede entenderse como “un proceso que refuerza la participación, evitando la sobreprotección que puede convertirlos en seres dependientes e indefensos, cuando en realidad tienen la capacidad para desarrollarse en cualquier tarea adecuada para su edad” (GRANADA, 1994, P. 33); evidentemente este aspecto, dentro de este sistema familiar, requiere de una reestructuración para equilibrar la funcionalidad de las relaciones, pero contienen aspectos más positivos que negativos.

Se evidenciaron dentro del sistema familiar diferentes características que desencadenan conflictos familiares entre la progenitora y su hija, dentro de estas se encontró que los “incidentes del pasado que están semienterrados aparecen vividos y plenos de emoción ante la intensidad de las acusaciones” (RUBIN J. & RUBIN C. 1990, p. 25) , en diferentes momentos la progenitora señalaba a la adolescente por comportamientos y comentarios que esta había tenido anteriormente, por ejemplo, le recordaba las ocasiones en las que esta no había arreglado la bebe o le había dicho

que ella no quería cuidarla y a partir de estos se generaban fuertes conflictos verbales entre las partes. Otra característica de los conflictos presentes en este sistema familiar es que la “mayoría de las peleas comienzan sin que los combatientes adviertan que están peleando” (RUBIN J. & RUBIN C. 1990, p. 28), cada una de las partes, tanto la progenitora como la adolescente, inician una conversación acalorada en la que cada comentario comienza progresivamente a tener más agresión por la parte contraria, por ejemplo, la progenitora indica que la adolescente debe lavar los platos, su hija responde que lo hará más tarde, la madre se enfurece por que ella no lo hace de inmediato y la grita, la joven responde con mas gritos y asi entran en una batalla.

La disfuncionalidad de esta familia surge a partir de la implementación de un modelo comunicativo indirecto, vago y prácticamente inexistente, que les impide disfrutar de la vida familiar, ya que el tiempo compartido no es placentero (Satir. En Berlat & Ferrer, 1997). La joven manifestó constantemente que prefiere el tiempo que pasa sola en casa, a los pocos momentos en los que su madre esta con ella, además comenta que con frecuencia, mientras su madre está en casa, se encierra en su habitación para evitar las agresiones verbales que recibe de ella.

Desde el proceso de intervención familiar, se reconoce que los factores de riesgo, es decir, “características o circunstancias detectables en relación con una persona [o] grupo [...], que se estima asociada con la probabilidad de un daño” (FRANCO & BLANCO, (2001). En EROLES, (2001), p. 191), dentro de este grupo familiar, se concentran en la dificultad de establecer diálogos mediante una comunicación abierta, fluida y asertiva, lo que conlleva a un distanciamiento entre los subsistemas, por el deterioro de sus vínculos. La progenitora comento que no hablaba con su hija, no conocía sus amigos y además no estaba al tanto de las actividades que la

adolescente desarrollaba en su ausencia. Esto evidencia una ruptura en las relaciones paterno - filiales que obstaculiza la dinámica del sistema e impide la armonía en el hogar.

### **3.3.2.2 Autoridad. ¡Tú eres tú y yo soy yo!**

Dentro del sistema familia se evidencio un ejercicio de autoridad paternalista, en el cual por miedo al fracaso de la adolescente la progenitora pretendía que ella pensara, decidiera, actuara de la forma en la que ella dispusiera. Un ejercicio de autoridad paternalista no busca orientar, comprender o exigir ningún tipo de comportamiento, en este, la falta de confianza y de interacciones entre los subsistemas hace que los padres pretendan moldear a sus hijos de acuerdo a sus deseos, caprichos e intereses (Otero, 1990). Para este caso en particular, la madre presionaba a la adolescente con el deseo de que no cometiera las mismas equivocaciones que ella cometió en su juventud, reiterándole una y otra vez cosas como, “va a quedar embarazada por estúpida”, “se va a joder la vida igual que yo si no estudia” o “usted es igual de boba que yo, no la vaya a embarrar”. La progenitora se preocupa enormemente por que la adolescente lleve su misma vida que no se permite a si misma confiar y comprender a su hija, impidiendo asi un ejercicio adecuado de la autoridad.

Retomando lo expuesto por Otero (1990) podría decirse que el ejercicio de la autoridad por parte de la progenitora no reconocía la importancia de orientar la libertad de la adolescente para que esta pudiera alcanzar una mayor plenitud individual, el esfuerzo personal de la progenitora, mayormente arbitrario, impedía a su hija un desarrollo personal autónomo, ya que no regulaba las acciones que esta

debía o no tener, por el contrario buscaba que su hija actuara acorde a lo que ella dispusiera.

Los progenitores son los primeros educadores, y es a través del ejercicio adecuado de la autoridad que los hijos adquieren responsabilidades (Otero, 1990), pero es necesario reconocer que la autoridad contribuye al mejoramiento del funcionamiento de los integrantes como sujetos familiares y sociales, ya que “la autoridad de los padres es una influencia positiva que sostienen y acrecentan la autonomía y la responsabilidad de cada hijo” (OTERO, 1990, p. 21); se evidencio que en el sistema familiar delegante que participo de la intervención, la adolescente daba cumplimiento a gran número de responsabilidades, pero el ejercicio paternalista de la autoridad impedía que ella tomara decisiones de manera autónoma, ya que la progenitora pretendía decirle como actuar la mayoría del tiempo, además el exceso de responsabilidades construyó una rutina dentro de la cual ella no podía disponer de su tiempo.

Un ejercicio de autoridad paternalista como el implementado en este sistema familiar, impide que los padres funcionen de manera eficaz dentro del sistema, para un ejercicio adecuado es necesario que ellos sean “firmes sin llegar a ser rígidos. La autoridad y la responsabilidad de los padres proporcionan a los hijos seguridad y protección; así los progenitores tienen que guiar, proteger, controlar y en ocasiones también frustrar a sus hijos” (BELART & FERRER, 1998, p. 31), dentro de este núcleo familiar, la progenitora no orientaba, no asumía una posición protectora ni orientadora, por el contrario producía un control elevado y rígido que no permitía guiar adecuadamente a la adolescente.

Entendiendo que las “reglas son acuerdos que se establecen entre los miembros de la familia, necesarias para mantener el orden y que sirven para que las acciones se ejecuten de forma satisfactoria para todos (BELART & FERRER, 1998, p. 33), se identifico que dentro de este sistema familiar las reglas asumidas por los subsistemas giran en torno a las responsabilidades delegadas a la adolescente, quien debe hacerse cargo por orden de su madre de todo lo relacionado con su hermana, llevarla en las mañanas a donde la cuidan, recogerla a la salida del colegio, alimentarla, bañarla, sobrellevarle “todas la chincheras”, situación que ha llevado a la adolescente a sentirse “cansada y angustiada” en muchas ocasiones. Se puede decir que el sistema de reglas establecido en esta familia no permite que las acciones sean satisfactorias para todos. Es importante que los padres comprendan “que pueden exigir en cada etapa del desarrollo, porque hay etapas de mayor responsabilidad y autonomía como así también etapas de mayor dependencia. Si los padres piden cosas fuera de la etapa, quedan huellas para el resto de la vida (BARG, 2000, P, 126), y aunque es verdad que la adolescencia debe ser una etapa de incremento de responsabilidades, los hijos no deben asumir toda las funciones del hogar en esta etapa, ya que como lo expone Barg, las consecuencias de esta sobrecarga pueden ser nocivas y permanentes.

#### **3.3.2.2.3 Comunicación. Acusando – aplacando: cada una por su lado.**

Un proceso comunicativo asertivo facilita la cohesión y la adaptación (Musin et al. 1995) de cada uno de los subsistemas que conforman la familia, dentro de este “las habilidades [...] harán referencia al envío de mensajes claros y congruentes, empatía, frases de apoyo y habilidades en resolución de problemas” (MUSIN et al. 1995, p. 45). Dentro del sistema familiar participante en la intervención se evidencio, que muy por el contrario de estas características, se presenta una comunicación



negativa en la cual “el envió de mensajes [es] incongruente y descalificador, falta la empatía, frases negativas (con falta de apoyo) [y] habilidades deficientes en la resolución de problemas.” (MUSIN et al. 1995, p. 45), identificados en diferentes acontecimientos dentro de este sistema familiar, en el cual la madre asume una posición acusadora y su hija responde como una aplacadora buscando reducir el conflicto.

**Mensajes incongruentes y descalificadores (MUSIN et al. 1995).**

En diferentes episodios la progenitora, desde su posición acusadora, dirigió mensajes que recriminaban y señalaban a su hija como un subsistema inferior (Satir, 2002), menospreciando cada una de las acciones que la adolescente emprendía, para la joven esto implicaba que su madre no agradecía lo que ella hacía ya que siempre la gritaba señalándole que “todo le quedaba mal hecho y que era una lenta”. Estos mensajes claramente descalifican las acciones que la adolescente realiza dentro de su sistema, además es incongruente con la realidad ya que la joven da cumplimiento a gran número de funciones dentro de su familia.

**Falta de empatía (MUSIN et al. 1995).**

El deterioro de los lazos comunicativos genera la ruptura de los vínculos afectivos. La progenitora manifestó constantemente que ella y su hija no dialogaban con frecuencia y por esto no conocía sus amigos ni sabía que hacía cuando ella no estaba en casa, por otro lado, la adolescente comentó que su madre no mostraba interés por hablar con ella, nunca le preguntaba que hacía en casa ni como le iba en el día. No existía ninguna empatía entre ellas, esto les impedía llevar una convivencia

armónica. Las peleas entre ambas partes eran constantes, ya que no se presentaba el deseo de formar un lazo comunicativo que permitiera fortalecer su relación.

**Frases negativas y falta de apoyo (MUSIN et al. 1995).**

Desde el proceso de orientación familiar se identifico que la progenitora agredía verbalmente a su hija, característica de un rol inculpador, a este su hija respondía con una aplacador buscando reducir el conflicto aceptando lo que su madre le decía. Dentro del sistema familiar se presentaban constantes mensajes negativos por parte de la progenitora, quien manifestaba que se le complicaba demasiado no gritar obscenidades a su hija, ya que no podía contener el enojo frente a situaciones como encontrar desordenada la casa o a la bebe sin bañar.

**Habilidades deficientes en la resolución de problemas (MUSIN et al. 1995).**

Desde cada uno de sus roles (acusador – aplacador) la madre y su hija respondían a los conflictos de manera inadecuada, la ausencia de un modelo comunicativo a través del cual puedan plantear soluciones, obliga al sistema a recurrir a las agresiones verbales (madre) y al aislamiento (adolescente), la progenitora acepto cometer el error de insultar a su hija frecuentemente para corregirla o reprenderla por las cosas que hacía, mientras que la adolescente manifestó que cada vez que su madre empieza a pelear ella se encierra en su habitación para evitar el conflicto. Ambas respuestas a la problemática son inadecuadas, ya que no la resuelven sino que la postergan o la incrementan con el paso del tiempo.

En este sistema familiar como en otros casos, las “peleas no son el resultado de un autentico desacuerdo sino de una escasa comunicación” (RUBIN, J & RUBIN, C. 1990. P. 67), la adolescente y la progenitora no toman un tiempo para pensar y

dialogar sobre situaciones de su cotidianidad, por ejemplo, la progenitora no pregunta por que al llegar la casa no está arreglada, inmediatamente se genera el conflicto y no permite a la adolescente enviar un mensaje en el cual se explique la razón del acontecimiento; es evidente que modelos comunicativos de este tipo, completamente errados, “no siempre expresamos claramente lo que sentimos, queremos, necesitamos, del mismo modo en el que a menudo fallamos en atender las necesidades, deseos, sentimientos de los demás.” (RUBIN, J & RUBIN, C. 1990. P. 67). Frente a esto es claro que la progenitora, antes de gritar y reaccionar, debería pensar cuál es la manera de enfrentar el problema (Rubín, J & Rubín, C. 1990) y poner “tanta energía en escuchar como en hablar” (RUBIN, J & RUBIN, C. 1990. P. 69).

En sistemas familiares con disfuncionalidad comunicativa puede presentarse que cuando uno de sus subsistemas habla “no sabe cuando parar, porque la capacidad de reconocer la falta de contenido no está dentro del alcance del que habla” (RUBIN, J & RUBIN, C. 1990, P. 70), en este caso la progenitora podría quedarse sermoneando (Rubín, J & Rubín, C. 1990) por un lapso de tiempo amplio, dentro del cual la adolescente rápidamente deja de escucharla, la madre no reconoce en que momento debe dejar de hablar para darse la “oportunidad de descansar, reflexionar, de recomponer[se] para volver mentalmente [reanimada] y poder trabajar en la solución de algo, no en vencer [...]” (RUBIN, J & RUBIN, C. 1990, P. 71), a su hija.

#### **3.3.2.2.4 Organización familiar ¿Y el afecto?**

No existe una organización familiar única, dependiendo las necesidades y objetivos de cada uno de los sistemas familiares se desprende un tipo de organización

familiar (Kawage et al. 1988), en este caso particular la organización del sistema parte de la necesidad de subsistencia de los integrantes de la familia, la progenitora debe trabajar para aportar las condiciones económicas necesarias para sobrevivir, y la adolescente debe asumir las funciones de la casa para que su madre pueda laborar; teniendo en cuenta esto, el sistema familiar delegante que participo en la intervención, no constituye su organización familiar a partir del afecto, sino de la necesidad de subsistir físicamente, a pesar de que se evidencian diferentes actitudes de ayuda mutua no se presenta un tiempo compartido en el cual se manifiesta abiertamente el afecto.

Compartir e interactuar permite fortalecer los lazos familiares generando relaciones óptimas (Kawage et al. 1988), estas condiciones de interacción dependen en gran medida de los padres, que son “los arquitectos de la familia, los que preparan los cimientos sobre los cuales se va levantando día a día la estructura familiar” (SATIR. En BELART & FERRER, 1998, P. 4). La progenitora, más preocupada por garantizar una estabilidad económica, no busca establecer situaciones cotidianas que favorezcan las relación afectiva entre ella y su hija, la adolescente comento en varias ocasiones que su madres no muestra interés por esto, ya que según ella su progenitora siempre llega cansada a casa y generalmente lo que hacen es pelear. Como puede verse ninguno de los subsistemas busca la construcción de espacios familiares para el amor y no entienden que “tienen que ceder, en ocasiones, sin sentirse vencidos y dar parte de su individualidad para lograr pertenecer a un “nosotros” [...] tienen que existir una interdependencia [...]” (BELART & FERRER, 1998, P. 4).

Un sistema familiar como este, en donde las necesidades físicas priman sobre las necesidades afectivas de los individuos, no reconoce que sus integrantes “necesita[n] más del amor que del mismo alimento, y si el amor llegara a faltarle, su desarrollo psicológico se sentiría gravemente afectado” (BOTERO, 2000, P. 68), esta organización familiar en particular, no brinda seguridad afectiva, ya que el distanciamiento impide que entre madre e hija se desarrollen relaciones interpersonales adecuadas y positivas (Botero, 2000), y aunque es verdad que “la familia es una unidad económica, [esta] se sustenta y se desarrolla a través de las relaciones afectivas que se dan entre sus miembros [...]” (BARG, 2000, P. 38).

Este sistema familiar, sumergido en una cotidianidad en la que la progenitora trabaja más de 8 horas diarias y mientras tanto la adolescente se encarga del hogar y de su estudio, mantiene una rutina que “obstaculiza toda expansión afectiva y la familia cae en la miseria y el aislamiento. Dispersa durante la jornada, se dificulta la generación de vínculos y se trastoca la transmisión de tradiciones selectivas de las generaciones precedentes a las futuras” (BARG, 2000, P. 39), estos obstáculos externos a la familia, impiden que esta se organice de acuerdo a vínculos afectivos, como ejemplo de ellos se encuentra la inseguridad laboral de la madre, que en el momento de la intervención se encontraba en periodo de prueba y llegaba a altas horas de la noche, esta situación incrementaba en estrés y generaba conflictos entre ella y su hija; para otros sistemas familiares pueden constituirse como obstáculos para la generación de vínculos la falta de suministros para la alimentación, problemas de salud, carencias económicas o desempleo, situaciones que desgastan los vínculos afectivos (BARG, 2000).

En cada sistema familiar, y este no es la excepción, “cada miembro de la familia satisface algunas necesidades emocionales de los demás, al crear una mutua interdependencia” (FRAMO, 1996. En IBAÑEZ & VARGAS, 2006, P. 15), en este caso, la adolescente ofrece un apoyo no solo funcional sino emocional al contribuir en las labores cotidianas del hogar ya que la madre puede percibir la ayuda de su hija y sentirla como afecto. Mientras tanto la adolescente asume que su progenitora trabaja para ella porque la quiere. Aunque la demostración afectiva debería ser más abierta y directa, cada quien ofrece cariño a su manera.

