



**SISTEMATIZACIÓN DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL EN LA UNIDAD DE  
ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL DE LAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO  
ARMADO – TERRITORIAL ANTIOQUIA.**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES  
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL  
SECCIONAL BELLO**

**2016**

## Contenido

FASE DEL VER.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Narrativa .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Eje de sistematización.....	7
Categorías .....	7
Preguntas rectoras .....	8
Formulación de la pregunta .....	9
Subpreguntas.....	9
Objetivo general.....	9
Objetivos específicos .....	10
Justificación .....	10
FASE DEL JUZGAR .....	11
Marco teórico referencial.....	11
Marco conceptual.....	36
Enfoque.....	37
Tipo de investigación.....	38
Población.. .....	39
Muestra.....	40
Técnica de recolección .....	41
Interpretación hermenéutica .....	42
Hallazgos y recomendaciones .....	61
Formulación de enunciados .....	62
FASE DEL ACTUAR .....	62
Proyecto 1 .....	62
<i>El joven en condiciones diferentes</i> .....	62
<i>Objetivo General</i> .....	62
<i>Justificación</i> .....	62
<i>Metodología</i> .....	63
<i>Cronograma de actividades</i> .....	65
Proyecto 2 .....	66

<i>Jovenes en condiciones diferentes y su reinserción social y familiar</i> .....	66
<i>Objetivo General</i> .....	66
<i>Justificación</i> .....	67
<i>Metodología</i> .....	67
<i>Cronograma de actividades</i> .....	67
DEVOLUCIÓN CREATIVA.....	69
BIBLIOGRAFIA .....	74
ANEXOS .....	77

## **FASE DEL VER**

### **Narrativa**

La ley 1448 Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado, tiene como objeto “establecer un conjunto de medidas judiciales, administrativas, sociales y económicas, individuales y colectivas, en beneficio de las víctimas de las violaciones contempladas en el artículo 3° de la presente ley, dentro de un marco de justicia transicional, que posibiliten hacer efectivo el goce de sus derechos a la verdad, la justicia y la reparación con garantía de no repetición, de modo que se reconozca su condición de víctimas y se dignifique a través de la materialización de sus derechos constitucionales”. (Unidad para las víctimas)

La Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas, se encarga de hacer cumplir esta ley, su misión es liderar acciones del estado y la sociedad para atender y reparar integralmente a las víctimas, contribuyendo a la inclusión social y a la paz.

La práctica profesional del área de trabajo social inició el 29 de Noviembre de 2015 en la Unidad de atención y reparación integral a las víctimas del conflicto armado (UARIV), donde inicialmente se hizo observación y estudio de la entidad ya que por la problemática que abordan se manejan múltiples programas y proyectos desde diferentes áreas de trabajo. Esta práctica se realizó desde el área del equipo de oferta institucional. “La Oferta Institucional es el conjunto de bienes o servicios para víctimas que resultan de la ejecución de planes, programas y proyectos de entidades públicas o privadas. El propósito de esta oferta es atender, orientar, impactar o transformar las condiciones de vida de las

personas, subsistencia mínima, la situación de vulnerabilidad y la reparación integral de las víctimas del conflicto armado.” (Unidad para las víctimas). De esta manera hay procesos que se gestionan para cumplir a cabalidad el objetivo de oferta, ellos son: Salud, alojamiento temporal, alimentos, educación, generación de ingresos, reunificación familiar, identificación (cedulas, libretas militares) y asistencia funeraria.

El trabajo de observación para la ejecución del diagnóstico en la práctica profesional se realizó desde el proceso de las entregas de las libretas militares, proyecto cimentado por el decreto 140 de la ley 1448 donde ordena que las víctimas del conflicto armado están exentas de prestar el servicio militar. Este trabajo en articulación con el ejército nacional dan cumplimiento a la ley.

Como resultado de la observación se planteó la necesidad de establecer un punto de atención en la cuarta brigada de la ciudad de Medellín para lograr así un proyecto más eficaz teniendo un acercamiento a la víctima y reconociendo que se de cumplimiento a lo planteado y que sus derechos no fueran vulnerados. Para el diagnóstico se tuvo en cuenta un diseño metodológico de técnicas y estrategias con enfoque cualitativo “se basa en métodos de recolección sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones (...) su propósito es “reconstruir” la realidad, tal y como la observan los actores de un sistema social previamente definido (Hernandez, 2003, p. 11). Estas técnicas de observación y estrategias de acercamiento a al ejército, su personal de trabajo y las víctimas permitió definir con mayor claridad la problemática a intervenir.

