



PROCESOS DE INTERVENCIÓN PSICO-SOCIAL EN SISTEMAS FAMILIARES QUE  
EXPERIMENTARON LA MUERTE DE PARIENTES CERCANOS DURANTE EL AÑO  
2020 EN MEDIO DE LA PANDEMIA EN BUGA (VALLE)

GERALDINE PEÑA SÁNCHEZ  
DANIELA ZULUAGA CARRILLO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS UNIMINUTO  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES  
PROGRAMA ACADÉMICO TRABAJO SOCIAL  
GUADALAJARA DE BUGA  
2022



ROCESOS DE INTERVENCIÓN PSICO-SOCIAL EN SISTEMAS FAMILIARES QUE  
EXPERIMENTARON LA MUERTE DE PARIENTES CERCANOS DURANTE EL AÑO  
2020 EN MEDIO DE LA PANDEMIA EN BUGA (VALLE)

GERALDINE PEÑA SANCHEZ  
DANIELA ZULUAGA CARRILLO

DOCUMENTO RESULTADO DE: SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS

DIRECTOR: BRAYAN MANUEL VILLAMIL SALINAS

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS UNIMINUTO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES

PROGRAMA ACADÉMICO TRABAJO SOCIAL

GUADALAJARA DE BUGA

2022

## INDICE TEMATICO

1	Resumen .....	4
1.1	Palabras clave:.....	4
2	Agradecimientos:.....	5
3	Introducción.....	6
4	Pregunta problematizadora:.....	7
4.1	Objetivo general. ....	7
4.2	Objetivos específicos: .....	7
5	Justificación:.....	8
6	Ver .....	10
6.1	Descripción de la disciplina en formación .....	12
7.	Juzgar.....	14
8.	Marco referencial.....	16
9.	Actuar: .....	24
	Estrategia.....	24
10.	Actividades a desarrollar: .....	25
10.1	Objetivo General de la estrategia: .....	25
11.	Cronograma de actividades en el proceso de intervención .....	28
12.	Devolución creativa: .....	31
13.	Conclusiones y Reflexión teórica: .....	32
14.	Referencias bibliográficas.....	35

## **1 Resumen**

El presente trabajo es un ejercicio de sistematización de experiencia sobre la de práctica profesional en los procesos de intervención psico-social en núcleos familiares que experimentaron la muerte de parientes cercanos durante el 2020 en medio de la pandemia en Buga (Valle), ya que, a lo largo de este año hubo muchos cambios inesperados en las relaciones interpersonales, emocionales, afectivos, entre otros. Por lo anterior, logramos analizar y comprender la manera en que determinadas familias afrontaron la pérdida de un ser querido en un momento crítico de sus vidas, por medio de la intervención que brindó la Fundación, la cual se vinculó a la institución con el fin de buscar un bienestar social en la comunidad educativa, y en nuestro caso cooperamos buscando ayudar a las familias a expresar sus emociones, brindamos apoyo en el momento de enfrentar a los obstáculos que evitan un reajuste de vida después de las pérdidas, e hicimos talleres sobre resolución de conflictos, revisamos los diarios de campo después de cada intervención, entre otras actividades que tenían como objetivo prestar nuestra ayuda profesional a las personas que estudiamos.

1.1 Palabras clave: *Intervención psicosocial, duelo, COVID-19, familia, conflictos y acompañamiento.*

## **2 Agradecimientos:**

En primera instancia a Dios quien nos dio la sabiduría para llevar este proceso y nos ha iluminado en todo el transcurso de la carrera profesional, a nuestras familias que han brindado un acompañamiento y también han representado un pilar en todo el proceso de formación, a todos los docentes que han contribuido a lo largo de esta carrera y especialmente a el tutor de tesis, por su ayuda, paciencia y dedicación, por ultimo pero no menos importante a nuestros amigos cercanos por apoyarnos en este proceso.

### **3 Introducción**

La presente sistematización está orientada a evidenciar de qué manera brindar a las familias de la institución Colegio Académico de Buga herramientas y estrategias para la superación en sus procesos de duelo y de conflictos generados por este, debido a la pandemia generada por el COVID –19. Esta intervención fue llevada a cabo en el segundo semestre de la práctica profesional: para ello en un primer momento tratamos qué es, para qué sirve la fundación Funprovidas y porqué realizó una alianza con la institución Colegio Académico de Buga como parte de un proceso de intervención psicosocial teniendo en cuenta las problemáticas que ya hemos señalado.

Después de esto se abordará el marco referencial donde se encuentran las bases teóricas en las que está sustentada la investigación en los procesos de duelo, intervención en familia, acompañamiento psicosocial y resolución de conflictos. Luego tratamos las estrategias y actividades a desarrollar con el objetivo de que las familias tuvieran un fortalecimiento emocional y afrontaran la etapa del duelo individual y familiar. Posteriormente, se elabora un cronograma de llamadas y encuestas con las familias para determinar las problemáticas que eran emergentes tratar en la intervención, donde se identifica que todas estas familias tenían un duelo complicado que había afectado sus relaciones, dentro y fuera del hogar, también presentaban conflictos de convivencia dentro del hogar. Esto nos permite conocer desde que punto se puede contribuir desde el trabajo social, cómo transformar socialmente, saber de qué manera podemos crear un impacto en las familias, razones por las cuales priorizamos el proceso de intervención y se realiza una planeación con cada familia y miembro del núcleo familiar para empezar a tratar las problemáticas identificadas de forma virtual. Y en el último punto de la intervención de la práctica profesional, lograr organizar horarios adecuados para las familias dando inicio a las

intervenciones en grupo e individuales, como también a conferencias semanales en los grupos focales.

Estas intervenciones se enfocaron en el actuar para el bienestar de los sistemas familiares y es ahí donde se involucra el trabajador social ya que la familia es ese puente –conexión– entre el individuo y los demás entornos. Este proceso de intervención ha contribuido a nuestra formación profesional y personal, ya que, esta fue nuestra primera experiencia cercana a realidades sociales que han enriquecido nuestra carrera profesional y que se espera que sea de utilidad teórico-práctica a la hora de salir al campo laboral.

#### **4 Pregunta problematizadora:**

- ❖ ¿Cómo han sido los procesos de intervención psico-social en los sistemas familiares que presentaron la muerte de parientes cercanos durante el 2020 en medio de la pandemia del COVID-19 en Buga (Valle)?

##### **4.1 Objetivo general:**

Mostrar cómo han sido los procesos de intervención psico-social en los sistemas familiares del colegio Académico vinculados a la Fundación Funprovidas que presentaron la muerte de parientes cercanos durante el año 2020 en medio de la pandemia del COVID-19 en Buga (Valle).

##### **4.2 Objetivos específicos:**

- Identificar los rasgos característicos de los sistemas familiares que presentaron pérdidas familiares durante el año 2020 a causa del COVID-19.
- Reconocer la importancia del acompañamiento psico-social en medio de las dinámicas propias de la pandemia.
- Formular herramientas que pueden servir como insumos para enfrentar las situaciones de pérdidas familiares.

## **5 Justificación:**

La sistematización que se presenta nace como fruto de la práctica profesional realizada en el segundo periodo del año 2021 con las familias de la Institución Colegio Académico que estaban vinculadas a Funprovidas y fueron beneficiarias del proceso de intervención psicosocial, este acompañamiento surge debido a la necesidad que se presentó en el año 2020 a causa de la pandemia producto del COVID-19.

Es necesario abordar estas intervenciones ya que el impacto causado en el mundo entero después de la situación tan problemática que fue la pandemia trajo consigo consecuencias en la salud mental y física. En relación con este tema, la intervención psicosocial que aquí se narra tiene como propósito evidenciar el proceso de investigación y de intervención que se realizó con las familias beneficiarias de la institución que tenía como finalidad brindar desde la disciplina de trabajo social un acompañamiento en sus procesos de duelo y conflictos generados por este.