Dentro de este sistema familiar se identifico que el

Vínculo afectivo [...] poco consolidado, [en el cual] los sentimientos son débiles, es difícil acercarse y reconocer al otro. En este tipo de relaciones [como se dijo anteriormente] la comunicación es deficiente, los implicados se conocen poco y [...] ambas partes muestran un déficit en las expresiones de sentimientos positivos. La debilidad del vínculo se expresa en el distanciamiento físico o afectivo – o ambos – entre padres e hijos [...] (IBAÑEZ & VARGAS, 2006, P. 40).

Frente a esto pudo evidenciarse que la progenitora y su hija no compartían tiempo juntas, y cuando estaban juntas gritaban y peleaban, entonces la adolescente iba a otro lugar para evitar a su madre.

La interacción entre madre e hija se caracterizo por la presencia de relaciones “marcadamente ambivalentes, donde hay expresiones de afecto pero igualmente mucha hostilidad.” ((IBAÑEZ & VARGAS, 2006, P. 46), la ausencia de comprensión y de expresiones directas de cariño, sumadas al ejercicio comunicativo

inadecuado, generaban conflicto entre las partes, y este a su vez distanciamiento entre los subsistemas.

### **3.3.2.3 Sistema Familiar Autoritario**

*(Dentro del proceso de intervención: Una Familia Pacífica: Una Familia Sana)*

Los sistemas familiares autoritarios son aquellos en los cuales la delimitación de las relaciones y el condicionamiento de las conductas de los hijos se obtienen a través de la arbitrariedad y el uso extremo de la fuerza. Son sistemas rígidos dentro de los cuales se generan el conflicto por la reducción significativa de la capacidad de los individuos para adaptarse a las situaciones (Belart & Ferrer, 1998). Desde la experiencia de intervención se identificó que el sistema familiar autoritario participante en el proceso, presenta una disfuncionalidad por los recurrentes episodios de violencia ejercidos por parte de los padres de los menores, los cuales buscan dominar a sus hijos a través de la imposición de sus mandatos.

Sistemas con inestabilidades funcionales como estas, en donde las agresiones físicas y verbales se presentan frecuentemente, pueden desarrollar una disfunción “total, [en la que] la familia se desintegra y expulsa inertes a sus miembros” (LOPEZ. En GALLEGO & PEREZ, 2001, P. 52); en este caso, el maltrato físico y emocional al que son expuestos los niños por parte de su madre, genera desadaptaciones que afectan el funcionamiento de estos en la sociedad, la progenitora los grita y los golpea, y ellos a su vez gritan y golpean a sus compañeros en el colegio.

Los sistemas familiares cuentan con características culturales que las diferencian entre sí, estos hábitos pueden fortalecer o deteriorar la dinámica de grupo, impidiendo o favoreciendo el funcionamiento de los individuos dentro del núcleo familiar y su desempeño en la sociedad (CENPAFAL, 1994). La familia participante en la intervención, evidencio claramente que sus los hábitos culturales giran en torno a conductas agresivas y violentas, que afectan el funcionamiento de su dinámica familiar y su desempeño individual. Se identifico que sus conductas cotidianas, tienen fuertes componentes de violencia, por ejemplo que los padres pidan a sus hijos ayudar a lavar la loza, implica que estos sean amenazados y agredidos verbalmente sin que ellos aun hayan dado una respuesta, la solicitud misma se hace agresivamente; en el caso en que los niños no cumplan con la orden, son maltratados físicamente.

La concepción del valor humano y de la significación de la persona humana, de la diferenciación de los sexos, de la relación varón - mujer en la pareja, de matrimonio, los esquemas de valores, de actitudes y de comportamientos que se viven en la familia están marcados por la cultura (CENPAFAL, 1994, P. 52).

En este caso las conductas violentas, forman también parte de esa cultura familiar, que se crea y se recrea, se fortalece y trasmite a través de las vivencias familiares, y después se representan en la sociedad. Los niños actúan entre ellos y con sus compañeros de colegio de la misma manera que actúan sus padres, son agresivos, gritan todo el tiempo y usan un vocabulario obsceno habitualmente. La progenitora no reconoce que este tipo de conductas son patrones aprendidos en la familia,



manifiesta que los niños juegan violentamente y gritan demasiado pero no asume su responsabilidad en ello.

Un sistema existe y se construye en torno a un objetivo o meta, “en las familias el objetivo es desarrollar nuevos individuos y favorecer el crecimiento de los ya existentes” (SATIR, 2002, P. 145), desde la experiencia se pudo reconocer que aunque esta sean la meta, no se puede garantizar que la familia se dirija a ella adecuadamente. Los progenitores del sistema familiar autoritario participante en el proceso, consideran que para educar a los hijos y que estos crezcan adecuadamente, es necesaria la fuerza y la imposición, por ejemplo, la progenitora considera que si los niños no deben gritar, este habito se corrige gritándoles más fuerte o abofeteándolos, no reconocen que el uso de este tipo de correctores afecta el desarrollo emocional de los niños, recrea y trasmite patrones de violencia, y convierte a los niños en futuros agresores.

Los sistemas familiares requieren de factores que le brinden energía y que permitan el funcionamiento del núcleo (SATIR, 2002), “esta fuerza se deriva del alimento, el techo, el aire, el agua, la actividad y las creencias sobre las vidas emocional, intelectual, física, social y espiritual de los miembros de la familia y cómo funcionan en conjunto” (SATIR, 2002, P. 145). Pudo identificarse que los elementos concretos, es decir, los materiales que permiten la subsistencia, son considerados dentro de este sistema familiar como un medio para manifestar el amor, mientras que los elementos abstractos están más relacionados con el uso de correctivos violentos para alcanzar el desarrollo intelectual, físico y social, y dentro de los cuales lo emocional no es prioritario. Los progenitores no consideran necesario brindar detalles afectuosos o gestos de cariño, para ellos era fundamental

que sus hijos tengan un buen comportamiento y buenas calificaciones, pretenden obtenerlo mediante amenazas e intimidación.

Cada sistema tienen una manera particular de interactuar y de adaptarse a las fuerzas externas que influyen en su familia, “esto significa relacionarse con el cambio, con todo lo nuevo y diferente” (SATIR, 2002, P. 145), lamentablemente el sistema familiar autoritario participante en el proceso, tienen una estructura rígida, esta no permite adaptarse ni aceptar influencias provenientes de fuerzas externas, en este caso el proceso de orientación familiar para la prevención de las crisis familiares que se pretendía llevar a cabo, como se ha descrito dentro del anexo 1, los diferentes factores de disfuncionalidad encontrados dentro de esta familia evidencian una crisis familiar compleja que requiere de otro tipo de orientación, sin embargo a continuación se interpretan a la luz de la teoría, las características familiares (crisis, ejercicio de autoridad, comunicación, organización familiar) que pudieron evidenciarse.

#### **3.3.2.3.1 Una crisis destructiva**

Como lo expuso un vecino del sector

Los niños si son golpeados por que en mi casa se oyen los gritos y los golpes, [...] a los niños los ponen en la ducha de agua fría para castigarlos y en mi casa se oyen los gritos de los niños suplicando para que los saquen del agua [...].

Entendiendo que las situaciones de riesgo que se presentan en las familias se pueden clasificar dependiendo “su gravedad en: bajo, medio y alto riesgo, según se de la ocurrencia y frecuencia de determinados factores, así como también el grado de indefensión y la capacidad de respuesta de la persona [...]” (FRANCO & BLANCO.

En EROLES, 2002, P. 191), puede considerarse a este sistema familiar en alto riesgo, ya que se identificó que los episodios de maltrato físico y psicológico se presentan casi todos los días e incluso en varias ocasiones durante el mismo día, además de esto en nivel de indefensión de los niños es elevado ya que estos se encuentran en edades de 6 y 10 años.

Este sistema familiar autoritario ejerce la violencia física y psicológica sin reconocer que “una interacción insegura entre padres e hijos durante los primeros años de vida, una educación carente de sentimientos afectivos [...] puede facilitar cierta autoapreciación negativa” (BROWN & HARRIS, 1978. En MUSIN et al. 1995, p. 26), aun más cuando el maltrato produce consecuencias físicas que influyen en esa autoapreciación, por ejemplo, la niña se orina en la cama después de que la castigan en la ducha de agua fría, esto disminuye sus niveles de autoestima. Recibir los insultos y los golpes de los progenitores, ha generado que los niños asuman que ellos son malos y que todo lo que hacen es inadecuado.

En este tipo de familias, en donde los niños “fueron víctimas de grandes injusticias [...], [estos] quedarán ligados a un mundo interno de objetos malos, lo cual tendrá una fuerte influencia en sus relaciones posteriores [...]” (IBAÑEZ & VARGAS, 2006, Pp. 16 – 17), en este caso, los niños presentan mal comportamiento en la institución educativa, según lo informado, han agredido verbalmente a los profesores cuando estos los corrigen por indisciplina o el incumplimiento de sus labores académicas, de la misma manera en que la violencia aprendida en casa ha sido recreada en este espacio, será proyectada en los diferentes lugares en los que los niños interactúen posteriormente, ya que no saben actuar de otra manera.

Sistemas familiares autoritarios enfrentan los cambios y los conflictos a través de peleas entre sus integrantes, en esta familia se identificaron como características de estas peleas, las situaciones en las que la progenitora “no solo se [adentra en el pasado] sino también en el futuro. Diciéndoles además de lo que eran y lo que son, lo que siempre serán” (RUBIN, J & RUBIN, C. 1990, P. 26), reprochándoles errores y malos comportamientos, diciéndoles que no son los suficientemente inteligentes para hacer la cosas y que todo lo que hacen les queda mal, además se evidencio que “a medida que los ánimos se acaloran, los combatientes dejan de atacar los problemas para atacarse entre sí” (RUBIN, J & RUBIN, C. 1990, P. 26), y es en este momento en el que los progenitores pasan de la corrección por un mal comportamiento a una agresión física son objetivo valedero.

Desde la experiencia de intervención con este grupo familiar pudo constatarse que “el hogar no es solo el lugar donde está el corazón; es también el centro de una intensa interacción emocional que en parte es negativa [...]. [ya que] las experiencias dentro del ambiente familiar pueden llegar a ser destructivas tanto en el sentido emocional como en el físico” (RUBIN, J & RUBIN, C. 1990, P. 251); y es evidente que situaciones como las encontradas, en donde la madre agredía físicamente a su hija con los bolsos, arañándole la cara y exponiéndola al agua fría durante una lapso de tiempo amplio, deterioran el estado emocional y físico de los niños, esto se ve reflejado, por ejemplo, en que la menor se orine en la cama después de castigos de este tipo, manifestando de esta manera no solo un efecto físico sino también emocional.

Dentro del proceso de diagnostico se hizo notable la inconformidad de la progenitora con lo que estaba sucediendo, se mostraba ofendida y enojada, pero

sobrellevaba la situación. Lamentablemente y según lo comentado por ella, en los casos en los que sus hijos no hacían caso se molestaba a tal punto que no sabía manejar la situación, y recurría a los golpes y los insultos sin poder controlarse, seguramente porque “la cólera y las violencias más intensas que puede experimentar un adulto en su vida están vinculadas a un pariente consanguíneo, y esa cólera es más intensa que la que se puede experimentar en otra relación.” (RUBIN, J & RUBIN, C. 1990, P. 251).

En sistemas familiares con estas características, no entienden que “si se respeta, [se] proporcionara un modelo positivo para la conducta de [...] los hijos y tendrá un efecto saludable en [...] su propia vida y en la de aquellos con los que [...] se tiene contacto” (RUBIN, J & RUBIN, C. 1990, P. 251), muy por el contrario, este sistema familiar, considera que para que sus hijos tengan actitudes positivas, deben educarse a través de la fuerza, sin reconocer que “lo único que enseña el castigo físico es que uno puede conseguir lo que quiere golpeando [...]”(RUBIN, J & RUBIN, C. 1990, P. 252).

Dentro de los diferentes espacios que se compartieron con los niños, se observó que ellos en medio de sus actividades cotidianas, entre el juego y el estudio, reaccionan agresivamente natural y espontáneamente, el ejemplo más significativo de esto se evidenció cuando la menor tenía unos dulces que no quiso compartir con su hermano, entonces este sin pensarlo la arrojó al suelo, la escupió y le arrebató los dulces, ambos se levantaron, la niña lloró y al retorno a su lugar como si no hubiera sucedido nada, muy seguramente porque “la confusión del afecto y de la agresión en la mente de estos chicos es el resultado de la violencia impuesta en la familia [...]

llegaron a ver la agresión física como una respuesta razonable” (RUBIN, J & RUBIN, C. 1990, P. 258) a cada una de las situaciones de la vida diaria.

### **3.3.2.3.2 Autoridad ¡yo soy grande tu eres pequeño!**

Basta de una observación para reconocer que en los sistemas autoritarios, los progenitores ejercen su autoridad a través de la imposición, la amenaza y el uso extremo de la fuerza (Jiménez, 2003). Sus hijos no reciben orientaciones para dirigir su actuar, bajo una perspectiva de este tipo, los niños deben someterse a las órdenes de sus padres, para que de esta manera no se cumplan las amenazas de las que son víctimas. Cuando se habla de este tipo de ejercicios autoritarios, esto no se ejercen “a partir de las necesidades concretas de mejora de cada hijo, sino de los gustos, de los esquemas, de los prejuicios – a veces de las manías – de los padres” (OTERO, 1990, P. 24). En efecto, dentro de este sistema familiar, la progenitora agrade a sus hijos por el deseo de que ellos la ayuden con las labores de la casa, y los golpea porque heredo la manía de responder a los problemas agresivamente.

Debe resaltarse que en el grupo familiar, “los pequeños que son los más débiles, son las víctimas propicias para descargar la amargura, la frustración, la ira a través de los golpes [...]” (GRANADA et al. 1994, p. 49), tal y como pudo identificarse en el último episodio compartido con la familia, en donde la progenitora había dejado marcas de golpes en la espalda y las piernas de la niña, porque ella había salido temprano del colegio y en lugar de ir a casa había ido a jugar, por temor a su madre la niña mintió y esto incremento el enojo de la progenitora, que termino siendo descargado físicamente, con gran furia sobre la menor. Pudo verse que los progenitores asumen el “castigo corporal como un método disciplinario efectivo”

(IBAÑEZ Y VARGAS, 2006, P. 33), a pesar de que el progenitor manifestaba no estar de acuerdo con el trato que la progenitora daba a los menores, creía que los niños debían ser educados con mano fuerte para que fueran “buenos”.

En teoría se considera que “los padres autoritarios son más rígidos con las normas y ante las transgresiones responden con fuertes castigos” (JIMENEZ, 2003, P. 59), pero a partir de la experiencia se encontró que este sistema familiar implementa esos fuertes en base a supuestos momentáneos, ya que no establecen con anterioridad reglas y normas fijas que regulen los comportamientos de los niños, considerando esto, por ejemplo, los niños salen en las tardes cuando están solos, porque sus padres no les habían indicado que no debían hacerlo, pero al llegar a casa y no encontrarlos, la progenitora los grita y agrede física y verbalmente, les impone un castigo corporal por quebrantar una regla inexistente. Otro factor que influye en la generación de este tipo de situaciones, es que los progenitores “justifican el trato que les dan [...] respaldándose en la forma como ellos fueron criados o en el propósito de evitar que sus hijos se equivoquen o cometan errores” (JIMENEZ, 2003, P. 72). En el inicio del proceso, en la etapa de verificación de la situación denunciada, la progenitora manifestó que ella no agredía físicamente a sus hijos ya que en su infancia ella había sido golpeada, sin embargo, el maltrato pudo confirmarse después de varios episodios, y podría decirse que la madre desarrolla este tipo de conductas debido a que fueron los patrones de crianza que aprendió de su familia.

### **3.3.2.3.3 Comunicación. Actuar sin dialogar**

La comunicación familiar es base fundamental para el desarrollo de una dinámica funcional, “a menos que la comunicación familiar conduzca a la sinceridad o a un

significado claro y único, será imposible encontrar la confianza y el amor necesarios para nutrir a los miembros de la familia” (SATIR, 2002, p. 97), pero en núcleos familiares como este, se evidencia que los hábitos comunicativos son inexistente, y en esta medida no se abren espacios que permitan a los integrantes de la familia encontrar confianza y amor, necesarios para que los niños se desarrollen adecuadamente.