En continuidad con lo anterior el diagnóstico arrojó una propuesta de intervención para Ejército Nacional con el fin de enfatizar la ley 1448, el buen trato y atención a la

víctima del conflicto armado ya que se evidenciaba la falta claridad del proceso y la poca atención que se le daba a esta población. De igual manera se observó la importancia de realizar un trabajo con las víctimas, donde reconocieran sus derechos y deberes y darles a comprender que la entrega de este documento (libreta militar), no era un proyecto de asistencialismo, sino la oportunidad de tener mayores posibilidades laborales que permitirían un bienestar personal y familiar. Esta propuesta se realizó con el paradigma socio – crítico el cual se fundamenta en la crítica social con un marcado carácter reflexivo; el cual “considera que el conocimiento se construye siempre por intereses que parten de las necesidades de los grupos; pretende la autonomía racional y libertadora del ser humano; y se consigue mediante la capacitación de los sujetos para la participación y transformación social” (Alvarado & Garcia, 2008, p. 190). Esta propuesta de intervención en compañía de la UARIV apuntaba a brindar una reparación integral, mitigando la problemática en un porcentaje de jóvenes víctimas. Las Garantías de No Repetición son consideradas tanto una de las formas de reparación a las víctimas como uno de los principios generales de responsabilidad internacional de los Estados. Dichas garantías a diferencia de las medidas de restitución, indemnización, rehabilitación y satisfacción se encuentran dirigidas a la sociedad con el propósito que no se repitan la vulneración de los derechos de las víctimas, así como eliminar y superar las causas estructurales de la violación masiva a los derechos humanos y/o al derecho internacional humanitario al interior de la sociedad. Las garantías de no repetición comprenden .dos dimensiones: una preventiva y otra reparadora. La dimensión preventiva surge de la obligación internacional que tienen los Estados de prevenir las violaciones a los derechos humanos e infracciones al derecho internacional humanitario, y cobra especial importancia en procesos transicionales donde el riesgo persiste y no basta con reparar los daños ya

infligidos sino prevenir los futuros. Por ejemplo, el desminado y la prevención de reclutamiento. La dimensión reparadora se refiere a acciones que correspondan a mitigar los daños infringidos a las víctimas en violación a sus derechos humanos e infracciones al derecho internacional humanitario, teniendo eco en acciones de carácter institucional, político, económico y social que beneficien a la sociedad en general. Por ejemplo, la socialización de la verdad judicial, pedagogía social en derechos humanos, eliminación de patrones culturales, entre otras (Unidad para las Víctimas).

### **Eje de sistematización**

Las estrategias de intervención social de la Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas del conflicto armado, generan diversas formas de interacción social.

### **Categorías y subcategorías**

<b>CATEGORIAS</b>	<b>SUBCATEGORIAS</b>
<b>Estrategia de Intervención Social.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas</li> </ul>
<b>Interacción Social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Familia y de pares</li> </ul>

### Preguntas Rectoras.

PREGUNTAS RECTORAS	
¿QUIÉN HACE QUÉ?	Este ejercicio de sistematización es realizado por la practicante, Trabajadora Social en formación del décimo semestre de la Corporación Universitaria Minuto de Dios
POR QUIEN LO HACE?	Por mi formación profesional y por los usuarios de la unidad de atención y reparación integral de las víctimas del conflicto armado.
¿CON QUIEN LO HACE?	Con el consentimiento de los directivos de la Unidad de atención para la reparación integral de las víctimas del conflicto armado y del acompañamiento del docente asesor de la Universidad Minuto de Dios.
¿DÓNDE?	Unidad de atención y reparación integral a las víctimas del conflicto armado (UARIV)
¿CUÁNDO?	Durante el decimo semestre de Trabajo Social 2016 -2
¿CÓMO?	A partir de la experiencia se realiza el proceso praxeológico de la sistematización, basado en 4 momentos: ver, juzgar, actuar y devolución creativa.
¿POR QUÉ LO HACE?	Por la formación personal y profesional y para lograr al título de Trabajadora Social.



### **Formulación de la pregunta o enunciado.**

¿Cómo las estrategias de intervención social de la Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas del conflicto armado – Territorial Antioquia, generan diversas formas de interacción social durante el primer semestre del año 2016?