Esta sistematización tiene como propósito la reconstrucción de la experiencia y conocimientos desde trabajo social en todos estos procesos de intervención con familias, de duelo y acompañamientos psicosociales, para esto es necesario reconocer causas y consecuencias que

vivieron las familias después de pasar por un proceso crítico en sus vidas, la familia es el pilar de nuestra sociedad, este es el núcleo donde se desarrolla la identidad de la persona y es donde se adquiere habilidades sociales como emocionales para así enfrentar la vida, la familia debe ser un espacio saludable donde todos los integrantes se puedan fortalecer unos a otros, el núcleo familiar debe contar con herramientas y estrategias que permitan enfrentarse a estas situaciones de conflicto y de dolor. Por lo tanto, los procesos que se llevaron a cabo en las familias que estaban vinculadas a Funprovidas y esta reconstrucción vivencial que puede ser un referente de ayuda a quienes se desempeñan en el campo de la terapia con procesos de duelo, dado que aquí se relataran esos conocimientos que brindo la práctica profesional.

Esta sistematización también tiene como propósito contribuir al desarrollo de procesos en acompañamiento psicosocial, duelo e intervención en familia fomentando una mejoría en las relaciones de los núcleos familiares que tienen pérdidas y que además manifiestan características que los definen como un duelo complicado, fortaleciendo con herramientas y estrategias que permitan a las familias una mejoría en el enfrentamiento de la pérdida de manera saludable como también en la resolución de conflictos internos familiares que se originan debido a la pérdida.

## 6 Ver

La fundación Funprovidas es una entidad social que coopera con el desarrollo de las personas desde campos como el cultural, académico, económico y social usando proyectos enfocados a objetivos sociales, educativos y/o formativos, que incluye internacionalización a partir del bilingüismo, capacitaciones pedagógicas y psicosociales con los niños beneficiarios, emprendimiento para la generación de ingresos. Esta es una Institución de educación informal o alternativa, es decir, aquí se potencializan las habilidades técnicas y prácticas a partir del cotidiano vivir, contribuyendo al empoderamiento en valores ciudadanos y sociales; este tipo de instituciones basan su actividad legal en el marco de la *Ley general de educación 115 de 1994*. Esta institución cuenta con un recurso humano comprometido y orientado al *ser* y aplican al mejoramiento continuo en todos los procesos que involucran a sus beneficiarios y colaboradores. Su principal objetivo se encamina al fortalecimiento del *proyecto de vida*, de individuos y comunidades construyendo valores que le da sentido. El equipo de trabajo está capacitado y disponible para brindar información, asesoría y apoyo, basados en la experiencia y el conocimiento (Funprovidas, 2017).

Funprovidas realizó una alianza con la institución Colegio Académico de Buga e inicia un proceso de intervención psicosocial teniendo en cuenta una de las problemáticas priorizadas, determinadas mediante reuniones con la comunidad educativa y llamadas telefónicas en las que se concretó que se debía llevar un proceso de intervención psicosocial e intervención en familia en los sistemas familiares que experimentaron la muerte de parientes cercanos durante la pandemia producto del COVID-19, se inicia el proceso de intervención con las familias por medio de vídeo llamadas y reuniones virtuales en las que se realizaban consejerías, acompañamiento y terapia del duelo.

Para el asesoramiento de procesos del duelo fue necesario apoyarse en los postulados de Worden (1997), quien destaca que se deben tener en cuenta los siguientes objetivos a alcanzar: “i) Facilitar la información adecuada entorno al proceso del duelo; ii) ayudar a completar asuntos inacabados con el fallecido; iii) incrementar la realidad de la pérdida, tratando de evitar o superar la negación; iv) facilitar la expresión emocional, contribuir a superar los obstáculos que dificulten el reajuste tras la pérdida; v) colaborar en dar una despedida adecuada y en la reanudación de una vida normal” (p. 64-69).

Para lograr los objetivos planteados anteriormente, en el marco del desarrollo de la práctica profesional, se tomó la siguiente ruta de intervención psicosocial:

1. Ayudar al familiar a hacer real la pérdida
2. Ayudar a identificar y expresar sentimientos
3. Facilitar la recolocación emocional del fallecido
4. Procurar el tiempo necesario para el duelo (asumir la pérdida)
5. Suministrar un apoyo continuado
6. Examinar defensas y estilos de afrontamiento (Hernández; Morales, 2019, p. 47)

En esta intervención se observaron otras problemáticas en los sistemas familiares que fueron ocasionadas por la pandemia producto del COVID-19: convivencia, resolución de conflictos, comunicación asertiva, entre las más recurrentes, las cuales no son abordadas en el marco del presente ejercicio de sistematización, dado que no constituyen el objeto del mismo. En consecuencia, las pérdidas de familiares establecidas en los vínculos (familias) asociados o

beneficiarios a Funprovidas fundaron el meollo del quehacer en el marco de la práctica profesional.

## 6.1 Descripción de la disciplina en formación

En el siguiente apartado hemos de abordar algunos elementos constitutivos del trabajo social que resultan fundamental teórica y disciplinariamente la intervención con los beneficiarios asociados a Funprovidas, a saber: acompañamiento en procesos de duelo, intervención psicosocial y en familia. Por ejemplo, Ruiz (2020) plantea que “dentro del amplio campo de trabajo social este se dedica a la intervención en procesos de duelo con familias, de forma directa o indirecta sobre las múltiples pérdidas de diferentes causas y todas ellas divergentes: pérdidas de poder adquisitivo, viviendas, empleo, libertad, salud y, la protagonista de este artículo, la pérdida de familiares o seres queridos por fallecimiento” (p.30).

Se trata de pérdidas que sitúan a estas personas ante una gran vulnerabilidad social, pérdidas para las que los/las profesionales del Trabajo Social contamos con herramientas de intervención, persiguiendo incansablemente el objetivo de que los/as usuarios/as afronten estas nuevas situaciones, herramientas que ayudan a empoderar a las personas que acuden a nuestros servicios (Suarez,2016: citado en Ruiz.2020). En este sentido, la experiencia del duelo se caracteriza por ser única, personal e ineludible, lo llevado a cabo en la práctica profesional, con familias de Funprovidas requirió, además de una intervención en procesos de duelo, un acompañamiento psicosocial, con relación a ello Abelló Londoño (2007) siguiendo a Gunnar Bernler sostiene la teoría psicosocial surge de la escuela diagnóstica, y de la influencia del Trabajo Social de caso. En esta línea Paniagua (2015) argumenta que:

“En términos generales una intervención psicosocial puede definirse como el conjunto de acciones encaminadas a mitigar o desaparecer los riesgos y procesos sociales problemáticos para un individuo y su grupo social, ya sea éste la familia, la comunidad, o el grupo de trabajo, entre otros, a través de actividades de carácter preventivo o terapéutico que buscan mejorar la calidad de vida y el bienestar, tanto individual como colectivo”.

En consecuencia, el trabajador social en el proceso de duelo tiene una labor de suma importancia, pues siguiendo a Lara (2015), es este el que cuenta con herramientas que pueden ser

la base para ayudar a las personas que sufren una pérdida tales como: técnicas del manejo psicológico del duelo, formas de afrontar el estrés y medios para facilitar la comunicación.

Con relación a los sucesos vividos en el ejercicio de la práctica profesional, es necesario comprender que se trabajó con familias así que, para esto fue pertinente entenderlos como una totalidad y, a su vez, como individuos que pasaban por una misma situación, pero que cada miembro afrontaba su duelo según su capacidad de resiliencia, es por esto que la intervención en familia fue completamente pertinente en este proceso, así que Guerrini (2009) arguyese que:

“El abordaje familiar atañe a un proceso metodológico que incluye la valoración social, la planeación de las acciones, la intervención para el cambio y la evaluación de la misma. Es un proceso de ayuda dirigido a la persona en su dimensión individual, familiar y social, tendiente a activar cambios frente a los problemas familiares que los afecten y a lograr un mejor funcionamiento relacional y social” (p.2)

A partir de la teoría general de los sistemas se sostienen las bases epistémicas sobre las que se fundamentan el desarrollo de la intervención de esta práctica, “la familia es un conjunto organizado e interdependiente de personas en constante interacción, que se regula por unas reglas y por funciones dinámicas que existen entre sí y con el exterior”, (Minuchín, 1986, Andolfy, 1993; Musitu et al., 1994, Rodrigo y Palacios, 1998). Desde este enfoque sistémico se conoce a las familias sus características, estructura e interacciones y después de conocerlas e identificar las necesidades de cada uno de sus miembros se plantearon bases para la intervención.