Entendiendo que este proceso no obtuvo un desarrollo similar a los demás, no fue posible comprender a profundidad las características comunicacionales de esta familia, una vez señalada esta distinción, lo único que puede decirse es que de acuerdo a las condiciones de la problemática familiar encontrada, se infiere que los hábitos comunicativos de los integrantes del grupo, en especial de los progenitores, no permiten que los miembros de la familia expresen abiertamente sus sentimientos, impidiendo a cada uno de ellos responder de manera más generosa en las interacciones familiares (RUBIN, J & RUBIN, C. 1990), llevando a que estos “muy a menudo [respondan] a las palabras de alguien con la acción” (RUBIN, J & RUBIN, C. 1990, P. 70), siendo esto lo último que debería hacerse (RUBIN, J & RUBIN, C. 1990).

#### **3.3.2.3.4 Organización familiar ¡para que el afecto!**

De igual manera que los hábitos comunicativos, la estructura organizativa del grupo no pudo reconocerse de manera clara. Sin embargo en el corto periodo de tiempo que se compartió con la familia, no se identificaron demostraciones abiertas de cariño, posiblemente porque la familia no reconoce importancia del amor filial radica en el hecho de que este “favorece el crecimiento y la maduración personal de



los niños y adolescentes y es el antídoto de males como la drogadicción, el fracaso escolar o la delincuencia juvenil”, (JIMENEZ, 2003, P. 38). Las interacciones familiares giraban en torno a conductas agresivas, reiterando con su actuación que “en las familias [de hoy] cada vez más se presentan expresiones abiertas de sentimientos hostiles o de indiferencia, que incluyen desde una respuesta momentánea hasta el rechazo franco y permanente del otro.” (JIMENEZ, 2003, P. 39).

### **3.3.3 Puntos de llegada.**

Este proceso de intervención familiar pretendió orientar a los participantes, buscando que estos mejoraran su actuación dentro del núcleo familiar. Se esperaba que en cada uno surgieran “sentimientos positivos de superación, sinceridad, [reconocimiento de] que ha hecho mal y que ha hecho bien, [arrepentimiento] de sus errores, deseo de no repetirlo, [...] [y de] empezar de nuevo” (KAWAGE et al 1988, p 12), y aunque en gran cantidad de momentos la presencia de sentimientos contrarios fueron un obstáculo, puede considerarse que en dos de los tres sistemas familiares se evidenciaron situaciones de mejora, que hoy en día construyen camino para un futuro más organizado, unido y feliz.

Dados los riesgos de crisis desarrollados en un inicio, “aparecen entonces y de manera articulada, un conjunto de acciones destinadas a evitar la producción de ese daño o vulneración” (FRANCO & BLANCO. En EROLES, 2001, P. 193), a continuación se describen los puntos de transición y llegada que pudieron alcanzarse dentro del proceso vivido con los sistemas familiares permisivo y delegante:

### **3.3.3.1 Construyendo un sistema familiar organizado, unido y pacífico.**

Los sistemas familiares poseen una característica denominada “feedback”, que les permite desarrollar modificaciones en su estructura buscando que esta se adapte a nuevas condiciones, mejorando progresivamente sus interacciones (Musin et al. 1995). Este es considerado como “un mecanismo mediante el cual van a reforzarse conductas nuevas que podrían utilizarse, potencialmente para adaptarse a circunstancias cambiantes” (MUSIN et al. 1995, p. 32), en este sentido, por ejemplo, se busco el mejoramiento del ejercicio de la autoridad, fomentando en los padres actitudes favorecedoras que permitieran hacer de este una realidad dentro de la familia.

A pesar de que en las familias se evidencio “la necesidad de mantener comportamientos establecidos que incrementan la rigidez familiar y dificulta las posibilidades de cambio” (MUSIN et al. 1995, p. 33), la orientación familiar permitió el desarrollo de acciones como: el establecimiento de funciones para cada rol de la familia. En el sistema permisivo se pretendió otorgar a la adolescente más responsabilidades, permitiendo que esta contribuyera en la cotidianidad del núcleo familiar, mientras que en el sistema delegante, se busco reducir las cargas funcionales de la adolescente para que la progenitora asumiera sus responsabilidades. En cada uno de los sistemas esto implicaría un cambio positivo que modificaría el comportamiento de cada integrante dentro del grupo. Para la adolescente del sistema familiar permisivo, esta asignación de responsabilidades produjo una reducción de los tiempos de ocio, esto genero que la joven asumiera una actitud defensiva hacia el proceso, aun así, la progenitora trabajo en el ejercicio de la autoridad para que la joven asumiera sus responsabilidades. Para el sistema familiar delegante los cambios

se obstaculizaron por agentes externos a la familia, ya que la progenitora debía trabajar todo el día y no podía asumir a cabalidad sus compromisos, sin embargo se hizo evidente una actitud positiva por parte de ambos subsistemas del núcleo, que evidenciaron un interés en enfrentar las diferentes dificultades que se presentaban.

Entendiendo que un sistema familiar óptimo requiere de organización se considero necesario que los progenitores de ambos grupos familiares reconocieran “que es el conjunto parental el que organiza la conducta del hijo” (MUSIN et al. 1995, p. 39), especialmente en el sistema familiar permisivo, en el cual se trabajo para que la progenitora asumiera su responsabilidad sobre el control de las conductas de su hija. En cada sistema se pretendió la construcción de una “familia funcional o nutricia, que entre otras condiciones, tienen unas normas flexibles y adaptadas a las necesidades de las diferentes etapas evolutivas” (BELART & FERRER, 1998, P. 38) en las que se encontraban.

#### **3.3.3.1.1 Inicia una autoridad democrática**

El proceso de orientación claramente entendía la necesidad de fortalecer en las familias actitudes que permitieran un ejercicio de autoridad en el que “los integrantes de la familia establezcan principios y se rijan por ellos, que acaten valores y normas, disposiciones, reglas, pactos o convenios que regulen sus conductas” (JIMENEZ, 2003, P. 56). Además de esto se reconoció la necesidad de que este proceso favoreciera la construcción de “relaciones democráticas [que permitan] el uso de mecanismo que tiendan a incidir en la conducta del otro, como apelar a la razón, buscar el consenso y dialogar” (FOUCAULT. En JIMENEZ, 2003, P. 62).

### **Con el sistema familiar permisivo**

En el sistema permisivo fue fundamental una orientación que permitiera a los padres, en especial a la madre, “estar convencidos de la urgencia de seguir mandando, de seguir ejerciendo una autoridad de gran calidad si no quieren dimitir como padres” (OTERO, 1990, P. 36). La respuesta de la madre a este ejercicio fue positiva, en un inicio temía recibir el desprecio de su hija por no permitirle hacer lo que deseara, pero prontamente la progenitora reconoció la necesidad de limitar a su hija para evitarle riesgos futuros. En familia y como es debido, se establecieron a través de un consenso las condiciones a las que debería ajustarse la adolescente y las respectivas sanciones que recibiría por un incumplimiento a las normas. Además de esto se establecieron límites a las interacciones buscando favorecer la convivencia.

La reacción de la adolescente fue la esperada, entendiéndola que por su etapa “advierde con intensidad nuevas cargas de energía, las ganas de novedad y de experimentar el mundo y de luchar contra la << injusticia >>” (NARDONE et al. 2003, p. 43), presentó actitudes de enojo y en las primeras etapas del proceso recibió constantes castigos, pero estos se fueron reduciendo significativamente.

La verdadera ganancia de este cambio, radica en dos hechos, el primero encontrado en la disminución de los enfrentamientos entre las partes (figura paterna – adolescente) producidos por los problemas de comportamiento de la adolescente, permitiendo así el mejoramiento del ambiente familiar, y el segundo se evidenció en la perseverancia de la madre en seguir manteniendo y ejerciendo su autoridad con amor, influenciando educativamente los comportamientos de su hija (Otero, 1990), alcanzando objetivos como, el cumplimiento de responsabilidades de la adolescente.

### **Con el sistema familiar delegante**

Para el sistema familiar delegante fue necesaria una orientación que condujera a la progenitora a seguir “prestando el servicio de su autoridad. ¿Cómo? Con calma, con serenidad, con perseverancia, sin dramatizar, sin juzgar, con cierto sentido del humor, sin nerviosismo, sin alterarse mucho, dando algunas razones (pocas y con palabras)” (OTERO, 1990, P. 35), favoreciendo de esta manera la relación que venía desgastándose por el inadecuado ejercicio de su autoridad (dado a través de gritos e insultos), porque “el control es algo positivo, por supuesto, siempre que no se escape de las manos” (RUBIN, J & RUBIN, C. 1990, P. 44).

Entendiendo que las reglas familiares deben establecerse acorde a las características particulares de la familia y las necesidades de sus integrantes (Otero, 1990), en un ejercicio conjunto entre madre e hija, se establecieron con claridad las responsabilidades y funciones de cada una dentro de su núcleo familiar, las condiciones bajo las cuales se debía castigar a la adolescente y las sanciones que recibiría en caso de incumplirse la norma. Además de esto se establecieron prohibiciones para la madre que evitaran el maltrato verbal en contra de su hija. Fue fundamental aclarar que con el ejercicio adecuado de autoridad, la joven debería ser corregida solo cuando fuera necesario y no limitada cuando esta pudiera requerir de autonomía e individualidad, “esto conceptos implican tener límites lo suficientemente claros y definidos como para sentirse cómodo y seguro” (RUBIN, J & RUBIN, C. 1990, P. 47), pero libertad para actuar cuando sea necesario.

En este proceso la progenitora manifestó constantemente su dificultad para controlarse y evitar agredir a su hija con palabras, entendiendo que esto forma parte

de su personalidad es evidente que requiere de tiempo para alcanzarse; el gran logro obtenido a partir de esta intervención, se obtuvo en alguna medida cuando la progenitora entendió que esta no era la manera de solucionar los problemas, comprendiendo que afectaba inmensamente a su hija con estas acciones, en base en esto, y con fuerza de voluntad trabajo en suprimir este tipo de reacciones, y aunque aun no lograba hacerlo, se esforzaba por ello.

### **3.3.3.1.2 Hacia una comunicación niveladora (Satir, 2002)**

Una buena comunicación permite responder a las tensiones y al estrés vivido en la familia de manera positiva (Satir 2002), construyendo así, un sistema familiar funcional. Es por esto que dentro de este proceso de intervención familiar se buscó trabajar en el mejoramiento de los lazos comunicativos de las familias, reduciendo aquellos hábitos verbales y no verbales que comunican mensajes que generan la ruptura de las relaciones, lastima los sentimientos de los demás, reducen los niveles de autoestima y se imponen sobre los otros (Satir, 2002).

#### **Con el sistema familiar permisivo**

Este sistema familiar evidenciaba fuertes lazos comunicativos entre madre e hija, se identificó claramente la existencia de confianza de la adolescente en su progenitora, quien decía que hablaba mucho con su madre, le contaba lo que le sucedía ya que sentía que ella la comprendía y no se enojaba cuando ella no estaba en lo correcto. Además los hábitos comunicativos de esta familia permitían a sus integrantes conocer la cotidianidad de los otros, en un ejercicio que fortalecía los vínculos que los unían.

La falencia comunicativa en esta familia radicaba en el hecho de que no resolvían sus conflictos a través del dialogo, en especial aquellos que se presentaban entre la figura paterna y la adolescente. Buscando generar una actitud comunicativa niveladora en la que “te disculpas al darte cuenta de que hiciste algo no intencionado; [...] del mismo modo, puedes criticar y evaluar de manera niveladora al valorar un acto y no culpar a la persona. A menudo, también podrás ofrecer una alternativa” (SATIR, 2002, P. 107), se pretendió fomentar el dialogo durante las peleas, sensibilizando sobre la importancia de superar estos conflictos a partir del razonamiento.

Esta parte del proceso se vio beneficiada por el inicio del ejercicio de autoridad desarrollado por la progenitora, ya que se disminuyeron los problemas de comportamiento de la adolescente, causales del conflicto entre esta y la figura paterna. Por esta razón el ejercicio de orientación se dirigió a la construcción de espacios para dialogar en familia sobre la cotidianidad, fortaleciendo de esta manera los lazos de la familia. En ejercicios de este tipo, la familia se reunió para contar de historias del pasado, reduciendo la tensión que se había generado por las constantes pelenas entre la adolescente y su figura paterna.

Los participantes manifestaron reconocer la necesidad de evitar agentes perturbantes como los gritos y las palabras soeces, e incrementar el dialogo familiar, de esta manera podrán construir relaciones de libertad y sinceridad, en las que no se transmitan mensajes amenazantes que desencadenen la ruptura de sus interacciones, y que permitan mostrar los sentimientos, brindar explicaciones y compartir deseos (Satir, 2002).

### **Con el sistema familiar delegante**

Dentro del proceso de orientación con este grupo familiar, se pretendió establecer una comunicación que permitiera a la progenitora y a su hija fortalecer los vínculos afectivos que se venían deteriorando por la ausencia interacción, ya que los subsistemas no entablaban conversaciones que permitieran generar confianza ni fortalecer sus lazos familiares.

Entendiendo que una “comunicación niveladora [...] caracteriza a los sistemas abiertos y permiten el desarrollo de todos los miembros de dicho sistema” (SATIR, 2002, P. 149), fue necesario sensibilizar sobre la importancia de establecer espacios para hablar y ser escuchados. A través de la dinámica “ni me escuchas ni me entiendes” fue posible ubicar a las participantes alrededor de comportamientos inapropiados, habituales de su cotidianidad, dentro de un marco que les permitiera entender que le sucede a la otra persona cuando asumen estos roles. Reflexionando sobre lo sucedido, y sobre el sentir de cada uno de los subsistemas, madre e hija reconocen la posición en la que ubican al otro cuando asumen actitudes que impiden una buena comunicación, es decir, agentes perturbantes como los gritos y la falta de atención. A partir de esta reflexión, la madre manifestó haber comprendido que si grita a su hija esta no le presta atención, y que además por estar levantando la voz no permite a la adolescente explicar porque sucedió el hecho que genero el conflicto. La adolescente manifestó sentirse estresada por los gritos de su madre, en busca de generar comprensión se indicó a la joven que si le presta atención a su madre, esta no le gritara y se evitara el conflicto, ya que en una “comunicación niveladora o fluida; [...], todas las partes del mensaje siguen una misma dirección: las palabras hacen



juego con la expresión facial, la postura corporal y el tono de voz” (SATIR, 2002, P. 107).

Es evidente que los hábitos comunicativos y las posiciones que se asumen en este ejercicio forman parte de la personalidad de los individuos, es por esto que el cambio no puede lograrse de la noche a la mañana, a pesar de que la madre aun grita a su hija, y esta evita en gran cantidad de ocasiones escuchar a su madre, el interés y el deseo de mejorar sus condiciones de vida han llevado a que el núcleo familiar dialogue con más frecuencia buscando, después del conflicto, mejorar su relación, se espera que a partir de las herramientas dadas a la familia, estas puedan elevar su calidad de vida evitando llegar al conflicto a través del dialogo.

### **3.3.3.1.3 Organización familiar ¡todos cooperando!**

La organización familiar alrededor del afecto, la cooperación y la confianza, permite el desarrollo adecuado de los individuos que conforman ese grupo familiar, “sin el afecto no se organiza la vida de la familia” (BARG, 2000, P. 121), además este fortalece

La confianza [que] es básica y esencial para las relaciones humanas [...], la confianza se filtra en casa simple acto de las relaciones interpersonales. Sin ella la vida es un cumulo de posibilidades la gente parece vil; uno se vuelve aislado solitario, desafiante, defensivo (RUBIN, J & RIBIN, C. 1990, P. 41).

El fortalecimiento del vínculo afectivo “implica que los padres cumplan sus funciones, que se produzca un acercamiento y acompañamiento mutuo y se generen procesos identificatorios del hijo con el padre y/o la madre” (JIMENEZ, 2003, P.

40), contribuyendo a que todos formen parte de una unidad cooperativa que funcionara óptimamente.

### **Con el sistema familiar permisivo**

Las relaciones de este sistema familiar, como en todos los sistemas, se ven influenciadas por agentes externos, en este caso, “las lealtades, las amistades, el uso de bienes y espacios, las normas y su acatamiento, las prácticas, las modas y gustos” (JIMENEZ, 2003, P. 75), de la adolescente impactaban negativamente la relación con sus padres, ya que la adolescente encontraba más atractivos aquellos aspectos ajenos a su hogar, que aquellos que le brindaba su familia. Dentro del proceso de orientación se resaltó la importancia de establecer espacios para compartir en familia, a partir de los cuales se dejara de lado la cotidianidad, para vivir el afecto y el calor del hogar.

Acorde con los deseos e intereses de los participantes se establecieron una serie de actividades para la familia, que permitieran hacer de esta “el ancla, el lugar firme en donde se puedan hacer incursiones del mundo hasta que uno logra suficiente confianza y familiaridad con él como para poder separarse” (RUBIN, J & RUBIN, C. 1990, P. 42), permitiendo que la adolescente adquiriera valores y principios que conduzcan a un actuar acertado de su vida social.