### **Subpreguntas.**

- ¿Cuáles son las estrategias de intervención social de la UARIV que a través de las técnicas generan diversas formas de interacción social?
- ¿De qué manera la interacción social articula a las familias del conflicto armado con sus pares sociales?

### **Objetivos generales y específicos.**

#### **Objetivo general.**

Identificar las estrategias de intervención social de la Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas del conflicto armado – Territorial Antioquia, que generan diversas formas de interacción social durante el primer semestre del año 2016.

**Objetivos específicos.**

- Describir Cuáles son las estrategias de intervención social de la UARIV que a través de las técnicas generan diversas formas de interacción social.
- Entender de qué manera la interacción social articula a las familias del conflicto armado son sus de pares sociales

**Justificación**

La sistematización puede ser definida como un proceso de generación de conocimientos a partir del análisis y reflexión realizada desde la propia práctica, “emerge entonces como una forma de rescatar las experiencias de intervención, facilitando su comunicación y se instala como concepto de referencia en el marco de la intervención social” (Meneses, 2014, p. 91). Sistematizar la práctica profesional realizada en la unidad de atención y reparación integral a las víctimas del conflicto armado va a permitir una reflexión más a fondo de los diferentes programas y proyectos realizados por esta institución los cuales promueven reparación y garantía de no repetición que contribuyen a la inclusión social y a la paz.

Reconocer que la praxis desde el trabajo social permite generar acciones críticas importantes y aportes a la profesión, proponiendo nuevas estrategias que fundamenten la

intervención social, esta experiencia contribuye al conocimiento y al fortalecimiento personal y a nuevas percepciones de la realidad social. Las profesiones vinculadas al mundo social son quienes reconocen las potencialidades derivadas desde un claro cariz socio crítico, produciendo una favorable respuesta que validó tempranamente sus aportes a las oportunidades de generación de conocimiento desde el propio terreno. “En particular, Trabajo Social, reconoce su potencialidad y se empodera discursivamente en las implicancias que la sistematización representa como aporte distintivo en su desempeño” (Meneses, 2014, p. 91)

El interés de sistematizar la práctica contribuye a construir nuevos aprendizajes y en compañía con la Universidad dar un resultado positivo para aportar a las próximas investigaciones, lo anterior por medio de técnicas y estrategias existentes, contribuyendo al cumplimiento de los derechos humanos de una sociedad víctima del conflicto armado en Colombia.

## **JUZGAR**

### **Marco Referencial.**

Para el proyecto de sistematización que tiene como fin identificar las estrategias de intervención social de la UARIV que generan diversas formas de interacción social se presentan como referentes algunos autores que conceptualizan y aportan a la comprensión

de las siguientes categorías según el tema principal: estrategias de intervención social e interacción social como subcategorías técnicas, familias y de pares.

Para la categoría de estrategias de intervención social la federación SARTU en el año 2011 en el documento de Estrategias profesionales para la inclusión social aporta a la comprensión de las acciones e intervenciones sociales, realizado desde una sistematización. “Reflejo de un esfuerzo de sistematización y una aproximación conceptual, que parte de la aproximación a la práctica profesional y de las aportaciones de las diferentes ciencias y modelos surge el *método de intervención*. Desde esta perspectiva, entendemos que: El método es un instrumento que ofrece una pauta de actuación para la figura profesional de la intervención social; una concepción intelectual que orienta, impulsa o dinamiza un conjunto de operaciones que pretenden una *acción reflexiva, rigurosa, organizada y disciplinada*” (SARTU, 2011, p. 66).

En el documento la Federación proponen estrategias que se deben tener en cuenta para la intervención social, por eso es “necesaria la adecuación entre la persona y su entorno social. Ambos elementos han de moverse hacia posiciones que permitan una adaptación paulatina y dinámica de encuentro. En ese sentido el trabajo que desarrollamos pretende abordar ambos niveles, complementando el trabajo con y para las personas, con el trabajo de sensibilización e implicación del entorno. Partiendo de esta filosofía, el abanico de actividades que desarrollamos tiene como fin:

- trabajar con las personas para promover cambios que les ayuden a situarse de manera más ventajosa en su entorno social, fomentando el desarrollo de sus competencias personales y sus potencialidades.

- Trabajar con el entorno para crear nuevas posibilidades de encuentro entre la persona y la sociedad” (SARTU, 2011, p. 63).