## 7. Juzgar

Al llegar a la institución educativa Colegio Académico de Buga se encuentra que la organización cuenta con una cantidad de problemáticas en diferentes áreas, todas estas centradas y conectadas a las pérdidas vividas en la pandemia producto del COVID-19. Lo anterior se ve reflejado desde la primera reunión con la comunidad educativa y, consecuentemente, se decide realizar con urgencia un apoyo psicosocial e intervención con las familias que presentaron pérdidas en la pandemia. Esta decisión fue producto de un proceso de acompañamiento que involucró llamadas telefónicas de acuerdo a una base de datos (suministrada por el Académico); en el momento en el que se establece el diálogo con estas familias se entiende que la problemática debía ser tratada con urgencia, pues estaba afectando a los menores de edad que asistían a dicha institución educativa, cosa que se traducía en bajo rendimiento académico, ausencia de los padres en los procesos educativos, apatía a los procesos de socialización extracurriculares. Allí se inicia un proceso de intervención con estos sistemas familiares a los cuales se les vincula a un acompañamiento de duelo, intervención psicosocial e intervención en las familias, era necesario trabajar con estas familias ya que las dificultades y retos que se vivieron a la hora del confinamiento obligatorio decretado por el gobierno nacional de Colombia, estipulado en los *decretos 417 y 457 de marzo de 2020* que ordenaban el cese inmediato de actividades en todos los estamentos de la sociedad colombiana, salvo aquellos relacionados con la cadena de producción alimentaria y la atención sanitaria.

Todo ello ocasionó una serie de dificultades, tales como: altos niveles de estrés y vulnerabilidad emocional, social, económica, etc., agudizadas por las pérdidas de seres queridos, vivienda, bienes y del empleo, según la UNESCO (2020), surgen manifestaciones emocionales como *angustia, desconfianza, ansiedad, temor al contagio, enojo, irritabilidad, sensación de indefensión frente a la incertidumbre e impotencia*.

Aquí toman relevancia los procesos de acompañamiento remoto, en tanto que a partir de las llamadas y vídeo llamadas era posible hacer seguimiento e intervención en los diferentes procesos que afrontaban las familias.

Para las primeras interacciones con las familias fue necesario que se hiciera uso de la comunicación asertiva y de una escucha activa, que fueron herramientas que permitieron analizar

y entender la información recibida para así generar las acciones pertinentes que fueran necesarias para la intervención psicosocial como también para la resolución de conflictos, además facilitaron establecer una relación de empatía como una cercanía con cada familia y miembro, gracias a estas acciones que se emplearon en las llamadas y video llamadas el proceso de la intervención fue un espacio cómodo y seguro que posibilitó que los sistemas familiares actuaran de manera natural y abierta a la intervención. A continuación, se encontrarán con el marco referencial en el que se van a exponer los autores que influenciaron esta intervención para que se realizara de una manera asertiva y exitosa.

## 8. Marco referencial

*Poderosa y frágil al mismo tiempo, la familia es parte esencial de la vida cotidiana de hombres y mujeres en todo el mundo y lo ha sido a través de los tiempos. (Carlos Eroles, 2001, prólogo)*

En desarrollo del proceso de intervención, con las familias beneficiarias de Funprovidas asociadas a Institución Educativa Colegio Académico de Buga fue necesario comprender a la familia y sus situaciones contextuales por medio de un acompañamiento psicosocial, intervención familiar y acompañamiento en procesos de duelo, en los que se utilizó como base, entender los sistemas a partir de la teoría sistémica.

La familia es el primer centro de formación que conocen las personas, es la primera influencia en todos los sentidos para el desarrollo integral de los seres humanos, por esta razón la intervención en familia es lo primero que se trató al llegar al centro de práctica, las intervenciones se vieron influenciadas por los postulados teóricos de autores adscritos al trabajo social de familiar, por ejemplo:

Guerrini (citando a Richmond, 1917) advierte que el tratamiento de familias completas implica unos riesgos de aislar a las familias de su contexto natural. Desarrolla el concepto de ‘coherencia familiar’ indicando que el grado de vinculación emocional entre los miembros de una familia es un determinante crítico de las capacidades de ésta para sobrevivir.

A causa del confinamiento obligatorio que experimentaron debido a la pandemia producto del COVID-19, las familias de la institución sufrieron una fracturación en su contexto natural y más aún cuando se vivieron las pérdidas familiares en donde hubo una desvinculación y separación de los miembros del sistema familiar en las que se presentaron rupturas emocionales. A partir de estas características y comportamientos que se evidenciaban se puede identificar una situación crítica donde se necesitaba de una intervención inmediata, por lo tanto retomamos a Liliana Barg (2000; 2003) que afirma “la necesidad de usar la investigación como herramienta

cotidiana en la intervención, con énfasis en los procedimientos cualitativos y que considere a la familia como sujeto histórico y social capaz de transformar las relaciones entre sus miembros, con las Instituciones y con el Estado”.

A la hora de intervenir en estas familias se realiza una investigación que permitió evaluar cómo se comportaban, cuáles eran las dinámicas que se presentaban en un ambiente familiar para así poder por medio del proceso de intervención lograr que las familias sean competentes para transformar y mejorar estas relaciones entre sus integrantes. Es por esto que en esta intervención fue necesario tomar en cuenta el enfoque sistémico que permitió tener un acercamiento a las dinámicas que se llevaban en la familia. En el trabajo social este sistema es de suma importancia, ya que, según Guerrini (2008) “este se dirige a la persona en su dimensión individual, familiar y social con el fin de lograr un mejor funcionamiento relacional y social” (p.3).

En la práctica profesional este enfoque fue utilizado como base por que permitió la observación y estudiar las formas de comportamiento familiares para así poder intervenir de manera óptima, este método “observa las interacciones de los componentes cuando estas conductas aparecen, y qué funciones tienen estas últimas en la composición o estructura total familiar” (Palomar Villena & Suarez Soto, 1993).

Los elementos teóricos que están a la base del modelo sistémico y que permiten mediante el uso de técnicas concretas (entrevistas, grupos focales, diarios de campo, encuestas y evaluaciones.), un entendimiento más profundo de la dinámica de las interrelaciones familiares, se relacionan, de diversas formas, con los conceptos y esquemas operativos desarrollados en la práctica profesional (Palomar Villena y Suarez Soto, 1993).

Villena y Suarez (1993) plantean que para identificar la diferencia entre el método tradicional de trabajo familiar y el sistémico, es primordial saber que este paradigma tiene características propias, en tanto abierto, la totalidad de las interrelaciones de todas las partes y sus realimentaciones está a la base de todo el proceso que tiene lugar en él, y que influyen tanto en su estabilidad como en su transformación. Es por esto que en el desarrollo de la práctica se identificaron a los núcleos familiares como sistemas que se relacionan.

Asimismo, Palomar Villena y Suarez Soto (1993) citan a Adolfo, que conceptualiza a la familia como:

un conjunto constituido por varias unidades vinculadas entre sí por medio de una estructura de relaciones formalizadas. La familia tiene historia propia, se han ligado en el

tiempo diferenciándose de su entorno a la vez que participan en él y con él. El cambio de estado de una unidad del sistema va seguido por el cambio de las demás unidades; y éste va seguido por un cambio de estado de la unidad primitiva y así sucesivamente. Por tanto, una familia es una totalidad, no una suma de partes, que funciona en el tiempo por la interdependencia de las partes entre sí y los demás sistemas que la rodean. (p,172)

En todo el proceso de la práctica se tuvo en cuenta este argumento, lo que permitió intervenir a la familia en su conjunto (grupo) e individualmente (cada uno de sus miembros), entendiendo así que los núcleos deben ser tratados como un sistema, de este modo se pudo actuar en las dificultades familiares, identificando y abordando desde la intervención las problemáticas personales de cada miembro, para así llevar un acompañamiento exitoso.

La familia es una totalidad y cada uno de sus miembros están vinculados por medio de sus relaciones y del entorno en el que participan. El cambio de alguno de los miembros de las familias influenciara al cambio de los demás integrantes.

Esto es llamado un proceso intersistémico, que se produce gracias a la comunicación, la cual dentro del sistema familiar actúa como proceso organizador, encargado del reparto de funciones, roles, tareas, reglas, normas, etc., conformando así la estructura que mantiene al sistema familiar en su totalidad y unicidad. En dicha estructura se ubican todos los patrones de conducta familiar, incluido el patrón de conducta perturbado<sup>1</sup>. (Palomar Villena y Suarez Soto, 1993, p,173).