A pesar de que la rutina y las responsabilidades de los integrantes de la familia impidieron el cumplimiento de lo programado, se construyeron espacios para actividades familiares que antes no existían, convirtiendo acciones rutinarios como ir al mercado, en espacios familiares para la diversión, por ejemplo, yendo en familia al mercado para incrementar el tiempo que pasan juntos.

### **Con el sistema familiar delegante**

En este sistema fue notable desde el inicio del proceso, que los subsistemas de la familia se encontraban dispersos, los constantes conflictos y la jornada laboral de la progenitora afectaba negativamente el vínculo entre madre e hija. Favoreciendo el cambio familiar a través de la orientación, se buscó que este grupo permitiera la expresión de afecto, para así experimentar y compartir sentimientos sin temores (Rubín, J & Rubín, C. 1990), creando espacios dentro de los cuales se dejaron de lado las responsabilidades para dedicarse a disfrutar de la compañía del otro.

Al mejorar los vínculos afectivos entre madre e hija se evidenció una reducción de las agresiones verbales de la madre. La realización de actividades como ir al parque o al centro comercial, redujeron los niveles de estrés en las relaciones, permitiendo así una mejor interacción. Este proceso fue favorecedor para la adolescente, quien presentaba niveles bajos de autoestima a razón de los constantes comentarios desaprobadores que le transmitía su progenitora; compartir tiempo con su madre permitió a la joven asumir una autoapreciación positiva, en la que se reconoce como “persona digna de amor y aceptación, [sentimientos básicos] para el crecimiento humano” (Rubín, J & Rubín, C. 1990, P. 57).

La generación de este tipo de espacios para la familia permitió también, la construcción de relaciones basadas en la confianza, ya que para cada integrante de la familia fue posible conocer al otro, y reconocerlo como un individuo de confianza, en una interacción en donde cada uno podrá encontrar en el otro la oportunidad de ser comprendido, querido y aceptado.

#### **4 Aprendizajes teóricos y prácticos.**

Reconociendo esta experiencia a la luz de la teoría se concluye que:

La familia puede clasificarse de diferentes maneras, teniendo en cuenta su capacidad adaptativa al cambio, se encuentran los sistemas familiares rígidos y los sistemas flexibles. Desde la experiencia pudo identificarse que los sistemas familiares rígidos son morfostáticos (Musin et al. 1995), es decir resistentes al cambio, este tipo de estructuras no se adaptan a las diversas condiciones de su cotidianidad, es por esto que cuando se evidencian situaciones diferentes o inesperadas asumen una posición estática, que impide modificar sus conductas. Esto obstaculiza los procesos de intervención y orientación familiar puesto que no modifican sus comportamientos con facilidad, manteniendo conductas nocivas para el grupo familiar. Reconociendo que las conductas de unos individuos afectan a los que están a su alrededor, esta condición de rigidez impide el mejoramiento de la dinámica de las familias. Los sistemas familiares flexibles, se caracterizan por su condición homeostática, que les permite generar adaptaciones al encontrarse en desequilibrio (Musin, 1995), este tipo de sistemas son más receptivos ante procesos de educación y orientación familiar, ya que muestran una dinámica interactiva que tienen al equilibrio.

Entendiendo que los grupos familiares son coherentes, es decir, todos los aspectos del sistema se relacionan entre sí (Dell, 1982. En Musin et al. 1995), dentro de un proceso de orientación deben tenerse en consideración las diferentes características que influyen en la dinámica familiar, no pueden realizarse intervenciones sobre una sola de ellas, por que estas son interdependientes, entre más variables se incluyan

dentro del proceso, mas profundidad y cambio puede lograrse, siempre y cuando se aborden adecuadamente y la familia asimile el proceso positivamente.

La familia es una institución afectiva que prepara a los individuos para la vida adulta desarrollando la capacidad mental y afectiva, es allí en donde cada uno aprende a dar y a recibir (Botero, 2000), cuando se recibe algo positivo, se aprende a dar lo mejor de sí mismo, pero cuando se recibe algo negativo (como golpes e insultos), se aprende a ofrecer agresividad al resto de la sociedad; retomando lo expuesto por Botero (2000), esto se debe a que la familia es la base de la construcción de la personalidad y la socialización, es allí en donde se aprende a relacionarse con el mundo, si este proceso se desarrolla inadecuadamente los individuos asumen actuaciones desadaptadas.

En la familia, cada integrante tiene el poder de cambiar su conducta y contribuir a la estabilidad del sistema (Musin, et al. 1995), es allí en donde se debe favorecer la apropiación de los individuos sobre el proceso, construyéndolos conjuntamente de acuerdo a sus necesidades e intereses, para que de esta manera sea posible la reflexión y la corrección de las conductas que distorsionan la dinámica del núcleo. Además es posible que en la intervención se cuente con el apoyo de un integrante de la familia que tiene una gran influencia positiva sobre los demás individuos, por afecto o prestigio, esto implica un beneficio para el proceso, ya que siendo un agente interno, puede persuadir a los demás para generar cambios y flexibilizarse ante el proceso.

En orientaciones familiares de este tipo, el deseo de cambio y mejora solamente puede provenir de la familia. Si este es negativo el proceso difícilmente puede

generar una transformación, mientras que si este es positivo la familia evita las malas actuaciones, recibe los aportes del proceso y evidencia una transformación.

Es fundamental entender que los comportamientos nocivos del sistema familiar, tienden a naturalizarse en la medida en que los integrantes de la familia los asumen como parte normal y permanente de su cotidianidad, en esta hay gritos, golpes, insultos, pero cada integrante de la familia lo va interiorizando de tal manera que para sí mismo esta es una forma natural y adecuada de vivir. Es importante que a partir de procesos de orientación familiar, se genere en los participantes, reflexiones constantes y permanentes sobre la manera en que actúa e interactúa con los demás, buscando que a partir de ello, sea el mismo individuo el que note la falencia en su actuar y redireccione su acción positivamente. Además es beneficioso para el sistema familiar, que al dar cierre a las intervenciones se invite a pensar y repensar su actuar, cada vez que los cambios del ciclo vital o las situaciones problemáticas ubican en una posición de crisis al sistema.

En el Trabajo Social con familias puede tenerse en consideración, que los integrantes de un sistema familiar necesitan compartir actividades juntos, tiempo que es necesario para que exista una interacción familiar construida desde el vínculo afectivo y no únicamente natural, es por esto que es fundamental que las familias desarrollen “proyectos comunes que no se improvisen. [...] planes [que sean] previamente analizados, elegidos y queridos” (KAWAGE et al. 1988, P. 64). Esto favorece el dialogo sobre la vida familiar, el cual a su vez permite construir relaciones familiares óptimas.

Como puede persuadirse en la cotidianidad, hoy en día no puede hablarse de “un único y mejor modo de ser familia, de un modelo en el sentido de un solo cuadro de valores, ni de una sola forma de ser familia legalmente” (EROLES, 2001, P. 145), los diferentes tipos de organización familiar plantean retos diferentes, pero todos siguen siendo familia, y aunque no todas funcionen óptimamente, no puede decirse que de su conformación dependa su dinámica. Existen familias nucleares con estructuras colapsadas y familias monoparentales con sistemas funcionales, esto no depende de la tipología familiar sino de las características que como grupo le den a su sistema. Lo importante es desarrollar la capacidad para identificar las variables que influyen dentro de los diferentes sistemas familiares y establecer orientaciones pertinentes para cada caso, “en un adecuado análisis de la situación familiar [en donde es] importante ver de manera objetiva las interacciones de los distintos miembros del grupo” (LOPEZ, 2001. En GALLEGO, 2001, p. 52).

Entendiendo esto, debe reconocerse también que no existen sistemas familiares desorganizados, lo que sucede es que se organizan pero actúan disfuncionalmente, “hay familias organizadas para agredirse, para cooperar mutuamente, para la venta de drogas a otros, para sobrevivir mediante estrategias variadas, para el poder político para el poder económico y así seguido” (BARG, 2000, P. 120), lo importante es reconocer las deficiencias y fortalezas de cada uno, para emprender acciones que contribuyan al establecimiento de organizaciones familiares funcionales.

Identificando algunas percepciones sobre la familia se encuentran afirmaciones que indican que los padres de épocas anteriores a diferencia de los de la actualidad “apuntalaban su rol únicamente en el sostén económico y protector y las expresiones de cariño eran censuradas por que se privilegiaban los vínculos rígidos de autoridad y

disciplina, lo que marcaba una relación paterno filial distante” (BARG, 2000, P. 40), desde la experiencia se evidencio que ambas condiciones son vigentes hoy, existen progenitores para los que priman sobre todas las cosas, la solvencia económica y dejan de lado aspectos como el amor familiar, y existen padres que consideran que para educar a sus hijos debe usarse fuerza extrema e intimidación, omitiendo cualquier expresión de cariño. Además de esto se evidencio que en la actualidad los progenitores

Con la espada de la desocupación sobre sus espaldas y con la alienación del - sobre trabajo – no encuentran tiempo de estar con sus hijos y ante la necesidad de estar insertos en el aparato productivo, se sacrifica el funcionamiento familiar. (BARG, 2000, P. 40)

Con todo y estas dificultades para estar juntos, lo que los padres hacen pasa a sus hijos (Ibáñez & Vargas, 2006), ellos aprenden, por ejemplo, a reaccionar de la misma manera, en el caso de sistemas funcionales, con dialogo y serenidad; en el caso de los disfuncionales, mediante la agresión y los gritos. Los hijos “aprenden en forma de mimesis. Se aprende el afecto, el apego por contagio” (BARG, 2000, P. 126), si no lo reciben en su familia no saben darlo ni recibirlo en otros espacios. La influencia del hogar en las acciones que los hijos emprenderán en el futuro es determinante, ya que

La importancia de la imitación como una forma de aprendizaje de comportamientos familiares complejos, radica en la necesidad que el individuo tiene de resolver un problema que no se le había presentado antes y ante el cual no ha sido entrenado de un modo específico. Entonces ante la falta de un repertorio definido y ante la necesidad de dar una respuesta satisfactoria, el sujeto emite la respuesta que observe y que daba una resolución, aunque no sea



necesariamente la mejor. (IBAÑEZ & VARGAS, 2006, P. 20)

Tan fundamental como el buen ejemplo es el cariño y el buen trato, “el afecto, la aceptación, el respeto y la autoridad de los padres están relacionados con el desarrollo de una buena autoestima” (IBAÑEZ & VARGAS, 2006, P. 22), desde la experiencia pudo evidenciarse que aquellos hijos que recibían afecto, se mostraban más seguros dentro de la intervención. “En el sentido contrario, la falta de apoyo y entendimiento parental, al igual que la devaluación por parte de los padres y el control sin afecto están asociados con el autorrechazo” (IBAÑEZ & VARGAS, 2006, P. 22), generaba en los niños, niñas y adolescentes participantes, actitudes de aislamiento, temor, inseguridad y silencio, porque “el rechazo mutila afectivamente a los miembros de la familia” (LOPEZ, 2001. En GALLEGO, 2001, p. 63).

La ausencia del afecto, de hábitos comunicacionales y de normas familiares adecuadas para el sistema, llevan a que los conflictos familiares se enfrenten de manera inadecuada, generando que las peleas sean destructivas, en lugar de que se conviertan en una “atmosfera saludable de dar y recibir, [en la cual] los miembros de la familia logran probarse a sí mismos y probar también sus límites” (RUBIN, J & RUBIN, C. 1990, P. 17), aprendiendo de sus errores y de sus aciertos y creciendo conjuntamente como sujetos sociales funcionales.

En cuanto a la dinámica de la familia se encuentra “que no se hacen bien las tareas correspondientes, no las hace quien debería o se llevan a cabo fuera del tiempo y lugar oportuno” (LOPEZ, 2001. En GALLEGO, 2001, p. 63), deteriorando la funcionalidad del sistema, es por esto que procesos de intervención deben reconocer la importancia de fortalecer la responsabilidad de los participantes, para que las

relaciones familiares no se desgasten por las confrontaciones que implica no cumplir con lo que se debe, o la sobrecarga de muchas funciones en una sola persona.

Un aspecto fundamental en la dinámica familiar es la comunicación, la presencia de agentes perturbantes en la transmisión de mensajes, deterioran la calidad de vida de la familia. Es por esto que desde la orientación familiar se debe propender por la construcción de hábitos comunicativos saludables, en donde no se aplaque, culpe o distraiga a los demás, sino que se dialogue clara, específica y congruentemente, en un ejercicio constructivo relacionado con la realidad del sistema. Y aunque es verdad que modificar los modelos comunicativos es difícil, y pudo constatarse desde la experiencia, es necesario sensibilizar a las familias, sobre la importancia de establecer una comunicación que permita expresar las necesidades y los sentimientos de los integrantes de la familia, se favorezca la negociación de los mismos, yendo mas allá del capricho, hasta llegar al razonamiento (Satir, 2002).

El ejercicio de la autoridad es otra variable determinante de la dinámica familiar, en gran cantidad de sistemas puede darse a través de la fuerza, en otros a través de la imposición y en algunos puede ser inexistente, bajo cualquiera de estas condiciones va a generarse una respuesta negativa. El ejercicio de la autoridad democrática, que vendría siendo la más pertinente en cualquier familia, se caracteriza por ser una influencia positiva en la conducta de los hijos, esta orienta, confía, decide, comparte, exige, comprende y comunica asertivamente Este ejercicio no busca dominar sino educar la conducta y se ejerce con amor y exigencia, no con amenazas (Kawage et al. 1988).

Las normas en el sistema familiar deben acordarse y consensarse en familia, deben acogerse a las necesidades de regulación de los hijos y en ocasiones de sus padres. No deben establecerse en la medida en que los hijos se comportan inadecuadamente, es necesario establecerlas con anterioridad para que los niños, niñas o adolescentes sepan cuáles son los límites a los que sus acciones deben acogerse.

El Trabajo Social con familia debe implementar “acciones educativas, comunicacionales [...], que [procuren] impedir la producción de un daño vulneración de un derecho, altamente probable dada la concurrencia de determinados factores de riesgo” (FRANCO & BLANCO. En EROLES, 2001, P. 195), desde la experiencia pudo identificarse que este tipo de intervenciones son más favorecedoras en la medida en que se individualiza el grupo familiar y se diseñan atenciones basadas en las particularidades y características de la familia con la que se pretende trabajar, además fue beneficioso para el proceso la posibilidad de realizar las sesiones con márgenes de tiempo cortos, ya que esto permite mantener la familia motivada, un control sobre lo que está sucediendo y la posibilidad de direccionamiento cuando la intervención lo requiere.

La orientación familia desde el Trabajo Social “no tiene como finalidad asesorar a sujetos con problemas psicopatológicos graves, ni se trata de un tratamiento de psicoterapia a largo plazo” (FRANCO & BLANCO. En EROLES, 2001, P. 217), aun así requiere de “un adiestramiento profesional que la distingue de la orientación que pueda brindar un amigo” (FRANCO & BLANCO. En EROLES, 2001, P. 217). Resalto en este proceso la necesidad de un trabajo interdisciplinario que complemente las acciones que ofrece el Trabajo Social, por ejemplo, en el caso de

problemas psicológicos que afectan la conducta del individuo, conductas que a su vez deterioran el grupo familiar, es necesario el apoyo de psicología para implementar acciones más integrales.

La inmensa riqueza del Trabajo Social radica en la actitud de

Respeto por el propio sujeto, demostrándole voluntad de escucha y centrándose sobre todo en la persona y no tanto en el problema; ya que se considera que aunque no aparezca una solución a la problemática planteada, la ayuda puede aparecer como un cambio del punto de vista y que esto a su vez desencadene una posible solución (FRANCO & BLANCO. En EROLES, 2001, P. 217).

## 5 Anexos

### 5.1 UNA FAMILIA ORGANIZADA: UNA FAMILIA FELIZ

Denunciante manifiesta que la adolescente llega a altas horas de la noche a la casa y en muchas ocasiones se ha visto llegar bajo los efectos del alcohol. Señala presunta permisividad de los padres frente a la situación. Informa que la adolescente no se encuentra estudiando y que a pesar de las situaciones señaladas los padres la premian constantemente con ropa y regalos.

#### Visita domiciliaria

Familia nuclear simultanea, compuesta por figura paterna de 39 años (abogado), su cónyuge, la progenitora de 35 años (ama de casa) y la hija de ella, adolescente de 14 años, actualmente desvinculada del sistema educativo por perdida académica de los tres últimos trimestres.

La progenitora reporta que mantuvo una relación en unión libre con el padre de su hija, durante 10 años, su separación se dio por motivos de violencia domestica producida por el alcoholismo de él. De esta relación tienen dos hijos uno de 20 años y la adolescente que convive con ella. Con su pareja actual lleva una convivencia de dos años después de tres años de relación.