Es importante tener en cuenta que “cualquier intervención que pretenda mejorar el grado de inclusión de las personas en un entorno social concreto tiene que plantear modificaciones sociales que permitan ampliar los espacios de encuentro entre las personas excluidas y los entornos sociales que las excluyen (...) La estrategia a desarrollar se centra en esta labor integral coordinada desde los diferentes recursos socio-laborales y educativos, aplicando al mismo tiempo un enfoque integrado en las actuaciones y servicios destinados a personas que se encuentran en situación de exclusión” (SARTU, 2011, p. 64).

Para dar buena finalidad a lo antes mencionado la federación SARTU señala la importancia de una buena formación profesional para realizar de mejor manera la intervención social. “Durante los últimos veinte años, se han definido por iniciativa de la UNESCO cinco aprendizajes fundamentales para el siglo XXI:

- Aprender a conocer, para adquirir una cultura general y conocimientos específicos que estimulen la curiosidad para seguir aprendiendo a lo largo de la vida y desarrollarse en la sociedad del conocimiento.
- Aprender a ser, para conocerse y valorarse a sí mismo y construir la propia identidad para actuar con creciente capacidad de autonomía, de juicio y de responsabilidad personal en las distintas situaciones de la vida.
- Aprender a hacer, desarrollando habilidades y competencias prácticas, técnicas o académicas, que le faciliten a las personas enfrentar un gran número de situaciones sociales y laborales.

- Aprender a vivir juntos/as, desarrollando la comprensión y valoración del otro, la percepción de las formas de interdependencia, respetando los valores del pluralismo, la comprensión mutua y la paz.
- Aprender a emprender, para desarrollar una actitud proactiva e innovadora, haciendo propuestas y tomando iniciativas” (SARTU, 2011, p. 76).

Propone por último el documento que después de tener en cuenta lo anterior es necesario conocer “las situaciones, los problemas y las perspectivas de acción precisa de un estudio metódico, preciso y documentado. Este estudio no se circunscribe al momento inicial, sino que continúa durante la evolución del trabajo. Debe estar en relación directa con el trabajo de campo, a nivel de la comunidad y de la zona, tanto el factor estudio como el factor acción son complementarios en el proceso de desarrollo” (SARTU, 2011, p. 79).

Por otra parte y desde un punto de vista más contextual Victor Mario Estrada Ospina propone en su artículo “Trabajo social, intervención en lo social y nuevos contextos” desarrollar una reflexión sobre la intervención profesional, a partir de realizar una lectura sobre los cambios que se vienen operando en los actuales contextos. “La construcción de una propuesta o estrategia de intervención profesional, debe tener como referentes las siguientes dimensiones: en primer lugar, la identificación de problemas sociales y la construcción de situaciones problemáticas complejas, ya que en sentido estricto ningún problema social existe aisladamente de otros problemas; en segundo lugar, la lectura de los contextos particulares contingentes de intervención; el contexto estructural que media o sobredetermina los contextos particulares. Si algo se debe aprender es a comprender y a leer adecuadamente las sobredeterminaciones históricas, sociales, económicas, políticas,

culturales, etc. de los contextos, no sólo se debe prestar atención al reconocimiento, sino también, se debe tener un sumo cuidado por la instrumentación de los determinantes del contexto” (Ospina, 2011, p. 19).

Por lo anterior el autor confirma que toda “intervención en lo social se construye en contextos particulares contingentes, no se puede seguir formulando la idea limitada que hace alusión a la existencia de una metodología de intervención genérica, válida de ser aplicada en los múltiples contextos en los que se interviene. Antes que utilizar en singular la noción de metodología de intervención, debemos utilizar en plural la noción de metodologías de intervención en lo social, para referirse a la construcción de estrategias metodológicas, que respondan y se articulen a esos contextos contingentes, únicos e irrepetibles. En el contexto actual es necesario repensar los denominados “niveles de intervención”, ya que si se conceptualiza la intervención como un proceso social, esta debe dar cuenta de la tensión que se expresa en la relación social existente entre lo individual y lo social (colectivo), lo cual está presente como interacción social, en los distintos campos de intervención profesional. En esas condiciones la intervención en lo social, debe ser asumida en la perspectiva de la construcción del campo profesional, que permita abordar y construir los diferentes objetos de intervención implícitos en cada uno de ellos” (Ospina, 2011, p. 18).