La familia es uno de objetos centrales de la intervención por tal razón esta es [...]vista como un sistema abierto y relacional, supera y articula entre sí los diversos componentes individuales, formando un todo orgánico, al cual hay que observar en su totalidad y en interrelación, si queremos comprender cualquier manifestación individual, incluida, por supuesto, la patológica. (Palomar y Suarez. 1993, p. 173).

Se entiende entonces que la familia también la afectan otros factores y sistemas, es por esto que se identifican unas variables en cada familia y como el entorno también impacto a estas problemáticas identificadas en los sistemas familiares.

Después de entender la familia como sistema fue necesario entonces abordar recursos como la primera entrevista. La primera entrevista sistémica fue un recurso que se utilizó en el

---

<sup>1</sup> Los trastornos de conducta perturbado y de la salud mental incluyen: la depresión, trastorno de ansiedad, factores ambientales como el estrés en el hogar (cualquier tipo de situación o conflicto generado dentro de la familia).

marco de la práctica profesional, de importancia “ya que es el primer encuentro entre el sistema familiar y el terapeuta” (Maurizio Andolfy, 200, p. 41). Por medio de esta entrevista se pudo tener un primer acercamiento a las familias, con ello se pudo crear un vínculo que se fue fortaleciendo a lo largo de las entrevistas y demás sesiones de encuentro realizadas. Esto permitió una definición y delimitación de los problemas y dificultades presentes en las familias que, aunque no eran iguales todas las familias tenían un factor en común y este fue el de la pérdida de uno de sus miembros.

Además de utilizar la teoría de los sistemas en la práctica se abordó y se manejó un proceso de intervención psicosocial y es que según Gunnar Bernler (1997) “la teoría psicosocial surge de la escuela diagnóstica, y de la influencia del Trabajo Social de caso” (p.156), así pues, Paniagua (2005) arguye que la

[...] intervención psicosocial puede definirse como el conjunto de acciones encaminadas a mitigar o desaparecer los riesgos y procesos sociales problemáticos para un individuo y su grupo social, ya sea éste la familia, la comunidad, o el grupo de trabajo, entre otros, a través de actividades de carácter preventivo o terapéutico que buscan mejorar la calidad de vida y el bienestar, tanto individual como colectivo. (p.109).

En este orden de ideas se presentan las familias asociadas al Colegio Académico y beneficiarias de Funprovidas, ya que ellas estaban pasando por uno de los momentos más críticos de sus vidas, el mundo dio un giro tal que ninguna institución estaba preparada para abordar, las problemáticas asociadas a una pandemia que confinó a la población en el seno de sus hogares. A ello se suma un miedo a la muerte, la incertidumbre ante la crisis sanitaria, económica y social que se vivía por el desconocimiento de las implicaciones del COVID, aun así, las familias bugueñas se vieron enfrentadas a ello y aquellas beneficiarias de Funprovidas tuvieron que enfrentar la realidad de la muerte de sus seres queridos, de miembros de sus núcleos, con la particularidad de que a causa de las restricciones contenidas en el *decreto 417 de 2020*, estas personas no pudieron llevar un duelo normal, pues no pudieron despedirse de sus difuntos, como es la costumbre en la mayoría de estos sucesos. Es por eso que la intervención psicosocial fue una herramienta óptima para llevar a cabo la práctica profesional, pues la intervención psicosocial, implicaba una intervención directa en crisis (Abello M. & Gallego J, 2007).

Como parte del equipo psicosocial de Funprovidas era momento de llevar a cabo una intervención que se orientara al restablecimiento de la cotidianidad y el bienestar de cada uno de

los miembros de las familias intervenidas, estos sistemas familiares esperaban un acompañamiento que les permitirá reincorporarse a una nueva vida, ayudándoles la situación de crisis, que implicaron estos procesos.

Para esto fue necesario, primero, llevar a cabo un Modelo Diagnóstico o Psicosocial, Du Ranquet (1996) propone un modelo que consiste en tres fases las cuales son: Fase 1, diagnóstico y estudio psicosocial, esta fase en el proceso de intervención consistió en entrevistas, encuestas y primeros encuentros con los núcleos familiares; fase intermedia, aquí se desarrolló un trabajo directo, trabajo indirecto, técnicas de apoyo; en la segunda fase se realizaron talleres, actividades dinámicas, juegos en línea, conferencias, grupos focales y acompañamiento en familia e individual; fase final, en este punto terminó el proceso de diagnóstico e inicia la evaluación de lo alcanzado (p. 67-107), en esta tercera fase, se realizó la evaluación del proceso de intervención por medio de encuestas y reuniones con las familias intervenidas, para así poder reconocer fortalezas y las debilidades que presentes durante el proceso de la práctica profesional.

Gracias a estas tres fases se logran analizar las problemáticas encontradas en el contexto de la práctica profesional y, de este modo, se emplean una serie de estrategias (las cuales serán abordada en los siguientes aportes de la presente sistematización) que procuraron una intervención exitosa.

Consecuentemente, emerge como producto de la interacción con las familias beneficiarias de Funprovidas asociadas al Colegio Académico el problema del duelo, lo que lleva a conceptualizar dicho elemento de manera profunda para sí poder aplicar técnicas y estrategias que llevaran a una buena intervención. Se entiende que el duelo es, un momento natural vivido por cada persona cuando pierde algo o alguien preciado y, ese proceso de adaptación a la pérdida es el duelo. En consecuencia, autores como Tizón (2004) asumen que el duelo desde una perspectiva psicológica conceptualizándolo como “[...]un conjunto de procesos psicológicos y psicosociales que siguen a la pérdida de una persona con la que el sujeto en duelo estaba psicosocialmente vinculado” (p.19).

Las familias a las que se les brindo un acompañamiento y que estaban pasando por una etapa de duelo, y debido al contexto en el que se encontraban como a diferentes factores que trajeron consigo complicaciones, estas familias vivieron un duelo complejo, el cual Yoffe (citando a Schupp, 2007) define como una interrupción del proceso normal de duelo que prohíbe un cierre saludable y una curación de la persona afectada por la pérdida del ser querido. A veces,

se manifiesta a través de una respuesta o una reacción que se prolonga, se dilata en el tiempo, que puede estar distorsionada o ausente, ser excesiva o no resuelta, o puede no estar relacionada con el trauma vivido a partir de la pérdida sufrida. El duelo complicado constituye un síndrome único, como entidad diferente con síntomas distintos a los de la ansiedad y la depresión relacionados con el duelo normal.

Es importante reconocer el duelo desde un punto de vista individual y familiar, ya que cada individuo tenía un proceso diferente en relación con el duelo y como esta relación afectaba a la interacción en familia, para estas aportaciones Freud (1917) describe el “trabajo de duelo” como una elaboración activa individual y explica la relación emocional del duelo como el resultado de examinar la realidad y descubrir que el objeto amado ya no existe por lo que se demanda a la libido que abandone todas sus relaciones con el mismo. Contra esta exigencia, surge la resistencia natural a abandonar cualquier posición libidinal, el duelo tiene entonces según Freud la tarea específica de desvincular al fallecido del superviviente (p.5).

Pereira (citando a Moos,1995) plantea un modelo integrativo de duelo, individual y familiar, señala una serie de síntomas de duelo familiar, a tres niveles: comunicacional, estructural y las relaciones extrafamiliares, tratando de hacer un paralelismo de los síntomas de duelo individual, en los que señala también tres niveles: somático, intrapsíquico y conductual. *Nivel comunicacional:* Incluye incrementos o disminuciones notables de la comunicación, incrementos o disminuciones notables de la comunicación en un área concreta, cambio en los patrones comunicacionales y cambios en los canales de comunicación. *Nivel estructural:* incluye confusión en la jerarquía familiar, redistribución de alianzas familiares y confusión de roles. *Relaciones con el medio externo:* Incluye aislamiento, rechazo de las redes de apoyo y sobreprotección de los miembros.

Las familias que estaban pasando por las pérdidas se les identificaron otras dificultades en la superación del duelo debido a no tener un buen manejo de la situación ni herramientas para enfrentarlas, los conflictos internos que se presentaron fueron: bajo nivel de comunicación, conflictos de convivencia, desvinculación a los roles de la familia, desinterés en las actividades escolares y falta de espacios interactivos dentro de la familia, debido al confinamiento obligatorio y falta de redes de apoyo, las familias llevaban mucho tiempo en esta situación y no contaban con herramientas para enfrentar todas estas dificultades internas como tampoco afrontar el proceso de duelo, estas dificultades no se tenían pensadas dentro del marco de la

intervención, pero que fue necesario hacer una reestructuración e incluirlas en este proceso, así que la intervención tendría que contar con temáticas y dinámicas que permitiera brindar estrategias y herramientas con las cuales buscar soluciones a estos conflictos encontrados en el proceso de la investigación.