La madre manifiesta que su hija no tiene interés por sus responsabilidades académicas, comenta que estas son las únicas que su hija tiene, ya que en la casa la adolescente no se hace cargo de ninguna actividad del hogar. Según la madre la adolescente se retiró de la institución educativa porque ya no tenía posibilidad de

aprobar el año académico y decidieron que no fuera más, la madre comenta que no reprendió a su hija de ninguna manera, ni le impuso castigo alguno por lo sucedido.

La progenitora reporta que esta situación ha traído conflictos con su pareja actual quien no está de acuerdo con la forma en la que ella ejerce su rol materno, y con diferentes actitudes y comportamientos que la adolescente tiene, dice que en varias ocasiones se han agredido verbalmente.

La madre reporta que no golpea a su hija, ni se dirige a ella con gritos, manifiesta que habla con ella frecuentemente pero que en muchas ocasiones le parece que la adolescente no le presta atención a lo que ella está diciendo.

Frente a la situación reportada en la denuncia, la madre comenta que su hija si ha llegado a altas horas de la noche y que inclusive ha llegado a quedarse por fuera de la casa con sus amigos sin informarle ni pedirle permiso a ella, informa que la adolescente no consume bebidas alcohólicas en estas salidas, dice que la adolescente nunca ha llegado con signos que indiquen que haya bebido o consumido sustancias alcohólicas. La madre comenta que en estos casos ella habla con su hija para que ella comprenda la gravedad de la situación, pero informa que a pesar de esto la ultima situación se reporto hace cinco días, la adolescente llego a las 6 de la mañana sin avisar ni pedir permiso, cuando la figura paterna iba a salir a su trabajo, tuvieron una pelea y se agredieron verbalmente. Según lo que comenta la progenitora, ella se limito a entrar a su hija a casa, prepararle el desayuno y decirle que no volviera a quedar fuera de casa.

La madre manifiesta que el progenitor de su hija no está al tanto de esta situación, manifiesta que hablan constantemente por teléfono, pero que él no ejerce

autoridad frente a la adolescente, informa que su cónyuge prefiere que él se mantenga al margen de su hogar, como ha sido durante los años posteriores a la separación.

La madre comenta que ella y su hijo frecuentemente le obsequian ropa. Bolsos, accesorios a la adolescente, no en forma de premio por su comportamiento, sino buscando que ella tenga todo lo que ella no tubo.

Vecino y tendero del lugar, comenta que la adolescente permanece mucho tiempo en la calle, dice que ella tiene muchos amigos, reporta que la adolescente ha tenido varios problemas con otros jóvenes del sector por que tienen muchos “novios al tiempo” .

#### **Entrevista desestructurada.**

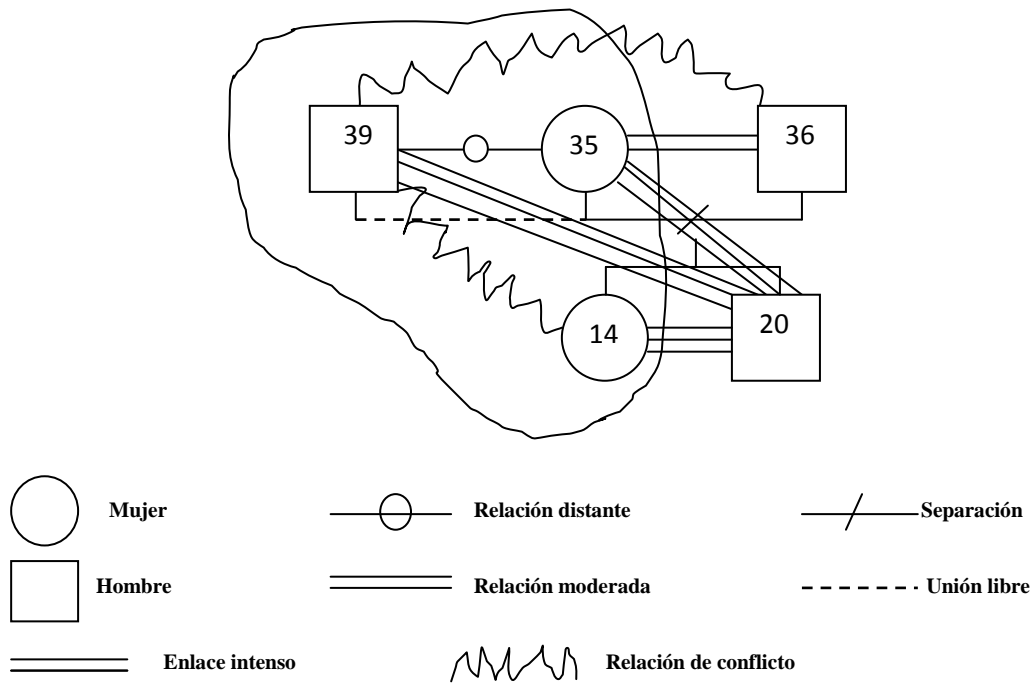
La adolescente comenta que ella sale con sus amigos con frecuencia, informa que van a bailar, a los centros comerciales, a ver películas. Reporta que su madre nunca la ha golpeado y que hablan con frecuencia. Informa que no le hace caso a su madre por que se divierte con sus amigos y su madre no se molesta por las cosas que ella hace. De la relación con su padrastro, dice que él no tiene derecho de gritarla porque no es el papá, sin embargo informa que es él quien se encarga de sus gastos de alimentación y educación, su padre biológico solamente se encarga del servicio de salud. Reporta que se encuentra con su progenitor cada dos o tres meses, salen a pasear, manifiesta que hablan varias veces a la semana pero que él no sabe de las cosas que ella hace. La joven no reconoce la importancia de su desarrollo educativo, manifiesta que le da pereza ir a estudiar y cumplir con sus deberes por que ella no

necesita de ello, dice que en su casa tienen todo y que cuando sea más grande se consigue un trabajo sin necesidad de “estarse matando en un colegio”.

La figura paterna se muestra un poco enojado por la citación, sin embargo colabora con su participación. Informa que le molesta la forma en que su esposa educa a su hija, manifiesta que ella es demasiado permisiva con los comportamientos nocivos que tiene la adolescente. Reporta que en muchas ocasiones él ha tratado de hablar con la madre para que ella entienda la necesidad de controlar un poco más a la adolescente, de ser más estricto frente a las cosas que se le encargan. Informa que él estaba pagando un colegio privado a la adolescente para que tuviera una buena educación, pero que perdió su dinero porque ella no presentaba trabajos, no estudiaba para las evaluaciones y que en muchas ocasiones faltaba al colegio por irse con sus amigos. La figura paterna manifiesta que tiene una relación complicada con el progenitor de sus hijastros ya que considera que no es responsable y respetuoso con su familia, pero informa que no tienen problemas ya que él se mantiene alejado por el desinterés que tiene por lo que pase a sus hijos. Comenta que tienen una excelente relación con el hijo mayor de su cónyuge, lo describe como una persona responsable y respetuosa, dice que no se ven con la frecuencia deseada por que el actualmente vive en Villavicencio y viene de vez en cuando, con el todos tiene una buena relación ya que es una persona que quiere a todos y que se hace querer”.



Genograma



Teniendo en cuenta lo encontrado durante la visita domiciliaria y las entrevistas, se evidencian diferentes factores de riesgo que alteran la dinámica familiar, la ausencia del ejercicio adecuado del rol paterno permita la generación de conductas inadecuadas y problemas de comportamiento en la adolescente, tales como deficiencia del rendimiento académico, comportamiento de oposición y desafío con su madre y su padrastro. Además esta situación genera constante conflicto conyugal y filial.

Reconociendo la situación planteada anteriormente, se invita a los tres actores a participar del proceso de orientación y educación familiar, en busca del mejoramiento de esta estructura mal adaptada, encontrando así un funcionamiento armónico del sistema a través del establecimiento de una figura de autoridad adecuada, con límites y normas pertinentes para la situación, que delegue

responsabilidades a cada uno de sus miembros y que reconozca la importancia del tiempo de calidad en familia.

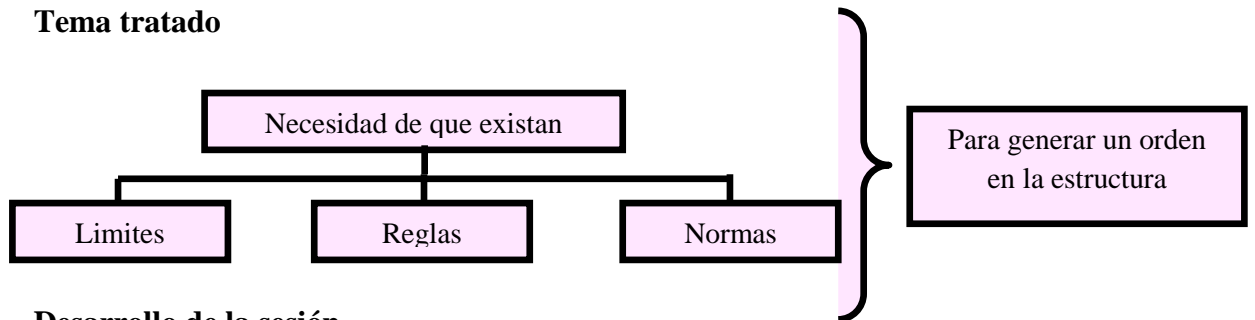
## Sesión 1

### Establecimiento de normas y límites adecuados para la familia

#### Evaluación de la situación actual

La madre manifiesta que la situación de llegadas tarde de su hija se repitió el fin de semana, informa que hubo un pleito entre su esposo y su hija debido a esto, informa que ella habló con la adolescente y la hizo prometerle que no volvería a suceder, sin embargo no hubo sanción o castigo por este comportamiento.

#### Tema tratado



#### Desarrollo de la sesión

Durante la sesión la madre y el padre se mostraron interesados, la adolescente se muestra molesta y en una posición defensiva, sin embargo participa en la actividad.

Se cuestiona de manera escrita a los participantes de la sesión sobre:

**¿Cuáles son mis comportamientos inadecuados?**

#### Progenitora

- Excusar a mi hija por lo que hace.
- No hacer nada cuando mi hija sale tarde.

- No castigar a mi hija.
- Irme del lado de mi hija cuando pelea con mi esposo.

### **Figura paterna**

- Gritar e insultar a la adolescente.
- No hablar con la adolescente para explicarle porque me disgusta.
- No tener normas en mi casa para que mi hija se comporte bien.

### **Adolescente**

- Llegar tarde a mi casa.
- No hacer mis tareas.
- No ir al colegio.
- No llegar a mi casa.
- Decirle groserías a la figura paterna.

### **¿De que manera afectan a mi familia?**

#### **Progenitora**

- Mi hija es grosera mi esposo.
- Mi hija está en peligro por estar tan tarde en la calle.
- Mi hija perdió el año.
- Peleo con mi esposo.
- Mi hija no me respeta, no me hace caso.

#### **Figura paterna**

- Peleamos mucho, con mi hija y mi esposa.
- La adolescente no llega a la casa, no hace caso, no nos respeta.

#### **Adolescente**

- Mi mamá y la figura paterna se preocupan.
- La figura paterna se pone bravo y peleamos, después él pelea con mi mamá.
- Mi mamá llora mucho.
- Perdí el colegio que la figura paterna me había pagado.

Habiendo reflexionado y discutido sobre los comportamientos que cada uno tienen y la forma en que estos afectan a la familia se procede a establecer normas, límites y castigos, teniendo en cuenta las diferentes situaciones que se han estado presentando y que afectan el funcionamiento del sistema familiar.

Posterior a esto se firman los compromisos establecidos asumiendo que serán cumplidos con responsabilidad por cada uno de los miembros de la familia.

<b>Integrante de la familia</b>	<b>Norma</b>	<b>Castigo por incumplimiento</b>
Adolescente	Llegar a casa todas las veces que salga antes de las 5 de la tarde.	No hay salidas en una semana.
Adolescente	Pedir permiso para salir de la casa.	No hay salidas en tres días, no puede ver televisión ni escuchar música.
Adolescente	Asistir al colegio.	No hay celular para hablar con sus amigos por una semana.
Adolescente	Llegar a casa todos los días	No hay permiso de salidas, de hablar por teléfono, de ver televisión, de escuchar música por un mes. Debe estar en casa y leer mínimo 1 libro.
Adolescente	No decir groserías en especial a mis padres.	Lavar la loza de todas las comidas durante el día.
Figura paterna	No decir groserías a mi hija y esposa.	Guardar 500 pesos por cada grosería que se diga. Para luego usar ese dinero en alguna salida familiar.
Progenitora	No ser permisiva con mi hija. Dar regalos y premios solamente para reforzar comportamientos positivos mientras estos se convierten en hábitos.	Aplicación de la “ley del hielo” por parte de su esposo por 3 horas.

## Sesión 2

### Funciones y responsabilidades para cada rol del sistema familiar

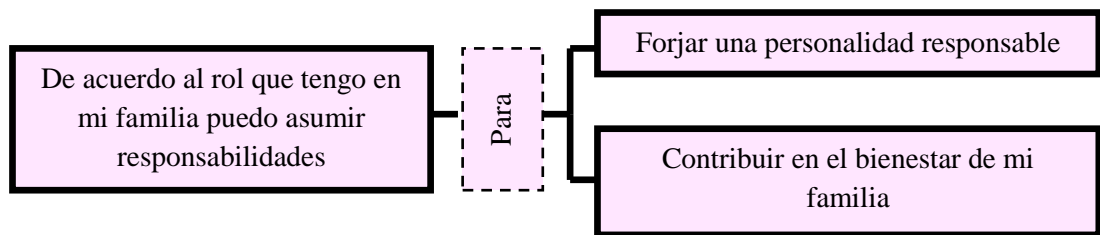
#### Evaluación de la situación actual

La figura paterna comenta que se presentó una situación en la que adolescente no solicitó permiso ni de él, ni de su madre para salir, en este caso la madre ejerció un poco más su autoridad implementando el castigo establecido para esta situación.

La progenitora manifiesta que su hija se disgustó un poco pero la situación de enojo se resolvió rápidamente. Según lo comentado por la familia esta vez no se generó conflicto con agresión verbal entre la adolescente y la figura paterna. La figura paterna manifiesta que la adolescente está saliendo demasiado así que se establece que no podrá salir todos los días.

La madre empieza a entender la necesidad de reducir significativamente su permisividad, la autoridad que ejerce su madre es tomada positivamente por la adolescente y se evita llegar a conflicto con la figura paterna ya que la madre toma el control sobre la situación.

### Tema tratado



### Desarrollo de la sesión

A partir del reconocimiento de cuáles son las funciones y responsabilidades de cada uno de los miembros de la familia, establecer condiciones adecuadas en las cuales cada uno de los integrantes de la familia ejerzan responsable y activamente funciones que contribuyan en el bienestar de su sistema familiar y en la construcción de una personalidad responsable.

**¿Cuáles son mis responsabilidades actuales?**

**Progenitora**

- Realizar mis quehaceres domésticos (cocinar, lavar, hacer aseo, pagar recibos).
- Atender a mi hija y a mi esposo.

**Figura paterna**

- Trabajar para llevar el sustento a la casa.

**Adolescente**

- Hacer trabajos del colegio.
- Ir a estudiar.

Teniendo en cuenta que la madre tiene a cargo todas las labores domesticas y responsabilidades en el hogar procedemos a establecer funciones para que los otros integrantes de la familia contribuyan en el hogar.

Adolescente	Figura paterna	Progenitora
Lavar la loza que usa.	Lavar la loza que usa.	Prepara los alimentos.
Lavar la loza de la comida de mi mamá	Lavar la loza de desayuno de mi esposa.	Hacer aseo general de la casa.
Asear mi habitación.	Limpia el carro.	Pagar los recibos.
Tender mi cama.	Recoger la ropa sucia del baño y ponerla en la lavadora.	Cumplir con las funciones que tenía antes pero recibiendo la ayuda de mi familia.
Ayudar a hacer el aseo general de mi casa.	Hacer mis alimentos cuando mi esposa tenga o quiera salir.	
Hacer mis alimentos cuando mi mama tenga o quiera salir.		