El autor Ospina (2011) en su artículo enfatiza en la importancia de contextualizar para un buen fin de la intervención, ya que “una adecuada lectura del contexto es fundamental para fundar y sustentar la intervención profesional; esta se debe orientar, como es lógico en una actitud ético-cognitiva que permita la construcción de una postura ético-política; en

tercer lugar, comprender y explicar los procesos sociales que se encuentran en curso; en cuarto lugar, tomar en cuenta los sujetos sociales implicados, con sus significaciones, representaciones sociales y sus imaginarios simbólicos. Sólo así se podrá saber si la intervención en lo social desde la perspectiva profesional deberá orientarse a transformar o incidir en los problemas o situaciones problemáticas complejas, los procesos sociales, los contextos micro y macro estructurales o intervenir con los sujetos y las poblaciones” (p. 19).

Como profesionales teniendo en cuenta una buena lectura contextual para la ejecución de las estrategias de intervención “se debe realizar una lectura crítica en parte sobre la historia de la profesión a partir del movimiento de Reconceptualización, se plantea que es necesario hoy redefinir la intervención en lo social, ello implica asumir el análisis de la intervención social como un campo social interdisciplinario y transdisciplinario. Hay que tener en cuenta que la noción de intervención social, es en si misma un proceso contradictorio y profundamente conflictivo, que está mediado por las posiciones que los agentes sociales asumen cuando tratan de construir su horizonte y su sentido. Finalmente, se destaca cómo para poder avanzar en la fundamentación de la intervención en lo social, como saber y práctica especializada del trabajo social, es necesario que se formule la relación entre conocimiento y acción, que permita identificar, construir, y transformar en el campo profesional los diferentes objetos de intervención en objetos de conocimiento. En esa perspectiva la construcción de una propuesta o estrategia de intervención profesional, debe tener como referentes las siguientes dimensiones: identificación de problemas sociales y situaciones problemáticas complejas, lectura de los contextos particulares micro-estructurales y macro-estructurales, comprender y explicar los procesos sociales que se



encuentran en curso y los sujetos sociales implicados con sus significaciones, representaciones sociales y sus imaginarios simbólicos” (Ospina, 2011, p. 3).

Graciela Malgesini Rey en la guía metodológica sobre el proyecto de intervención social, plantea una estrategia de intervención social más explícita y clara, donde paso a paso presenta las diferentes maneras de realizar una buena intervención. “Cuando hablamos de proyectos de Intervención Social la primera pregunta que surge es “¿para qué tenemos que intervenir?”. La respuesta que damos suele tener que ver con los objetivos que nos planteamos. Por ejemplo, para mejorar las condiciones de vida de un sector de población que vive en pobreza; para empoderar a un grupo vulnerable, de forma tal que consiga resolver sus dificultades; para lograr cambiar conductas autodestructivas o disminuir los daños entre personas con adicciones; para prevenir conductas de riesgo entre jóvenes.... Esas pueden ser unas respuestas. Otras respuestas pueden ser más simples: para evitar que las personas que pasan hambre se mueran de desnutrición, para evitar que las personas sin hogar se congelen en las noches de invierno, para que la gente que no puede vestirse dignamente tenga acceso a un ropero (...) Un proceso de intervención tiene como objetivo mejorar las condiciones de vida de la población y que el grupo social de personas o comunidad de afectadas/os sea protagonista de dicho cambio. Implica detectar, conocer, abordar, trabajar con las necesidades, aspiraciones, problemas o temas de interés para la comunidad” (Malgesini, 2013, p. 66).

Por lo anterior Confirma la autora que “actualmente entendemos la intervención social de una manera bastante consensuada” para explicar esto cita al autor (Fernando Fantova) quien denomina “intervención social a aquella actividad que: Se realiza de manera formal u

organizada, Intentando responder a necesidades sociales y, específicamente, Incidir significativamente en la interacción de las personas, Aspirando a una legitimación pública o social. La intervención social es un conjunto de acciones, lo que supone que se trata de acciones coherentes y organizadas, que suelen estar integradas en un Plan, Programa o Proyecto. (...) Está claro que la Intervención Social no es un acto neutral, implica posicionarse continuamente en las premisas (por qué), en la aproximación (cómo), en la identificación de actores (para quiénes y, dentro de ellos, cuáles), en el método de relación con las personas destinatarias (desde dónde), en las formas de intervención (para cambiar qué), en la naturaleza del proceso de cambio (con qué profundidad y duración), en la duración del mismo (la sostenibilidad), el grado de implicación de las personas (con quiénes), y el uso de los recursos disponibles (de qué manera)” (Malgesini, 2013, p. 66).