En la búsqueda de estrategias para afrontar el duelo Gilbert (1996) basándose en Walsh y Mcgoldrick (1991) señala que existen tres tareas esenciales para la superación del duelo y estas son: primera, el reconocimiento de este y de cada uno de los miembros que está pasando por la misma situación; segunda tarea, es la reestructuración de los roles de la familia y la reconstrucción de la identidad de está reconstruyendo –también– el significado de familia; y, la última, tarea –esencial– es recuperar las relaciones con el medio externo para evitar un aislamiento, sobre protección de los demás miembros y rechazar las redes de apoyo que están a su alcance.

Según Ruiz (2016) las pérdidas sitúan a las personas ante una gran vulnerabilidad social, pérdidas para las que los/las profesionales del Trabajo Social contamos con herramientas de intervención, persiguiendo incansablemente el objetivo de que los/as usuarios/as afronten estas nuevas situaciones, herramientas que ayudan a empoderar a las personas que acuden a nuestros servicios (p.30).

“La experiencia del duelo se caracteriza por ser única, personal e ineludible” (Suárez, 2016, p. 2). Es evidente que el duelo es un proceso natural por el que todos los seres humanos pasan, pero también que en muy pocas ocasiones los seres humanos están preparados para afrontarlo y mucho menos en la situación en la que se encontraba el mundo y estas familias en particular, era necesario que estas personas reconocieran las herramientas que podían poner en uso en una situación tan complicada para poder continuar con sus vidas y poder aprender a vivir con su ausencia.

A partir de esto Ruiz (2016) argumenta que en el caso de fallecimientos traumáticos: [...]suicidios, accidentes de tráfico, muertes súbitas, muertes por violencia de género o muerte por enfermedad (como las acaecidas a raíz del COVID-19) a la pérdida se suma la influencia de factores como la sorpresa, la incomprensión, la incertidumbre, la rapidez, la impotencia, pudiendo provocar en las personas cercanas una situación de desbordamiento emocional y distanciamiento social. (p.30)

Para empezar a tratar el duelo con las familias fue necesario conocer por qué etapa del duelo estaban pasando y cuales ya habían afrontado, la teoría de la psiquiatra Elisabeth Kübler-Ross (2006) expone y habla de 5 etapas del duelo las cuales son: *negación, ira, negociación, depresión y aceptación*. Estas etapas forman parte del marco en el que aprendemos a aceptar la pérdida de un ser querido; estos fueron instrumentos que ayudaron a la identificación de lo que estaban sintiendo las familias por su pérdida, en consecuencia, es pertinente clarificar que Elisabeth Kübler-Ross (2006) argumenta que no son elementos paradigmáticos en ningún proceso de duelo lineal. No todo el mundo las atraviesa todas ni lo hacen en un orden prescrito. Estas fases fueron utilizadas, en el desarrollo de la práctica profesional, únicamente con el fin de tener una idea clara del contexto del duelo por el que pasaba cada familia y cada persona –miembro– del sistema familiar.

Para analizar todas estas problemáticas e intervenir se opta por utilizar la herramienta de metodología investigación acción participativa (IAP) ya que según Fals Borda (1991) la Investigación Acción Participativa es un proceso dialéctico continuo en el que se analizan los hechos, se conceptualizan los problemas, se planifican y se ejecutan las acciones en procura de una transformación de los contextos, así como a los sujetos que hacen parte de los mismos.

Siguiendo con autores que utilizan la herramienta de la IAP es necesario mencionar a Pinto Contreras (1986) que define la Investigación-Acción Participativa como: un proceso de conocimiento de la realidad que implica una visión activa sobre la realidad cognoscible de parte del sujeto que la conoce.

El objetivo de utilizar esta herramienta en la intervención era que iba a permitir una investigación social para así generar acciones que se utilizarían en la práctica profesional. Es por esto que la metodología de la IAP fue tan pertinente en estos centros de educación y en el proceso de intervención con las familias, esta investigación permitió un acercamiento a la realidad de los núcleos familiares e implicó como se desarrollarían las actividades para que fueran pertinentes a las necesidades de las familias.

Hernández (cito a Schutter (1983, p. 173) afirmando que la IAP pone el énfasis en la participación de la población para producir los conocimientos y los puntos de vista que nos llevara a tomar las decisiones y a ejecutar una o más fases en el proceso de investigación.

Es por eso que al momento de llegar al escenario de practica esta herramienta dio la posibilidad de investigar cuáles eran las problemáticas que se encontraban en la institución y los

sistemas familiares que presentaban dichas dificultades y se determina el cómo se trabajaría con las familias, cuáles serían los temas, actividades y el rol por parte del equipo psicosocial de las profesionales en formación.

Esta herramienta nos permitió evaluar y –a su vez– transformar, pudiendo generar conocimiento consciente, reflexiones colectivas que enriquecieron este proceso de intervención y, más aún, cuando se realizaron a la vez a las otras acciones que se llevaban a cabo en las familias con el fin de recolectar información necesaria para la intervención. A través de la IAP se abre un espacio para pensar de una manera colectiva. La IAP, genera transformaciones en las personas y en estos procesos de intervención en los que no serían un trabajo continuo, pues implicaban unas metas de parte de las instituciones involucradas que se debían cumplir a corto plazo.

Dicho esto, es más que visible que la IAP era una herramienta viable para llevar a cabo el proceso con las familias, esta herramienta brindó la posibilidad de realizar una investigación e intervención al tiempo, teniendo en cuenta que estas familias contaban con muy poca disponibilidad y que el proceso de intervención se debía hacer de manera eficaz.

## **9. Actuar:**

### **Estrategia**

Se plantearon estrategias de fortalecimiento emocional para el afrontamiento de duelo individual y familiar con las familias de la fundación colegio Académico de Buga. El afrontamiento estaría determinado por la persona, el ambiente y por su interacción (González, 2002). Se conocen dos tipos generales de estrategias conocidas como: *i) Estrategias de resolución de problemas*: se conocen como aquellas que están ligadas a manejar o cambiar el problema que está causando molestia; *ii) Estrategias de regulación emocional*: son metodologías encaminadas en el mejoramiento de la respuesta emocional ante el problema.

En las familias se evidenció que existían dificultades en la parte emocional y conflictos internos en cada familia, es por eso que se le dio la importancia de manejar estas dos estrategias que permitieron llegar a un punto fundamental en el proceso de la intervención ya que, se brindaron herramientas para la resolución de conflictos y poder controlar sus emociones. Por ello

fue importante el apoyo psicosocial y el acompañamiento en procesos de duelo que se hizo con un modelo sistémico en la intervención familiar que fue la que nos permitió entender a la familia tanto de manera individual como grupal, de hecho, fue de suma importancia a la hora de investigar a las familias que se iban a intervenir.

Además, fue necesario reconocer con que habilidades y capacidades contaba cada familia para este afrontamiento del duelo. Las estrategias que se plantearon fueron de la mano con la IAP que permitió investigar e intervenir en los sistemas familiares, llevando a desarrollar un acompañamiento psicosocial como una intervención en las familias y un acompañamiento en el proceso de duelo. Para este objetivo fue pertinente trabajar con base a las etapas por las que estaban pasando las familias y cómo funcionaban individualmente y en conjunto, en tanto núcleo. Debido a que el tiempo en el que se llevó a cabo esta intervención era un momento en el que la presencialidad no era viable se plantea una intervención virtual, en la que era de suma importancia conectar con las familias, aunque esta se ejerciera por medio de redes sociales se sintiera cercana.

#### **10. Actividades a desarrollar:**

Se abordaron actividades para el duelo individual y familiar en las que se tenían como objetivos: Asumir la realidad de la pérdida, dar expresión a las emociones y al dolor, adaptarse al medio, encontrar motivación de vida después de la pérdida, un reconocimiento familiar de la realidad de la pérdida, experiencia familiar compartida del dolor y las emociones, reorganización del sistema familiar y reintegración a una nueva normalidad.