### **Sesión 3**

#### **Intervención en domicilio**

##### **Disminuir agentes perturbantes que afectan la dinámica familiar**

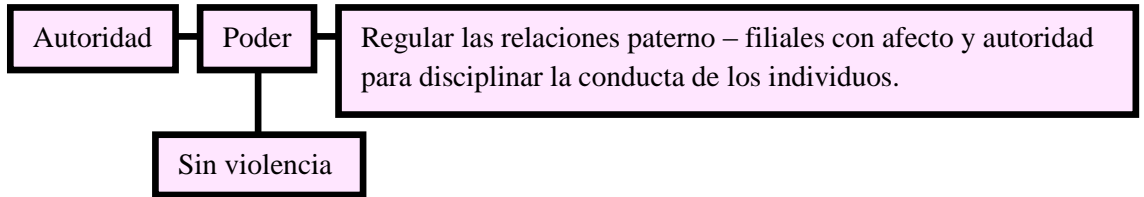
###### **Evaluación de la situación actual**

La madre manifiesta que ha sido difícil para la familia contribuir en las labores de la casa, en especial para su esposo, el trabaja todo el día y se disgusta cuando debe hacer algo en casa. Realizando una breve explicación de la carga física y emocional que genera el trabajo en el hogar se busca una reflexión que permita el reconocimiento de los esfuerzos que realiza la madre en el hogar. El esposo se compromete a apoyar en las labores cuando se a necesario.

La adolescente comenta que ha sido castigada en varias ocasiones, que su madre es más estricta ahora, manifiesta que ella está más comprometida con el proceso por que ha hablado con sus padres sobre la importancia de implementar los que se ha pactado para mejorar su ambiente familiar, además dice que en ocasiones le molestan los castigos por que ha dejado de hacer muchas cosas con sus amigos.

La madre comenta que muchas de las veces en la que castiga, no lo hace el tiempo que se estableció previamente. Partiendo de esto se busca una reflexión que permita que ella reconozca la importancia de crear una figura de autoridad que la adolescente respete, además mostrando que la flexibilidad le quita credibilidad a la autoridad que está intentando establecer.

**Tema tratado**



**Desarrollo de la sesión**

Buscando reforzar el sentido de autoridad y su importancia para el buen funcionamiento se pretende evaluar la posición que están tomando los padres para corregir y reprender a su hija por los comportamientos inadecuados que ellos consideren debe ser castigada.

**¿Cuándo corregimos a nuestra hija?**

- Cuando sale sin permiso.
- Cuando es grosera.
- Cuando no ayuda en la casa.

Los padres comentan que no se ha vuelto a quedar fuera de casa y que en la mayoría de los casos está llegando antes de las 5 de la tarde ya que si se retrasa sus padres pasan a recogerla, esto la disgusta un poco pero no se genera conflicto.

**¿Cómo corrijo a mi hija?**

Usamos los castigos que acordamos el primer día, la figura paterna manifiesta que en ocasiones grita a la adolescente.

Para el buen ejercicio de mi autoridad :	
Progenitora	Figura paterna
Debo castigar a mi hija cuando sea necesario.	No gritar a la adolescente.



No ser flexible con los castigos, cumplir con el castigo que ponga en primera instancia.	No excederme en los castigos, implementar los tiempos previamente establecidos.
--	---

## Sesión 4

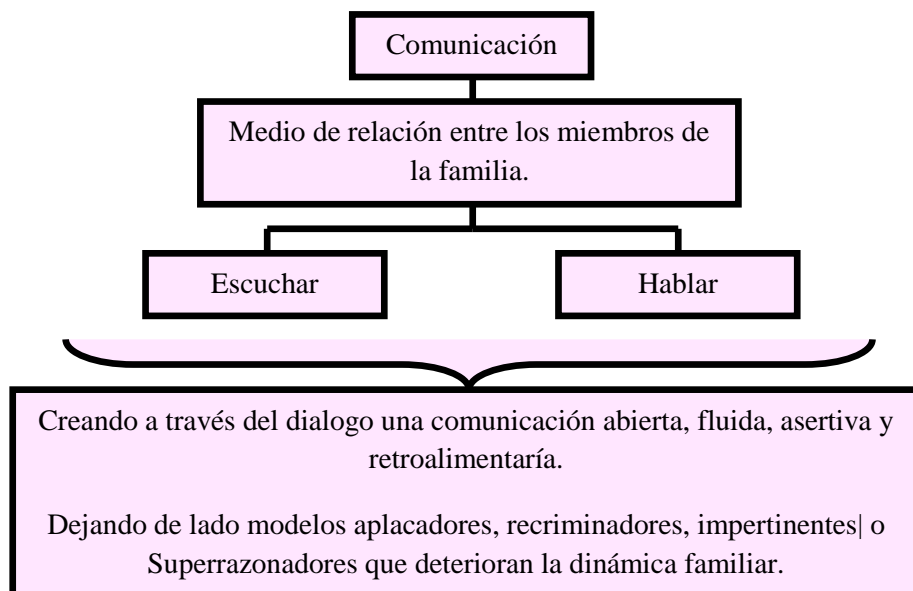
### Intervención en el domicilio

#### Mejoramiento de los hábitos comunicativos

##### Evaluación de la situación actual

La adolescente se muestra molesta por un episodio en el que su madre evito una salida con sus amigos ya que ella no había realizado el respectivo aseo de su habitación. La madre muestra avances significativos en el ejercicio de su autoridad implementando castigos que no fueron establecidos dentro de las sesiones buscando que su hija cumpla con sus responsabilidades.

##### Tema tratado



## **Desarrollo de la sesión**

### **¿Hablo con mi familia?**

#### **Progenitora**

- Sí, siempre comento con mi esposo lo que sucedió en el día.
- Hablo con mi hija sobre las cosas que me han pasado para prevenir que le pasen a ella también, me gusta hablar con ella para que ella también confíe en mí.

#### **Figura paterna**

- Si hablo con mi esposa de las cosas que pasaron en mi trabajo y le pregunto a ella como le fue en el día.
- No hablo casi con la adolescente porque casi no tenemos de que hablar.

#### **Adolescente**

- Hablo mucho con mi mamá, le cuento mis cosas, ella me comprende y no se pone brava por lo que digo.
- Casi no hablo con la figura paterna, solo nos encontramos en las noches y casi no tenemos de que hablar.

### **¿Me escuchan en casa? ¿Qué hago para que me escuchen?**

Los tres integrantes del sistema familiar se sienten escuchados. Se presenta una relación de poca comunicación entre la figura paterna y la adolescente. Resalta también que en situaciones de conflicto la madre habla y busca que sea a través del dialogo que se solucionen los problemas, mientras que la figura paterna grita e insulta, como recurso para ser escuchado durante los conflictos.

Teniendo en cuenta que la dinámica de la familia se establece sobre hábitos de constante comunicación basada en el dialogo se procede a establecer condiciones que aporten a esta dinámica.

Me comprometo a:	Progenitora	Figura paterna	Adolescente
Escuchar atentamente sin interrumpir cuando me hablen sobre:	<p>Lo que sucedió en el día a mi esposo y mi hija.</p> <p>Los problemas que los demás miembros de mi familia tienen.</p> <p>Las cosas que mi esposo y mi hija quieren hacer.</p>	<p>Lo que sucedió en el día a mi esposa y a la adolescente.</p> <p>Los problemas que los demás miembros de mi familia tienen, incluyendo mi hija.</p> <p>Las cosas que los demás quieren hacer prestándoles atención a la adolescente y a mi esposa.</p>	<p>Lo que sucedió en el día a mi madre y a la figura paterna.</p> <p>Los problemas que los demás miembros de mi familia tienen, incluyendo a la figura paterna.</p> <p>Las cosas que los demás quieren hacer prestándoles atención a la figura paterna y a mi mamá.</p>
A hablar con confianza y claramente con mi familia sobre	<p>Como me fue durante el día</p> <p>Como me siento frente a lo que sucede.</p> <p>Las cosas que no me gusten, cuando esté sucediendo, evitando que la situación empeore.</p>	<p>Como me fue durante el día</p> <p>Como me siento frente a lo que sucede.</p> <p>Las cosas que no me gusten, cuando esté sucediendo, evitando que la situación empeore.</p> <p>Sin gritar</p>	<p>Como me fue durante el día</p> <p>Como me siento frente a lo que sucede.</p> <p>Las cosas que no me gusten, cuando esté sucediendo, evitando que la situación empeore.</p> <p>Sin gritar</p>

## Sesión 5

### Intervención en domicilio

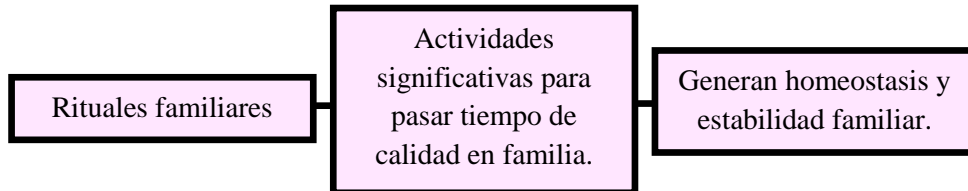
#### Rituales familiares

#### Evaluación de la situación actual

La estructura familiar toma forma y el proceso empieza a dirigirse hacia el fortalecimiento de los vínculos que se han estructurado. La madre reporta que aunque ha habido constantes castigos hacia la adolescente, los comportamientos inadecuados

se han controlado. Los límites impuestos han contribuido a una reducción significativa de los conflictos que se generaban por la permisividad del sistema.

### Tema tratado



### Desarrollo de la sesión

#### ¿Qué actividades realizo con mi familia?

Los participantes definen que su único espacio de tiempo en familia es ver televisión, dicho espacio no se considera tiempo de calidad que genere homeostasis y estabilidad. Informan que cada uno desarrolla actividades dentro de su círculo social y destinan poco tiempo para pasarla en familia.

#### ¿Qué actividades me gustaría hacer en familia?

- Salir de paseo o a los parques.

El sistema familiar no desarrolla muchas actividades en familia, partiendo del reconocimiento del beneficio que traen estos rituales para el fortalecimiento y la estabilidad de la estructura familiar se busca el establecimiento de espacios para este fin.

Teniendo en cuenta la disponibilidad de tiempos se establecen las siguientes actividades como momentos de tiempo de calidad en familia:

LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
Comer juntos, en la misma mesa, sin ver televisión y dialogando sobre lo sucedido en el día.	Iniciar la lectura de un libro del interés de los tres y desarrollarla poco a poco.	Realización del proyecto en madera entregado. Hasta su terminación. Idea una nueva actividad como un juego o algo.	Dar continuidad a la lectura de un libro del interés de los tres y desarrollarla poco a poco.	Salir en la noche después de terminada la jornada, pasear, comer algo, “vitriniar”.	Salir en las tardes a un parque o a una biblioteca. Salir de paseo	Ir a la iglesia. Dar un paseo. Ir a hacer el mercado. Ver películas. Diferentes actividades a las que se pueda acceder.
<p>Alternar las actividades de acuerdo al ánimo del día, lo importante es dedicar tiempo para construir familia.</p> <p>Modificar las actividades planeadas con el pasar del tiempo, de acuerdo al interés de la familia, que no se convierta en algo estructurado y rígido sino que sea algo natural del gusto de todos.</p>						

## Sesión 6

### Intervención en domicilio

#### Rituales familiares derivados de las costumbres y la tradición

##### Evaluación de la situación actual

La familia manifiesta que pasar tiempo en familia les ha costado por los ajustados horarios que tiene cada uno, informan que han tratado de establecer tiempos y que han disfrutado de lo que han podido hacer juntos. Contar historias de su familia y de su pasado fue una de las actividades que realizaron, disfrutando de la compañía el hijo mayor que vino de visita, la familia muestra interés por la

realización de actividades en familia e iniciativa en encontrar formas de pasar tiempo en familia que todos disfruten.

Frente a los rituales que se desprenden de costumbres y tradiciones manifiestan que no celebran mucho las fechas especiales y que incluso no reconocen algunas de ellas.

### **Desarrollo de la sesión**

Se trata de generar una reflexión que permita el reconocimiento de la importancia de estos en la generación de homeostasis y estabilidad familiar. Además se trata de direccionar estas actividades hacia el establecimiento de normas que mantengan la estructura familiar.

#### **¿Durante las celebraciones podremos?**

- Pasar tiempo en familia.
- Bailar, dar obsequios, estar alegres.

#### **¿Durante las celebraciones no podremos?**

- Hacer lo que queramos afectando a los demás miembros de las familias.
- Embriagarnos.
- Llegar tarde a la casa.

Teniendo en cuenta su cultura y su tradición se señalan fechas especiales que se comprometen a celebrar en familia en la medida de lo posible y nunca olvidar:

<b>Celebración</b>	<b>Fecha</b>
Cumpleaños de progenitora	14 de enero
Cumpleaños de la adolescente	14 de abril
Día de la madre	Segundo domingo del mes de mayo
Día del padre	Segundo domingo de junio
Cumpleaños hijo mayor	19 de junio
Mes de las cometas (por lo menos dos veces en el mes).	Mes de agosto
Día del amor y la amistad.	Segundo sábado de septiembre.
Día de las velitas.	8 de diciembre
Cumpleaños figura paterna	9 de diciembre
Celebración de la novena.	Del 16 al 24 de diciembre
Día de navidad.	24 de diciembre
Día de año nuevo.	31 de diciembre y 1 de enero

## **Sesión 7**

### **Aprendizajes**

El día de la sesión la adolescente se encuentra castigada por llegar tarde de nuevo, el castigo es de una semana por que además de llegar tarde fue grosera. La madre manifiesta estar contenta con sus avances hasta el momento, informa que ya no pasa por esas constantes preocupaciones sobre ¿Dónde está su hija? Ya que la adolescente pasa bastante tiempo en casa y llega temprano cuando sale. La madre manifiesta que aunque la adolescente se molesta con ella, este mal humor se disipa

pronto. Manifiesta que ya no pelea con la figura paterna y que su relación ha mejorado ya que no se presentan conflictos que anteriormente se daban por su permisividad. La figura paterna informa que ya casi no pelea con la adolescente, dice que no se comunican con mucha fluidez pero se hablan en mejores términos.

Con la elaboración del mural se pretendió establecer:

- Que aprendieron
- En que mejoraron cada uno y como familia
- Que deben seguir mejorando

### **Progenitora**

- Aprendí a no dejar que mi hija haga lo que quiere.
- Yo soy la mama y debo poner reglas.
- La importancia de pasar tiempo en familia.
- No pelear con mi cónyuge por los problemas que tengo con la adolescente.

### **Figura paterna**

- Hablar en vez de gritar.
- La importancia de hablar más con a la adolescente.
- Ayudarle a mi esposa en la casa, ya que ella también se cansa.
- Debo tratar de decir menos groserías aunque ya no digo tantas.

### **Adolescente**

- El riesgo que tengo al estar en la calle por la noche.
- Hacer caso a mi mama, ella quiere lo mejor para mí.



- Tratar bien a la figura paterna, respetarlo.
- Ayudar en la casa.
- Cuando entre a estudiar debo cumplir con las tareas e ir al colegio.

Como familia consideran que deben pasar más tiempo juntos, aunque se les dificulte entienden la importancia y las ventajas que les trae fortalecer sus vínculos familiares, es “cultivar para el futuro”.

## **5.2 UNA FAMILIA UNIDA: UNA FAMILIA FORTALECIDA**

Colegio José María Córdoba denuncia posible maltrato por negligencia por parte de la madre, informa que la adolescente, estudiante del plantel, se ha desmayado en repetidas ocasiones en el colegio, además la madre de la adolescente no se ha acercado a reclamar el boletín de notas habiendo pasado ya 1 mes de la fecha establecida. Reportan una situación en la que la madre gritó palabras obscenas a la adolescente por que había perdido el celular.

### **Visita domiciliaria**

Familia monoparental, compuesta por la madre de 38 años, aseadora y sus hijas la adolescente de 16 años estudiante de 10° y la niña de 18 meses de edad.

La madre informa que mantuvo una relación con el progenitor de la adolescente 1 año antes de quedar en embarazo, pero en el momento de tener la niña él la dejó con toda la responsabilidad, manifiesta que durante estos 16 años ha recibido apoyo únicamente de la madre de él, el únicamente le dio el apellido y se fue, dice que su hija los conoce. Comenta que con el papá de la niña de 18 meses

sucedió lo mismo, después de tres años de relación en el momento del embarazo la dejó sola, la progenitora dice que el padre es policía en Facatativá y por miedo a ser afectado en su trabajo aporta una cuota alimentaria a la niña y la visita con regularidad.

La madre y la adolescente están vinculadas a la EPS Cafám y la niña está vinculada al seguro de la policía por parte de su progenitor. La adolescente está inscrita a la institución educativa José María Córdoba. En las mañanas la niña está bajo el cuidado de una vecina del sector y la adolescente la recoge a la salida del colegio y la cuida hasta las 7 de la noche cuando llega su madre de trabajar.

La madre informa que ella deja los alimentos preparados el día anterior y que la adolescente cuida de la bebe en las tardes cuando llega a casa. Además de esto la adolescente le ayuda con las labores del hogar como lavar la ropa, hacer el aseo de la casa.