Por consiguiente se permite clarificar que las “estrategias pueden ser definidas de acuerdo con sus objetivos y, en cierta medida, con los resultados que buscan. Se pueden clasificar en tres grupos: estrategias paliativas, estrategias reproductivas, y estrategias de empoderamiento o emancipadoras. Una estrategia de intervención de carácter paliativo tratará de solventar provisionalmente un problema concreto, dando prioridad a la urgencia de la actuación, frente a la necesidad de establecer cambios en el sistema injusto o la disfunción que llevaron a dicha situación. Una intervención de carácter reproductivo procurará que se restaure un statu básico para que no se profundice el daño o el problema, es decir que no tenderá a cambios radicales en los factores principales de la exclusión o la pobreza. La estrategia emancipadora o de empoderamiento, tal como se desprende de la denominación, buscaría transformaciones estructurales y un cambio en las relaciones de

poder, para favorecer procesos profundos y sostenibles en el tiempo” (Malgesini, 2013, p. 70).

Malgesini (2013) Enfatiza que las “acciones intencionadas significan que alguien, un individuo, un conjunto de personas, un equipo, etc. toma la decisión de actuar. La intención, dijimos, es mejorar el contexto, lo cual deja en claro que, con distinto grado, se trata de una estrategia que implica cambios. La propuesta o proyecto debe estar fundamentada en un diagnóstico o análisis, no debe darse de manera incoherente o desestructurada. Ello implicará conocer los orígenes del problema y tratar de establecer las relaciones causa - efecto que pueden conducir a resolver o a mejorar sustantivamente este punto de partida. O sea, a dónde se quiere llegar y las mejores formas de lograr esos objetivos o metas. De allí surgirá un listado de actividades a realizar, las cuales garantizan el cumplimiento de las metas. Por lo general, se trata de procesos grupales o colectivos, aunque en ellos se establezcan caminos específicos o itinerarios para los integrantes del grupo de personas participantes. El territorio juega un papel importante, porque condiciona los problemas sociales, tanto en la provisión de soluciones, como en la caracterización de las dificultades a superar (p. 60).

Para concluir la autora sugiere como último paso para la intervención social los “criterios de calidad. Se denominan así porque permiten la mejora continua de las acciones, y ese es el fundamento de la calidad en la intervención social. Nos referimos a que las buenas prácticas sean innovadoras, estratégicas, fundamentadas, replicables, participativas, dinámicas y transversales. Innovadora: Que introduzca bien una temática, una metodología y/o un planteamiento del problema novedoso. Estratégica: Que produzca transformaciones

estructurales o actuaciones coyunturales no aisladas. Fundamentada: Que tenga criterios racionales tanto para el diagnóstico, la implementación o la evaluación. Replicable: Que sirva como modelo de referencia para generar programas o iniciativas que se den en otros contextos. En otras palabras, que sea exportable y adaptable a contextos similares.

Participativa: Que implique a la comunidad y genere capital social, favoreciendo en la medida de lo posible el trabajo en red. Dinámica: Que considere al conflicto como un elemento natural de los procesos sociales y sea capaz de gestionarlo. Transversal: Que actúe sobre todos aquellos factores de exclusión presentes en la situación y/o riesgo de exclusión que pretende abordarse” (Malgesini, 2013, p. 132).

Después de conocer algunos referentes de la primera categoría (estrategias de intervención social) se plantea como subcategoría las técnicas. A continuación se abordarán algunos autores sobre el tema: En primera instancia Guadalupe Salazar Ardiles\_ en su trabajo académico de técnicas de intervención social profesional dice que la “**técnica** se conoce como un conjunto de procedimientos que se realizan para obtener un resultado determinado que se puede utilizar en distintos campos como la ciencia, arte, tecnología, educación entre otros. Una de las técnicas básicas para el Trabajador Social es la Entrevista, a través de la cual el trabajador social puede recopilar la información necesaria que lo ayudara a solucionar casos” (Ardiles, 2013, p. 4).

Ardiles (2013) Sugiere algunas técnicas para los profesionales de trabajo social, las que mencionan son:

- “Las de recolección de la información, entre las que tenemos la observación, la entrevista y el cuestionario.
- Las de Las de Intervención – acción, donde encontramos las visitas domiciliarias y el informe social.
- Técnicas de Intervención familiar, aquí encontramos el ecomapa, figura familiar y el genograma
- Algunas técnicas de grupo como el focus group, Philippe 66 y el socio drama.

Es importante conocer y aplicar la mejor técnica para identificar y delimitar el problema central a ser abordado” (Ardiles, 2013, p. 4).