##### 10.1 Objetivo General de la estrategia:

Lograr ofrecer herramientas de fortalecimiento emocional y de duelo que permitan a las familias de la fundación colegio Académico de Buga un progreso en sus procesos de duelo y de resolución de conflictos.

Objetivos específicos de la estrategia:

- Ayudar a las familias a expresar sus emociones
- Brindar apoyo en el momento enfrentar a los obstáculos que evitan un reajuste de vida después de las pérdidas.
- Realizar talleres en los que se les comparta sobre resolución de conflictos.
- Orientar a las familias a llevar un proceso sano y evolutivo en relación con la pérdida.

Se plantearon actividades en el escenario de práctica con las familias las cuales fueron: vídeo llamadas por zoom, diarios de campos –para cada intervención–, juegos en línea, talleres estratégicos con temáticas de duelo y convivencia en familia, directos en redes sociales, promoción de actividades en familia, evaluación de los recursos de la familia para potenciarlos, identificación de las emociones, foros y conferencias aclarando dudas, evaluación del progreso de cada familia, identificación del duelo en la que se encuentra cada individuo y adaptación al medio.

*Recursos y propósitos de las actividades:* los recursos que se tenían a la mano en la práctica profesional eran únicamente virtuales, pero, esto no fue impedimento para lograr los objetivos planteados en tanto, que la situación logro que estas dificultades producto de la virtualidad se resignificaran y pudieran fortalecer el relacionamiento con los sistemas familiares. En este sentido, se utilizaron todos los recursos digitales a los que se pudo acceder en el momento, algunos de los recursos más utilizados fueron plataformas como: Teams, Zoom y Google Meet, que permitieron video conferencias (sesiones) con los miembros de cada familia y se utilizó la red social Facebook para talleres en los que se invitaba a todas las familias con el propósito de evidenciar un avance y evaluar las actividades que se estaban llevando a cabo como también escuchar sugerencias para nuevos procesos.

Los propósitos de estas actividades eran: lograr tener un avance en cada familia en las etapas del duelo; brindar un acompañamiento a los núcleos familiares que permitieran un equilibrio en las emociones; adaptación a las nuevas vivencias; prevenir un duelo patológico; y, ofrecer herramientas a las que los integrantes de cada familia pudieran recurrir y utilizar en el momento en el que el acompañamiento psicosocial y de duelo diera por terminado.

Las actividades se debían ejecutar por medio de herramientas didácticas como: infografías, juegos en líneas, videos educativos y una evaluación al final de cada herramienta que permitiera que las familias dieran su punto de vista sobre las intervenciones lo que aprendió y lo que quisiera mejorar.

Las primeras 3 sesiones con las familias se hicieron con el propósito de conocer en qué etapa del duelo se encontraba cada individuo y cómo lo había manejado hasta el momento, para así saber cuál era el siguiente paso y qué talleres eran pertinentes en este proceso.

El tiempo que se destinó para cada sistema familiar era de 8 horas por semana dependiendo de cuantos integrantes se conformaba cada familia y 2 horas a la semana en la que se realizaban talleres grupales por medio de Facebook.

Después de tener ese acercamiento con los miembros de las familias, se realizó un taller en grupo llamado: “aceptando la realidad de la perdida” en la que se debía lograr que las familias e individuos pudieran aceptar la realidad de la perdida y así evitando una negación de la misma, para esto se iniciaba realizando preguntas sobre la pérdida para así facilitar el proceso.

La segunda fase de actividades se desarrolló en la temática de: “trabajar las emociones y el dolor de la perdida”. Cuando las familias se encontraban listas para avanzar a las siguientes actividades, este fue el momento más pertinente para llevar a cabo el proceso de poder expresar las emociones y aprender a tener un control de ellas, para así evitar una negación del sufrimiento.

La tercera fase de las actividades tuvo como temática: “adaptación al nuevo medio”

En el que se debía aprender a adaptarse a una nueva vida sin la persona que falleció.

Después se continua una temática de resolución de conflictos en las familias, conflictos que se ocasionaron por el desequilibrio que se vivió en el momento de la perdida, en los que se reunía a cada familia y se llevó a cabo el taller de: “reconociendo los conflictos” en el que los miembros de cada familia debían comentar cuáles eran los conflictos que se ocasionaron después de la pérdida para así llevar encontrar una solución y acuerdos como familia.

Las demás actividades que se realizaban en grupo eran dos veces a la semana donde teníamos invitados que trataban estos temas de perdida y donde las familias podían educarse para ahondar en los temas relacionados con el duelo. Se finalizó con una serie de actividades evaluativas: encuestas que evidenciaban el progreso (o no) en las familias y el impacto del proceso de intervención.

### **Cronograma de las actividades:**

El plan de actividades que se realizó en el desarrollo de la intervención fue el siguiente: Este cronograma fue realizado para llevar a cabo los procesos de intervención psicosocial en sistemas familiares que experimentaron la muerte de parientes cercanos durante el 2020 en medio de la pandemia en Buga (valle).

Por medio de la fundación, donde se realizó la práctica profesional se permitió realizar las siguientes actividades: en primera instancia, hubo un acercamiento al colegio que fue asignado y se inicia a trabajar con los padres, los niños y las familias; en un segundo momento, se planificó que dos veces a la semana se desarrollaría un encuentro con cada familia, y dos videoconferencias grupales con todas las familias por vía Facebook, además de las intervenciones individuales.

## 10. Cronograma de actividades en el proceso de intervención

### Planeación de actividades

<p><b>Planeación del mes de agosto:</b> <b>01/ 07/ 2021 - 31/ 08/ 2021</b></p> <p>En el mes de agosto se planificaron los primeros encuentros con las familias con el objetivo de tener un inicio en los acercamientos y primeras entrevistas las 4 semanas del mes de agosto se dedicaron a tener estos encuentros por llamadas telefónicas.</p> <p>Tiempo: 6 horas a la semana</p>	<p><b>Ejecución del mes de agosto:</b></p> <p>Por medio de llamadas telefónicas se empezó el trabajo de intervención en las que se pudo visibilizar la etapa del duelo por la que estaban pasando las familias como conflictos que surgieron después de la pérdida y se logró ir construyendo actividades para ejecutar en cada familia.</p>
<p><b>Planeación del mes septiembre:</b> <b>01 / 08/ 2021- 30/ 09 / 2021</b></p> <p>En el mes de septiembre se organizan los primeros encuentros virtuales con cada familia y con cada miembro de la familia con 2 temas en el mes y una video conferencia por vía Facebook para resolver dudas e integrarnos 1 vez a la semana.</p> <p>Tiempo: 9 horas a la semana</p>	<p><b>Ejecución del mes de septiembre:</b></p> <p>Se ejecutan las primeras temáticas en los encuentros los temas a tratar en el mes de septiembre fueron: “comprendiendo mi etapa del duelo” “lidiando con el dolor de mi pérdida”</p> <p>Y se hace un cierre cada semana en una video conferencia en la que evaluamos si las actividades y temas fueron pertinentes.</p>

<p><b>Planeación del mes de septiembre:</b>  <b>01/ 09/ 2021</b></p> <p>Se planean las primeras actividades didácticas en las que los grupos familiares tendrán un aprendizaje de las temáticas de una forma didáctica en la que se pueda interactuar entre todos y se preparan las primeras sesiones individuales con cada miembro de las familias y las video conferencias semanales abordando las nuevas temáticas.</p> <p>Se disponen juegos en línea, videos animados e infografías informativas.</p> <p>Tiempo: 12 horas a la semana</p>	<p><b>Ejecución del mes de septiembre:</b></p> <p>Se da inicio a las primeras sesiones individuales en las que evidenciamos nuevas problemáticas que debido a la perdida fueron surgiendo, se realizan actividades didácticas en las que los temas del mes fueron: “adaptándonos a la nueva normalidad”  “Es momento de decir adiós”  “evitando la negación”</p>
<p><b>Planeación del mes de octubre:</b>  <b>01/10/ 2021 – 31/ 10/2021</b></p> <p>Se descubren nuevas problemáticas en los sistemas familiares por lo que se abre un espacio para trabajar la comunicación en la familia y la resolución de conflictos en los grupos familiares</p>	<p><b>Ejecución del mes de octubre:</b></p> <p>Se ejecutan las siguientes temáticas en grupo he individualmente:  “comunicación en la familia”  “reconociendo los conflictos”  “exteriorizando las emociones”</p>