Frente a la situación denunciada la madre informa que por su situación laboral no le ha sido posible ir a la institución a reclamar el boletín académico de su hija, recientemente ingreso a trabajar y aun se encuentra en periodo de prueba. Respecto al maltrato verbal la madre manifiesta que si “comete el error” de gritar e insultar a su hija frecuentemente para corregirla o reprenderla por las cosas que hace. Dice que casi nunca la ha golpeado y que agradece la ayuda que la adolescente le brinda. La madre dice que el día del incidente del colegio se salió de sus casillas por que su hija había perdido el celular que hace poco le había comprado con gran esfuerzo y dificultad, justifica su acción diciendo que no es la primera vez que ella pierde algo que le han comprado.

La progenitora informa que no habla mucho con su hija, no conoce a sus amigos ni sabe que hace la adolescente cuando ella no está en casa, asume que permanece en la casa cuidando a la niña. La madre comenta que no cree que haga nada más ni que pase tiempo con otras personas. Reporta que ningún adulto está pendiente de las niñas cuando ella no está, manifiesta que no tienen familiares cerca que puedan ayudarla y que ella debe trabajar para traer el sustento a la casa. Dice que ella confía en su hija ya que siempre ha sido una persona muy responsable y juiciosa.

La familia vive en una habitación en arriendo con poca iluminación ya que es una habitación interna sin ventanas, la cocina y el baño son compartidos con otras dos familias. Las paredes presentan gran humedad, en el momento de la visita la casa esta desordenada, hay ropa en el suelo. La madre manifiesta que pronto se irán de ahí porque en el lugar ha habido muchos inconvenientes porque se les pierden las cosas y se presentan muchas peleas de hombre con alto nivel de embriaguez.

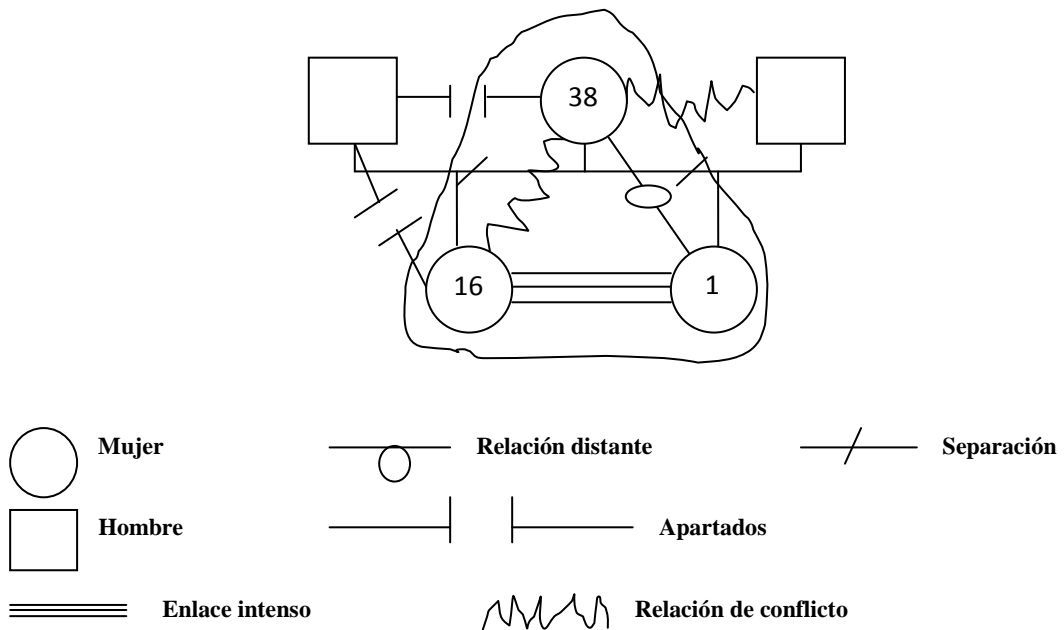
### **Entrevista**

La adolescente reporta que le ha ido bien en el colegio, que ha tenido problemas con varias compañeras a las que ella no les cae bien, pero que en general su ambiente escolar es tranquilo. Dice que su madre no muestra interés por ello, nunca le pregunta nada de lo que hace o de cómo le va. Comenta que poco habla con su madre y menos desde que entro al nuevo trabajo porque la madre llega tarde y cansada a la casa y solo quiere pelear.

La adolescente informa que ella se hace cargo de todo lo relacionado con su hermana, en las mañanas la lleva a donde la señora que la cuida y cuando sale del colegio la recoge, le da de almorzar, la baña y la cambia y le sobrelleva “todas las

chincheras”. Manifiesta que en ocasiones se siente cansada y angustiada por tener que asumir tanta responsabilidad con la niña. Dice que su madre no agradece lo que ella hace porque siempre la esta gritando por todo. La adolescente informa que su madre siempre se dirige a ella con palabras soeces cuando va a mandarla a algo, además siempre le dice que le queda mal y que es una lenta.

### Genograma



Reconociendo como problemática principal el inadecuado modelo de comunicación que implementa la familia entendido con un modelo recriminator en el que se pretende que un alguien con poder se muestre fuerte frente al otro, se invita a la familia a participar del proceso de orientación familiar, que pretende eliminar los agentes perturbantes de la dinámica comunicativa del sistema buscando un mejoramiento de su dinámica, partiendo del incremento del tiempo de calidad en familia para que existan espacios en los cuales se pueda mejorar la comunicación.

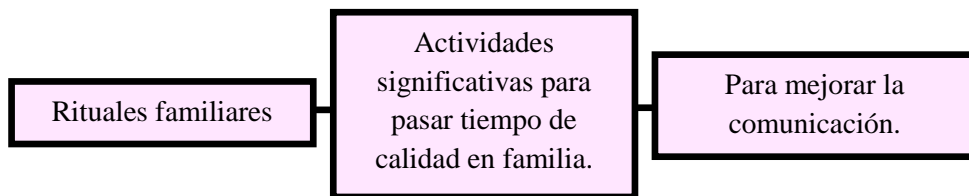
## Sesión 1

### Rituales familiares

#### Evaluación de la situación actual

La estructura familiar no tiene espacios que permitan tener un tiempo de calidad en familia dentro de los cuales se pueda mejorar la comunicación. La adolescente manifiesta que mientras su mamá este en la casa ella permanece en su habitación, casi nunca salen y el resto del tiempo permanece ella sola con la bebe.

#### Tema tratado



#### Desarrollo de la sesión

Se inicia el reconocimiento de que espacios existen y cuales podrían establecerse en busca del mejoramiento del modelo comunicativo.

#### ¿Qué actividades realizamos en familia?

No realizamos muchas cosas en familia, de vez en cuando salimos a un parque o vamos a un centro comercial

#### ¿Qué actividades nos gustaría hacer en familia?

Salir con la bebe más seguido a los parques.

Teniendo en cuenta que la familia no tiene establecidos espacios para compartir, se enuncian diferentes formas de pasar tiempo en familia y se explica la

importancia que esto tiene en la dinámica de la familia. Se establecen las siguientes oportunidades:

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
Comer juntas. Acompañarse en las mañanas cuando salen de casa.	Comer juntas. Acompañarse en las mañanas cuando salen de casa.	Comer juntas. Acompañarse en las mañanas cuando salen de casa.	Comer juntas. Acompañarse en las mañanas cuando salen de casa.	Comer juntas. Acompañarse en las mañanas cuando salen de casa.	Recoger a la progenitora cuando llega de trabajar. Salir a un lugar de interés en la medida de lo posible.	Salir a un lugar de interés en la medida de lo posible. Escuchar música y bailar en casa.

## Sesión 2

### Intervención en domicilio

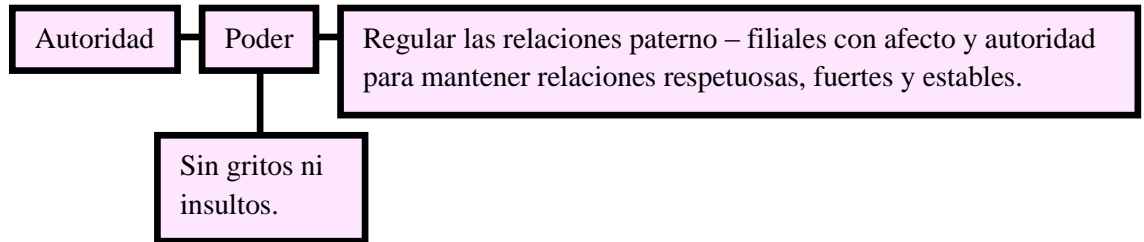
#### Establecimiento de normas y límites adecuados desde el ejercicio de la autoridad

##### Evaluación de la situación actual

Citación dirigida a la madre. La progenitora manifiesta que se le complica demasiado no gritar a su hija, dice que se estresa con facilidad y se le dificulta mantener la calma. Dice siendo sincera grita a su hija todos los días por que no puede contener su enojo frente a situaciones como encontrar desordenada la casa o a la niña sin bañar. Su nuevo lugar de trabajo según dice la madre tiene un ambiente complicado que genera una carga emocional en ella que descarga contra su hija al

llegar a casa, reporta que no permite que su hija hable y explique cuando se presentan estos episodios, y es consciente de que ofende gravemente a su hija con las cosas que dice cuando discuten.

### Tema tratado



### Desarrollo de la sesión

#### ¿Cuándo corrijo a mi hija?

- Cuando no hace el aseo.
- Cuando le va mal en el colegio.
- Cuando me contesta mal.
- Cuando daña o pierde la cosas que le compro.
- Cuando no me cuida bien la niña.

#### ¿Cómo corrijo a mi hija?

- No le hablo por un tiempo.
- La grito y a veces le digo groserías.

Con el reconocimiento de las actitudes que la madre tiene para ejercer su autoridad se procede a establecer acciones adecuadas para corregir de manera correcta a la adolescente y las situaciones por las que debe ser corregida, teniendo en cuenta las verdaderas funciones que son responsabilidad de la joven.

Función y responsabilidad que puede castigarse por incumplimiento	Castigo establecido
Cumplir con los deberes escolares.	Sin MP3 por una semana ni televisión por tres días.
Responder de forma agresiva y grosera.	Sin televisión por tres días.
Tener desordenadas y sucias su ropa y sus objetos personales.	Sin televisión por tres días.
Lavar la loza	Sin televisión por 1 día.

### Sesión 3

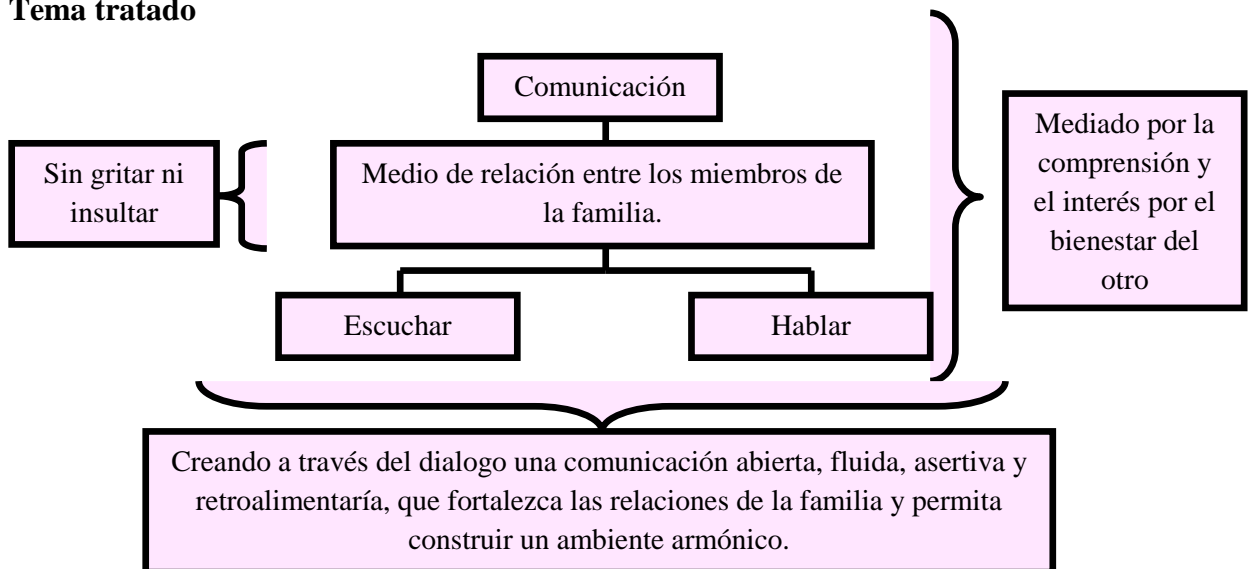
#### Intervención en domicilio

#### Mejoramiento de los hábitos comunicativos

#### Evaluación de la situación actual

La madre dice que no habla con su hija y nunca pregunta que hizo durante el día ni como le fue en el colegio. Quiere mejorar la situación y esperar poder superar esta situación. Manifiesta que ha tratado de no gritarla tanto y espera poder cumplir con este objetivo personal que se puso.

#### Tema tratado





## **Desarrollo de la sesión**

### **Progenitora**

#### **¿Hablo con mi hija?**

Casi nunca, no permanecemos mucho tiempo juntas y cuando estamos juntas peleamos y gritamos. Hemos empezado a pasar tiempo juntas pero es difícil por que llego muy tarde a la casa.

#### **¿Mi hija me escucha?**

Creo que no la mayoría de las veces me ignora y no me presta atención.

#### **¿Qué hago para que me escuche?**

La grito y me pongo de mal genio.

### **Adolescente**

#### **¿Hablo con mi madre?**

No casi nunca ella no está en la casa y cuando esta solo me grita entonces yo me voy para otro lado.

#### **¿Mi mamá me escucha?**

No siempre pelea y no me deja explicarle las cosas, por eso prefiero no hablarle.

#### **¿Qué hago para que me escuche?**

Nada.

Se reitera el compromiso de realizar las actividades programadas durante la primera sesión buscando que sean estos espacios propicios para empezar a establecer hábitos comunicativos asertivos y fluidos.

## **Sesión 4**

### **Intervención en domicilio**

#### **Realización de la dinámica ni me escuchas ni me entiendes**

##### **Evaluación de la situación actual**

La madre y la adolescente reportan que trataron de pasar tiempo en familia el fin de semana, salieron al parque y tomaron unas onces. Hablaron un poco de cómo le va a la adolescente en el colegio y a la madre en el trabajo, jugaron en diferentes juegos con la bebe y se divirtieron un poco, manifiestan que esta actividad les sirvió para relajarse un poco y conciliar.

##### **Desarrollo de la sesión**

Se desarrolla la actividad y posterior a ella se abre un espacio para la reflexión individual de lo vivido.

##### **¿Cómo me sentí en cada uno de los roles?**

**Progenitora:** cuando yo hablaba y no me escuchaban me sentí estresada, con mal genio de que no me prestara atención. Cuando me hablaban y yo no ponía atención me sentí como cuando mi hija me grita y yo la grito a ella y ninguna de las dos nos escuchamos.

**Adolescente:** cuando yo hablaba y no me escuchaban me sentí como siempre, que mi mamá no me pone atención. Cuando me hablaban y yo no ponía atención mi mamá gritaba más duro como siempre, me sentí estresada.

**¿Hemos provocado alguna vez esta situación?**

**Progenitora:** si yo no le pongo atención a mi hija cuando ella me quiere explicar algo por estar estresada.

**Adolescente:** si yo no le pongo cuidado a mi mamá y por eso me grita más duro.

**¿Sentimos que se nos escucha poco? ¿Cuándo? ¿Dónde?**

**Progenitora:** si, mi hija no me presta atención en situaciones así.

**Adolescente:** si, mi mamá no me escucha cuando quiero explicar algo.

Reflexionando sobre lo sucedido y sobre el sentir de cada una de las participantes se propone ubicarse en el lugar de la otra cada vez que se vaya a presentar una situación de estas, tratando así de reducir los agentes perturbantes como los gritos y la falta de atención dando la oportunidad de establecer un diálogo constructivo entre las dos.

## Sesión 5

### Aprendizajes

Aun se les dificulta pasar tiempo en familia. La progenitora aun grita a su hija pero a tratado de controlarse con mayor frecuencia. Cuando la madre pelea y grita a la adolescente, reflexiona y le pide perdón al notar su error. Buscan hablar en la

noche cuando han terminado la jornada diaria, la progenitora llama durante el día para saber que hacer y como están sus dos hijas.

Con la elaboración del mural se pretendió establecer:

- Que aprendieron
- En que mejoraron cada uno y como familia
- Que deben seguir mejorando

### **Progenitora**

- Dedicarle tiempo a la familia es igual de importante que trabajar.
- Hablar y no gritar
- Pensar antes de hablar.
- No decir groserías.
- Necesitamos pasar más tiempo juntas.