También se menciona otras dos técnicas que son: “el árbol de problemas y el árbol de objetivos. árbol de problemas es una técnica donde se pueden desarrollar ideas creativas para detectar problemas y permite organizar toda la información recabada, originando un modelo de relaciones causales que lo motivan. El uso de esta técnica permite identificar y organizar las causas-efectos de un problema, donde el tronco del árbol es el problema principal las raíces las causas y la copa las consecuencias. Al elaborar el árbol de problemas podemos notar la relación que existe entre las causas y efectos de un problema. El árbol de objetivos es el lado positivo del árbol de problemas. Con esta herramienta podemos determinar qué áreas se van a intervenir. Para aplicarlo, es necesario contar con el árbol de problemas y su diagnóstico analizando cada problema y transformarlo en un objetivo realista y deseable. De este modo, las causas indicadas, pasan a ser los medios y los efectos, los fines” (Ardiles, 2013, pp. 7,11).

Ardiles (2013) Como ultimo aporte cita una reflexión de Navarro (1997) que indica: “el modelo teórico no es la varita mágica que garantiza intervenciones exitosas, pero sí que permite pensar sobre lo que hace el trabajador social, permite prever posibles efectos de su actuación, explicar los fallos, maniobrar estratégicamente y lo que es más importante incorporar el bagaje práctico de cada profesional en las futuras actuaciones. Y gracias a estas acciones podremos llegar a transformar situaciones complicadas hacia mejoras sostenibles en el tiempo” (p. 20).

En segunda instancia Josefa Fombuena Valero en su libro el trabajo social y sus instrumentos, aborda diferentes autores que permiten reconstruir en la actualidad la técnica en la profesión de trabajo social. Valero (2012) Cita a (Dubet, 2002) para decir que se “requieren de técnicas y de un “saber hacer” que pueda ser transmitido, fuera de los elementos mágicos que pudieran envolver el Trabajo Social Sin embargo, las técnicas no han de supeditarse a la persona” (pág. 16).

En continuidad a lo anterior “con decir técnica, no se ha dicho todo. Las técnicas dependen de quienes las manejan. De ahí que la persona del trabajador o trabajadora social, tan largamente reconocida en toda la literatura del Trabajo Social, sea el centro de numerosos análisis” (Valero, 2012, p. 17).

Valero (2012) Aborda a los autores Friedlander (1969), Zamanillo y Gaitán (1992) y De Robertis (2003) quienes insisten que, “siguiendo la estela de Richmond, en que el Trabajo Social es una ciencia que ha de ejercerse como un arte”. Para explicar lo anterior la autora cita a (Autés, 1999; Deslauriers, 2004) quienes ejemplifican que “Un artista tiene una

peculiar manera, sobresaliente, de ejercer su arte. Un artesano aprende habilidades que requieren de su implicación personal, de sus conocimientos y de sus competencias previas”. En consiguiente la autora complementa diciendo que “la técnica no es un absoluto, depende directamente de aquellos que la ejecutan y requiere de habilidades, esfuerzos y actividades propias de personas concretas” (p. 17).

En este siguiente párrafo Valero (2012) enuncia diferentes autores para referirse a las técnicas como complemento del aprendizaje profesional. “los modelos profesionales se fundamentan en sistemas de creencias. Sus acciones, a través de las técnicas y procedimientos que han sido adquiridos por transmisión, son sagradas” (Dubar y Tripier, 1998). Por otra parte “Las profesiones, en el sentido especializado anglosajón, tienen por característica organizarse gracias a un saber intelectual profundo, frente a los oficios, mera adquisición repetitiva, entre los que se encontraría el Trabajo Social (Autés, 1999; Chopart, 2000; Miranda, 2004; Dubet, 2002, 2007), con un saber más “corporativista””. “Sin embargo, las tendencias se dirigen hacia la disminución de estas diferencias en el terreno práctico y buscan las interacciones entre los profesionales y el medio ambiente, resaltando que el núcleo más relevante es el conjunto de procesos de interacción entre el medio y los profesionales (Bensaâdoune, 1998, Mathieu-Fritz, 1999)” (Valero, 2012, p. 17)

Para finalizar el punto de vista de las técnicas según Valero (2012) confirma que “aplicando la técnica se consigue participar de la ampliación del conocimiento científico a través de la observación, sistematización, hipótesis y verificación de hipótesis”. Referencia a (Elías, 1988; Fombuena y Montes, 1992, Fombuena, 2007) para decir que “en el Trabajo Social, el avance científico se ha realizado desde la práctica de analizar y resolver

problemas de vida cotidiana. Por lo anterior las “técnicas y procedimientos se unen y se desarrollan como elementos integrados” (Valero, 2012, p. 18).