<p>y la video conferencia semanal abordando los nuevos temas.</p> <p>Tiempo: 13 horas al día</p>	<p>En los que por primera vez se habla de las consecuencias familiares que deja la perdida y como aprender a encontrar soluciones y llegar a acuerdos en grupo y se hacen las videoconferencias en las que se dan muchas más participaciones que en los anteriores meses.</p>
<p><b>Planeación del mes de noviembre:</b></p> <p><b>1/11/2021</b></p> <p>Se programan las actividades en las que a las familias se les asignara tareas o deberes que deben cumplir para una mejor convivencia y un mejor afrontamiento a la perdida en la que se emplea un formato que cada familia deberá llenar para ir analizando el proceso.</p> <p>Tiempo: 15 horas a la semana</p>	<p><b>Ejecución del mes de noviembre:</b></p> <p><b>30/11/2021</b></p> <p>Se realizan las actividades con las siguientes temáticas:  “Recordando sanamente”  “¿qué es lo que más disfruto de mi familia?”  “reconociendo mis errores”</p> <p>En los que se habló de un tema que no causa tristeza en las familias si no que logra facilitar situar al ser querido en un lugar especial y con un buen recuerdo, en este mes se desarrollaron temas en los que las familias pudieron rescatar lo bueno su familia y cómo es posible poder avanzar.</p>
<p><b>Planeación del mes de diciembre:</b></p> <p><b>01/12/ 2021 – 14/12/2021</b></p> <p>Se planea abordar las dos últimas temáticas que se darán en la intervención y se organiza un cierre de temáticas como también una evaluación para poder conocer que tan eficiente fue el proceso de intervención y en qué etapa dejamos a las familias que fueron intervenidas.</p> <p>Tiempo: 20 horas a la semana</p>	<p><b>Ejecución del mes de diciembre:</b></p> <p>Se realizan las ultimas temáticas de duelo como de resolución de conflictos y convivencia los cuales fueron:  “reintegración y metas a cumplir”  “la caja de herramientas de nuestro hogar”</p> <p>Y se hace un cierre por medio de una videoconferencia donde se evalúa el proceso llevado durante los 6 meses de trabajo psicosocial con una intervención en familia y acompañamiento en duelo.</p>

## 11. Devolución creativa:

La intervención de la que se ha venido hablando, fue un proceso de aprendizaje para quienes intervenimos ya que esta fue la primera experiencia cercana y real a las implicaciones del quehacer de la profesión (trabajo social), el primer semestre de la práctica se estuvo realizando un protocolo de intervención para la comunidad educativa pero, al momento de llegar a la institución educativa se pudo observar que las dificultades y problemáticas en la institución eran totalmente diferentes a lo que se tenía planeado ejecutar, fue allí donde se encuentra la primera y más grande dificultad, preparar un proceso totalmente diferente al que se tenía planeado con meses de anterioridad, pero gracias a la herramienta de la IAP se realizó un proceso de investigación y acción en el que se pudo sacar un proyecto de acompañamiento de duelo de la mejor manera, esto implicó un grado de complejidad dada la inmediatez y el poco tiempo para preparar unas temáticas que fueran acordes a las problemáticas que la realidad estaba evidenciando y que las familias estaban encarnando. En consecuencia, se consideró como un gran acierto realizar unas primeras entrevistas pues, allí se tuvo un primer acercamiento que permitió conocer de primera a las familias e identificar cuáles eran las etapas del duelo por las que estaban atravesando.

El hecho de que la intervención fuese mediada por la virtualidad trajo consigo ventajas -desventajas: la mayor desventaja radicó en la conexión deficiente que sufre gran parte del municipio de Buga, pues, en ocasiones esto generó que el proceso de intervención fuera más lento, que el acercamiento y la confianza entre miembros y las profesionales en formación se diera en un prolongado tiempo. Por el contrario, en los casos en los que la conexión a internet resultaba mejor –más estable–, los recursos digitales permitieron explotar al máximo las posibilidades de intervención haciéndolas más didácticas pues, se recurría a todos los medios digitales posibles: juegos online, videos, infografías y actividades que hicieron del proceso de intervención un espacio dinámico y creativo sumergiendo a las familias que les resultaba ameno y cercano en medio de la inhumanidad de los procesos que se estaban llevando mediados por las tecnologías, como por ejemplo, ver a sus familiares a través de una pantalla y no poderlos acompañar de manera directa en su dolor.

La fundación Funprovidas nos brindó, en virtud de ser profesionales aún en formación, un acompañamiento y asesoramiento, por parte de su equipo psicosocial en el que se destaca la atención y un seguimiento a los procesos de intervención, en cuyo caso, se resalta el esfuerzo de

la fundación ya cuenta con un equipo psicosocial pequeño, por lo que la mayoría de sus procesos debe conformar equipos interdisciplinarios a partir de los apoyados de profesionales en formación –practicantes– y, algunos, voluntarios. Vale la pena realizar en este punto sugerir Funprovidas iniciar procesos que permitan robustecer su equipo psicosocial incorporando un mayor número de profesionales, experimentados en los temas que se abordaran en cada institución –con la que tienen convenios– para así cada persona que llegue a la fundación pueda tener una atención más personalizada, y así poder tener intervenciones de mayor impacto y asertividad.

Al terminar la práctica profesional se pudo identificar y evidenciar, por medio de una encuesta que se le realizó a las familias que estuvieron involucradas en el proceso de intervención, que la ayuda psicosocial que se les brindó de parte de las trabajadoras sociales en formación de UNIMINUTO fue de eficaz en su proceso de duelo, como también que este sigue siendo un tema complicado para sus vidas y que todos los días es un reto enfrentarse a la realidad en la que están, pero gracias a la intervención cuentan con herramientas que podrán poner en uso en su diario vivir (véase los anexos).

Esta encuesta evaluativa, permitió evidenciar que la mayoría de las familias pasaron por un duelo complicado porque estas se encontraban en un momento de incertidumbre por la crisis sanitaria, además de esto la pérdida de uno de sus integrantes fue de una manera inesperada y esto no permitió que las familias tuvieran un cierre y una sana despedida, en esta encuesta se puede demostrar que la ayuda psicosocial brindada fue una herramienta que llegó para dar una solución y para satisfacer esas necesidades que tenían estos sistemas familiares.

Como trabajadoras sociales en formación fue una experiencia con una significancia enorme que brindó conocimientos y aprendizajes que se podrán poner en funcionamiento en un campo laboral en el futuro, si sería pertinente que la fundación llevara un control de seguimiento a las familias involucradas en el proceso de intervención para que así estas familias sintieran un apoyo por parte de la fundación y que su proceso no ha sido olvidado, estar presentes en su adaptación a la nueva normalidad y que puedan sentir que no están solo si no que cuentan con redes de apoyo dispuestas a ayudar.

## **12. Conclusiones y Reflexión teórica:**

En el proceso de intervención de esta práctica profesional se evidenciaron escenarios en los que se confirma todo lo dicho en el marco referencial y que el hecho de tratar a estas familias

con las metodologías y herramientas que se determinaron que harían parte del proceso de intervención fue acertado, de estos escenarios de los más recurrentes y que fue un comportamiento que se visibilizó en la mayoría de las familias que hacían parte de la intervención, estas conductas están relacionadas con la teoría de los sistemas ya que estas familias aunque toda la vida convivieron juntos, se encontraban bajo el mismo ambiente familiar, realizaban las mismas dinámicas, la manera de afrontar las pérdidas eran totalmente distintas. Cada individuo reacciona de acuerdo a su capacidad de resiliencia, se entiende que la familia es un sistema y está rodeado de otros sistemas que la pueden impactar de diferentes maneras mediante a su interacción, el hecho de que estas familias vivieron en el confinamiento obligatorio dio pie a que las interacciones sociales con los otros sistemas se detuvieran de manera inmediata, este acto tuvo repercusiones en cómo las familias afrontaron el duelo y las pérdidas vividas, el proceso de intervención psicosocial permitió una mejoría en la calidad de vida de las personas, miembros de los núcleos familiares, facilitando el bienestar individual y colectivo.