### **Adolescente**

- Ponerle atención a mi mamá.
- No encerrarme sola en la pieza.
- Contarle a mi mama lo que me pasa.

Como familia es necesario que pasemos más tiempo juntas. Como mamá debo aprender a controlarme hasta que ya no les diga groserías a mis hijas.

Como hija debo confiar en mi mamá.

## **5.3 UNA FAMILIA PACIFICA: UNA FAMILIA SANA**

Mujer denuncia posible situación de maltrato infantil a 2 niños, 1 niña y 1 adolescente por parte de sus padres. Informa que los niños permanecen todo el día solos y que en las noches y los fines de semana cuando los padres están en la casa los

golpean y a los pequeños de aproximadamente 5 o 6 años los meten en la ducha con agua fría durante bastante tiempo. Manifiesta que los niños gritan y piden ayuda, el denunciante dice que han llamado a la policía y que varios vecinos han intervenido pero la situación continúa.

### **Visita domiciliaria**

Familia nuclear recompuesta, conformada por el progenitor de 38 años, la progenitora de 36 años, niño de 10 años y niña de 6 años de edad.

El progenitor reporta que la progenitora tiene dos hijos de una relación anterior, una preadolescente de 14 años y un niño de 12 años, viven con él desde el momento de la separación, dada por que ellos no se entendían y peleaban demasiado. Según el progenitor, la abuela paterna de los niños es la que siempre se ha encargado de su cuidado. El padre informa que cuando ella formaliza su relación con él y queda en embarazo, el progenitor de los otros niños redujo las visitas de los niños a su madre, el padre manifiesta que ahora los niños solo van una o dos veces al mes y nunca se quedan.

El padre informa que consume bebidas alcohólicas no más de dos veces al mes por distracción y diversión, esta situación no ha generado conflicto con su pareja.

El padre informa que los niños gritan mucho cuando están jugando y que posiblemente fue por eso que se recibió la denuncia, informa que su madre también los grita con frecuencia, pero que casi nunca los golpea, comenta que en algunas ocasiones cuando ella los regaña o les da una “palmada” la niña la muerde. Respecto a la situación con el agua fría de la ducha el padre en un inicio manifiesta que es porque no tienen ducha pero después acepta que en algunas ocasiones su esposa

castiga a los niños de esta manera para no pegarles. El padre dice que los niños si permanecen solo gran parte del día, argumenta que ya están grandes para cuidarse solo y justifica esta situación diciendo que ambos tienen que trabajar y no tienen con quien dejar los niños por la imposibilidad de pagarle a alguien para que los cuide. Informa que es el niño quien prepara los alimentos para él y para su hermana.

Vecina de la familia manifiesta que los niños si son golpeados por que en su casa se oyen los gritos y los golpes a los niños, informa que a los niños constantemente los ponen en la ducha con agua fría para castigarlos y en su casa se oyen los gritos de los niños suplicando para que los saquen del agua. La señora manifiesta que la madre de los niños es una mujer conflictiva que grita todo el tiempo y que en su concepto “se desquita con los niños por los problemas que ella tiene”.

### **Entrevista**

La progenitora se muestra ofendida, enojada y agresiva por la situación. Niega golpear a los niños manifestando que en su infancia ella fue golpeada por sus padres, dice que a pesar de que ella les habla los niños no le hacen caso y ella se estresa. Respecto a su situación con el progenitor y sus otros hijos informa que a ellos no les gusta ir porque no les gusta su actual cónyuge, y que siempre han vivido con el papá por que en el momento de la separación el no dejo que ella los llevara.

El niño se muestra tranquilo y hablador, manifiesta que la mamá les pega por no hacer el oficio de la casa, informa que hacen las tareas solos y que en algunas ocasiones la vecina les ayuda con lo que ellos no pueden hacer.

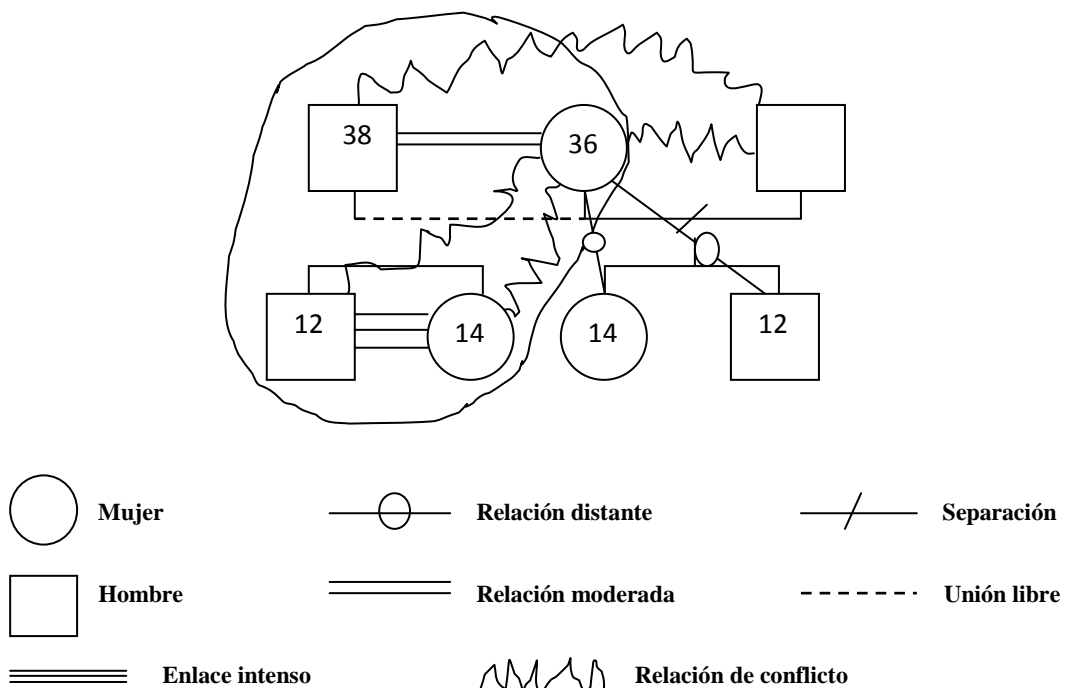
El niño comenta una situación en la que su mamá le pego con una escoba en la espalda, dice no recordar porque, manifiesta que le pegan mas a la hermana porque

“no le gusta lavar la loza”, reporta que el papá no les pega y que regaña a la mamá por pegarles. El niño informa que la mamá si los mete en la ducha cuando ellos le contestan mal hasta “que estamos morados” –dice el niño- “y la niña se orina en la cama por la noche cuando la meten en la ducha”.

La niña no habla mucho, se muestra asustada y con miedo, físicamente está muy delgada, después de una revisión por nutrición se confirma que la niña esta baja de peso y tiene la piel reseca, según la niña a ella no le gusta almorzar.

La niña informa que la mama le pega con los bolsos y que una vez le aruño la cara, respecto a la situación de la ducha, la niña informa que si sucede este episodio y que cuando eso pasa ella se orina en la cama y al día siguiente la regaña, la grita y la insulta por haberlo hecho.

### Genograma



Reconociendo el evidente ejercicio inadecuado de la autoridad se invita a la familia a formar parte del proceso de orientación familiar basando en la premisa de que las tentativas de solución son el problema, a través de este proceso se buscara el establecimiento de actitudes de autoridad adecuados para las diferentes situaciones familiares.

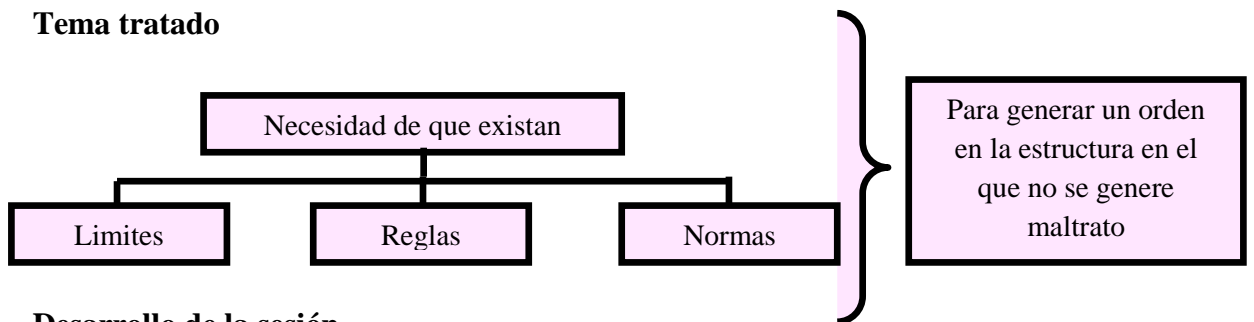
## Sesión 1

### Establecimiento de normas y límites adecuados para la familia

#### Evaluación de la situación actual

La madre reconoce que en diferentes ocasiones a excedido su autoridad y a maltratado los niños. Dice que ellos no le hacen caso y eso la molesta, no sabe cómo actuar frente a diferentes situaciones que se presentan en la cotidianidad. El padre manifiesta que él no reprende los niños y ha dejado toda la carga de la autoridad a su esposa.

#### Tema tratado



#### Desarrollo de la sesión

La madre se muestra disgustada durante la sesión aunque participa activamente.

Se cuestiona de manera escrita a los participantes de la sesión sobre:



### **¿Cuáles son mis comportamientos inadecuados?**

#### **Progenitora**

- Gritar y decir groserías a los niños.
- Pegarle a mis hijos.

#### **Progenitor**

- Permitir que mi esposa le pegue a los niños.
- No ejercer mi autoridad.

#### **Niños**

- No hacerle caso a nuestros papas.
- No hacer el oficio en la casa.
- Ser groseros con nuestros papas.

### **¿De que manera afectan a mi familia?**

#### **Progenitora**

- Los niños gritan mucho.
- Mis hijos están maltratados físicamente.

#### **Progenitor**

- Peleamos mucho con mi esposa.
- Los niños son maltratados.

#### **Niños**

- Mi mamá se pone de mal genio.
- Mi mamá y mi papá pelean.

Teniendo en cuenta el reconocimiento de los comportamientos que afectan a la familia que cada integrante de la familia tiene se establece:

<b>Integrante de la familia</b>	<b>Norma</b>	<b>Castigo por incumplimiento</b>
Niños	Hacer las tareas temprano	No pueden jugar con el perro hasta que las hagan.
Niños	No contestar mal a los papas	No pueden jugar con el perro por 1 semana, se lo llevaran donde la tía.
Niños	Asistir al colegio y obtener buenas calificaciones	Se llevaran al perro a donde la tía por un mes.
Niños	No gritar todo el tiempo	Se les impedirá seguir jugando.
Madre	No gritar o golpear a los niños.	Bañar al perro.
Padre	Ejercer autoridad con mis hijos.	Lavar la loza del día.

## **Sesión 2**

### **Programada para intervención en domicilio**

Para esta sesión se pretendía realizar la dinámica “ni me escuchas ni me entiendes”. Al llegar a la vivienda la madre no se encuentra en el lugar. Al ingresar veo a la niña con un fuerte golpe en la cara, la niña no quiere hablar, simplemente dice que se cayó, solicito permiso para hablar con ella a solas y realizar una revisión física, el padre da la autorización. La niña presenta marcas de golpes fuertes en su espalda y en sus piernas.

El progenitor informa que la niña salió temprano del colegio y se fue a jugar con unas amigas en vez de ir a la casa, reporta que cuando la madre, llegó el niño le conto lo que había pasado, la niña mintió y la madre la golpeo.

Con del desarrollo de esta situación se evidencia que la familia no se encontraba en riesgo de crisis sino que presentaba una crisis estructural avanzada por los frecuentes y excesivos comportamientos violentos que la madre ejercía sobre sus hijos. En este momento se cierra el proceso y se remite a defensoría de asuntos no conciliables para su respectivo manejo desde la defensoría.

## 6 Referencias.

- BARG, L. (2000) “El carácter de la tradición y la transformación”. En BARG, L. Primera edición. “La intervención con familia: una perspectiva desde el Trabajo Social” (pp. 69 – 127). Buenos Aires: ESPACIO.
- BERLAT, A & FERRER. (1998) “La familia”. En BERLAT, A & FERRER. “El ciclo de la vida: una visión sistémica de la familia”. (pp. 25 – 40). DESCLEE DE BROUWER.
- BIESTEK, F. (1996) “Las relaciones del “Caseworker”. España: AGUILAR.
- BOTERO, S. (2000) “Tres Dimensiones A Salvar”. En BOTERO, S. “La familia en el tercer milenio (pp. 67 – 77). Bogotá: SAN PABLO.
- CENTRO DE PASTORAL FAMILIAR PARA AMEROCA LATINA – CENPAFAL. (1994) “Orientaciones para la educación familiar”. En CENPAFAL. “Principios de acción” (pp. 50 – 71). Bogotá: PROGRAMA DE FORMACION EN DOCTRINA SOCIAL DE LA IGLESIA.
- CIFUENTES, R. (1999) “La sistematización de la práctica en Trabajo Social”. Argentina: LUMEN.
- EROLE, C (2001) “Familia y Trabajo Social: un enfoque clínico e interdisciplinario de la intervención profesional” Argentina: ESPACIO.
- ESTRADA. V, TORRES. L, CARVAJAL. A, RODRIGUEZ. A, BERMUDEZ. C, ERAZO. D... & NARANJO. D. (2008) “Miradas sobre la sistematización de experiencias en Trabajo Social”. Colombia: Universidad del Valle.
- GRANADA. P, JARAMILLO. M, URIBE. O & TREJOS, J. (1994) “Interacciones familiares”. En GRANADA. P, JARAMILLO. M, URIBE. O, TREJOS. J, VILLA. P & ARENAS. M. “Las familias de hoy en Colombia”. (pp. 31 – 53). Colombia: Presidencia de la Republica.

- IBAÑEZ, J & VARGAS, J (2006) “Solucionando los problemas de pareja y familia: fundamentos teóricos y alternativas de solución a los conflictos desde la perspectiva del vínculo”. México: PAX MEXICO
- JIMENEZ, B. (2003) “Conflictos y poder en familias con adolescente”. Medellín: Universidad de Antioquia.
- KAWAGE. A, GUTIERREZ. P, LLANO. M, MARTINEZ. D. & CHAVARRIA, M. (1988) “Como debe ser la organización familiar”. En KAWAGE. A, GUTIERREZ. P, LLANO. M, MARTINEZ. D. & CHAVARRIA, M. “La familia, valores y autoridad”. (pp. 62 – 143). Argentina: EDITORIAL TRILLAS.
- LOPEZ, A. (2001) “La familia funcional”. En GALLEGO, J & PEREZ, J. “Pensar la familia”. (pp. 47 – 71). Madrid: Biblioteca Palabra.
- MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL (2012). “Política Nacional de Apoyo y Fortalecimiento a las Familias”. Recuperado de [http://www.arsisco.org/POLITICA\\_NACIONAL\\_PARA\\_LAS\\_FAMILIAS\\_FINAL\\_COLOMBIANAS\\_2012%202022.pdf](http://www.arsisco.org/POLITICA_NACIONAL_PARA_LAS_FAMILIAS_FINAL_COLOMBIANAS_2012%202022.pdf)
- MUSIN, G. & ROMAN, J. (1995) “Teorías periféricas y de alcance medio”. En MUSIN, G. & ROMAN, J. “Educación familiar y socialización de los hijos”. (pp. 19 – 49). IDEA BOOK.
- NARDONE. G, GIANNOTTI. E & ROCCHI. R. (2003) “Modelos de familia: conocer y resolver los problemas entre padres e hijos”. Barcelona: HERDER.
- OTERO, O. (1990) “La autoridad y la crisis en la familia”. En OTERO, O. Quinta edición. “Autonomía y autoridad en la familia”. (pp. 19 – 42). Pamplona: EUNSA.
- QUINTERO, Á. (1997) “Trabajo Social y Procesos Familiares”. Argentina: LUMEN.
- QUINTERO, Á. (2007) “Diccionario especializado en familia y género”. Argentina: LUMEN.

RUBIN, J & RUBIN, C. (1990) “Cuando las familias se pelean: como resolver los conflictos con los seres más queridos”. España: Paidós.

SATIR, V. (2002) “patrones de la comunicación”. En SATIR, V. Segunda edición. “Nuevas relaciones humanas en el núcleo familiar”. (pp. 94 – 153). México: PAX MEXICO.

SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL (2011). “Política Pública Para Las Familias de Bogotá 2011 – 2025”. Recuperado de <http://www.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/polpublicas/Pol%C3%ADtica%20P%C3%ABlica%20para%20las%20Familias%20de%20Bogot%C3%A1%20PPPF%202011-2025.pdf>