En cuanto a los procesos de duelo, como lo mencionaron algunos autores en el marco referencial, cada vivencia sobre una pérdida es única y cada individuo afronta su pérdida de manera independiente. Lo es cierto que la forma en la que manejen esta pérdida las figuras de autoridad en el hogar influyen las acciones de los demás miembros como también puede mejorar o desmejorar el afrontamiento a la pérdida, el cómo manejar las emociones. Un escenario que fue muy recurrente en este escenario de práctica era que ya que los padres no contaban con herramientas para afrontar el duelo y manejar a los miembros que seguían presente en la familia lo que trajo consigo un desequilibrio en los roles en el sistema familiar, esto llevó a encontrar cosas en los que las/os hermanas/os mayores ejercían un rol de mamá ya que esta se encontraba ausente y sin poder lidiar con la pérdida.

En el acompañamiento a las familias es importante dejar en claro que cada familia es distinta, tiene dinámicas diferentes y se adaptan a ellas, la familia es una base fundamental en la sociedad, es por esto que trabajar con ellas es necesario para una mejoría en su calidad de vida para que todas estas personas puedan salir al mundo mentalmente sanos y con herramientas que no solo guarden para ellos, sino que puedan compartir con su círculo cercano de interacción. Priorizar la salud mental debe ser una intención latente de parte del Estado colombiano pues, es necesario tener familias sanas y con herramientas para afrontar todas estas situaciones dejadas

por la situación tan crítica que dejó la pandemia producto del COVID-19 en el mundo entero y que hasta el día de hoy ha causado daños en la salud mental de nuestra sociedad. Con urgencia de deben plantear rutas y redes de apoyo que brinden soluciones a las nuevas necesidades que surgieron en esta nueva etapa que está viviendo el mundo.

Esta experiencia de práctica profesional solo deja aprendizajes y nuevas formas de ver la disciplina de trabajo social en estos campos de acción, en donde se puede reflexionar que cada vez más nuestra sociedad está pidiendo a gritos un cambio y también ayuda es allí donde entra el profesional que se ha formado y capacitado para brindar esta ayuda y lograr aportar a la transformación y al cambio de una nueva sociedad que no tenga miedo de expresar lo que siente y que cuente con herramientas para solucionar y aprender a manejar. El trabajador social más que estar capacitado intelectualmente debe tener una gran pasión por aportar a estos procesos ya que no se trabaja con seres inanimados, se trabaja con personas, es por eso que el trabajador social tiene la capacidad de transformar y construir es por esto necesario que esta disciplina se ejerza con vocación para que pueda aportar al cambio.

Como futuras trabajadoras sociales es una experiencia que aporta de manera gratificante a la profesión y al desarrollo personal, un proceso que se realizó con todas las intenciones de poder contribuir a la calidad de vida de las familias de la institución y que se realizó de una manera consciente.

## **Anexos**

[https://uniminuto-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/brayan\\_villamil\\_uniminuto\\_edu/EvnifvsR36xAnGR2fj0M7foBw35LDV6TC8kDFEFtQeQ5EA?e=LdifAM](https://uniminuto-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/brayan_villamil_uniminuto_edu/EvnifvsR36xAnGR2fj0M7foBw35LDV6TC8kDFEFtQeQ5EA?e=LdifAM)

## **13. Referencias bibliográficas**

- Abello M, Y. G (2007). *Intervención Psicosocial, una Aproximación desde el Trabajo Social*.

<https://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/f702ad51-ab66-4878-bbae-6dfa2e1d8a97/Ponencia+Maryory.pdf?MOD=AJPERES>

- Ackermans, A. y Andolfy, M. (1990) *La creación de un sistema terapéutico*. Ed. Paidós, Barcelona.

<https://es.scribd.com/document/411980265/Andolfi-Akerman-La-Creacion-Del-Sistema-Terapeutico-PDF>

- Ana Cristina Ruiz Mosquera (2020) *El duelo desde el Trabajo Social. Experiencia de intervención social con grupos*

[https://www.trabajosocialmalaga.org/wp-content/uploads/2021/05/DTS\\_63\\_2.pdf](https://www.trabajosocialmalaga.org/wp-content/uploads/2021/05/DTS_63_2.pdf)

- Barg, Liliana (2000). *La intervención con familia*. Espacio. Bs. As.

<https://www.margen.org/suscri/margen56/guerrini.pdf>

- Cf Maurizio Andolfi (2001) *Terapia familiar*, Ed Paidós, Barcelona, (pp. 41)

[https://www.academia.edu/25520559/Andolfi\\_M\\_Terapia\\_Familiar](https://www.academia.edu/25520559/Andolfi_M_Terapia_Familiar)

- DU RANQUET, Matilde. (1996) *Los Modelos en Trabajo Social: El Modelo Diagnostico o Psicosocial*. México: Editores Siglo Veintiuno. España, (pp.67- 107)

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=65922>

- Eroles, Carlos (2001). *Familia y Trabajo Social. Un enfoque clínico e interdisciplinario de la intervención profesional*. Espacio. Bs. As

[http://www.iunma.edu.ar/doc/MB/lic ts mat bibliografico/NIVEL%20DE%20LA%20PRÁCTICA%20I/Carlos%20Eroles\\_La%20intervención...Familia%20y%20Trabajo%20Social%20-%20pag%2013%20a%2053.pdf](http://www.iunma.edu.ar/doc/MB/lic ts mat bibliografico/NIVEL%20DE%20LA%20PRÁCTICA%20I/Carlos%20Eroles_La%20intervención...Familia%20y%20Trabajo%20Social%20-%20pag%2013%20a%2053.pdf)

- Elisabeth Küblerross (2006) *sobre El Duelo Y El Dolor*

[https://www.planetadelibros.com/libros\\_contenido\\_extra/32/31277\\_Sobre\\_el\\_duelo\\_y\\_el\\_dolor.pdf](https://www.planetadelibros.com/libros_contenido_extra/32/31277_Sobre_el_duelo_y_el_dolor.pdf)

- Fals Borda y Rodríguez Brandao C. (1987) *Investigación Participativa*. Montevideo: La Banda Oriental.

<https://www.javeriana.edu.co/blogs/boviedo/files/pedagogc3adas-eman-lc3b3pez-cardona-y-calderc3b3n.pdf>

- Funprovidas,(2017) proyectando vidas

<http://funprovidas.org.co/>

- Mary, Richmond (1917) Diagnóstico Social

[https://www.academia.edu/28695228/Diagnostico\\_Social\\_Mary\\_Richmond](https://www.academia.edu/28695228/Diagnostico_Social_Mary_Richmond)

- María Eugenia Guerrini (2008) intervención con familias desde el Trabajo Social

<https://www.margen.org/suscri/margen56/guerrini.pdf>

- Ministerio de salud, (2020) línea de orientación sobre el coronavirus COVID-19

<https://coronaviruscolombia.gov.co/Covid19/decretos.html>

- Paniagua, Eugenio González Mauricio. (2005) Sistematización de las experiencias actuales de intervención psicosocial en seis zonas del municipio de Medellín por parte de las entidades y organizaciones de carácter público y privado. Propuesta de investigación. Grupo de salud Mental. Facultad Nacional de Salud Pública. (pp.109)

- PINTO CONTRERAS, Rolando (1986) La Investigación Participativa en la Educación entre Adultos. Costa Rica. CEMIE.

<https://www.worldcat.org/title/investigacion-participativa-en-la-educacion-entre-adultos/oclc/15536027>

- Suárez, M.A (2016). “Muerte, pérdida y duelo. Exploraciones para el Trabajo Social”. Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) Respuestas transdisciplinarias en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social. Logroño: Universidad de La Rioja

[https://publicaciones.unirioja.es/catalogo/online/CIFETS\\_2016/Monografia/pdf/TC207.pdf](https://publicaciones.unirioja.es/catalogo/online/CIFETS_2016/Monografia/pdf/TC207.pdf)

- SCHUTTER, Anton (1981) Investigación Participativa. Una Opción Metodológica para la Educación de Adultos. México, CREFAL

[https://www.crefal.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=150&Itemid=223](https://www.crefal.org/index.php?option=com_content&view=article&id=150&Itemid=223)

- Unesco (2020) COVID-19: Problemas sociales y psicológicos en la pandemia

<https://www.unesco.org/es/articles/covid-19-problemas-sociales-y-psicologicos-en-la-pandemia>

- Worden W. El tratamiento de duelo (1997) asesoramiento psicológico y terapia. Paidós, Barcelona.

[https://www.funeralnatural.net/sites/default/files/libro/fichero/williamworden\\_duelo.pdf](https://www.funeralnatural.net/sites/default/files/libro/fichero/williamworden_duelo.pdf)