Como tercera y última instancia se toma como referencia a los Autores Tomás J. Campoy Aranda y Elda Gomes Araújo en su tesis sobre técnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos donde definen que “las técnicas aluden a procedimientos de actuación concreta y particular de recogida de información relacionada con el método de investigación que estamos utilizando. La utilización de unas técnicas u otras dependerá del marco de investigación a realizar. La aplicación mecánica de unas técnicas en función del paradigma adolece de un excesivo simplismo y dificulta el proceso de investigación, dando lugar a veces a la aparición de barreras ficticias entre investigadores. Lo que puede en realidad distinguir a los investigadores entre sí es su enfoque epistemológico y no la selección de unas técnicas determinadas. La selección de técnicas a menudo es independiente del enfoque epistemológico del investigador. Las técnicas se seleccionan por un conjunto de factores adicionales, entre los cuales, debe pesar más la naturaleza de la pregunta de investigación en sí” (Aranda & Araújo, 2011, p. 3).

Teniendo en cuenta lo antes expuesto las autora enfatizan en las técnicas cualitativas mencionando que “los estudios cualitativos aportan información sobre las motivaciones profundas de las personas, cuáles son sus pensamientos y sus sentimientos; nos proporcionan información para adecuar el diseño metodológico de un estudio cuantitativo e información útil para interpretar los datos cuantitativos. Las técnicas cualitativas, en consecuencia, nos proporcionan una mayor profundidad en la respuesta y así una mayor



compresión del fenómeno estudiado. Estas técnicas normalmente suponen un menor costo que las técnicas cuantitativas, son de más rápida ejecución, permiten más flexibilidad en su aplicación y favorecen establecer un vínculo más directo con los sujetos. Muchas son las ventajas que nos proporcionan las técnicas cualitativas. De entre ellas, destacamos las siguientes:

- Permiten abordar problemas complejos como son el estudio de creencias, motivaciones o actitudes de la población, aspectos que serían de difícil abordaje por medio de las técnicas cualitativas.
- Posibilitan la participación de individuos con experiencias diversas, lo cual permite tener una visión más amplia de los problemas.
- Permiten la generación de un gran número de ideas de forma rápida, y disminuye el tiempo para la toma de decisiones”. (Aranda y Araújo, 2011, p. 4)

Aranda y Araújo (2011) En su tesis mencionan diferentes tipos de técnicas cualitativas que aportan a la recogida de datos ellas son: observación y observación participante, técnica de grupo nominal, La técnica delphi, La entrevista y La historia de vida. A continuación se dará una pequeña definición y utilidad de cada una de estas técnicas según las autoras. En primer lugar “hay que distinguir entre lo que es “observación” y “observación participante”. La primera es una técnica para la recogida de datos sobre comportamiento no verbal, mientras que la segunda hace referencia a algo más que una mera observación, es decir, implica la intervención directa del observador, de forma que el investigador puede intervenir en la vida del grupo. En segundo lugar “La técnica de grupo nominal es una técnica que facilita la generación de ideas y el análisis de problemas. Esta técnica es útil

para las situaciones en que las opiniones individuales deber ser combinadas para llegar a decisiones las cuales no pueden o no conviene que sean tomadas por una sola persona. Ella permite la identificación y jerarquizaron de problemas, causas o soluciones a través de consenso en grupos o equipos de trabajo”. En tercer lugar “La técnica delphi fue desarrollada en 1950 por Dalkey y colaboradores y tiene por objetivo conocer la opinión de un grupo de personas en relación a un problema, sin que los integrantes se reúnan físicamente”. En cuarto lugar “La entrevista es la técnica más empleada en las distintas áreas del conocimiento. En un sentido general, se entiende como una interacción entre dos personas, planificada y que obedece a un objetivo, en la que el entrevistado da su opinión sobre un asunto y, el entrevistador, recoge e interpreta esa visión particular”. En quinto y último lugar se encuentra la técnica historia de vida “De todas las técnicas de investigación cualitativa tal vez sea ésta la que mejor permita a un investigador acceder a conocer cómo las personas crean y reflejan el mundo social en el que viven. La historia de vida se centra en un sujeto individual, una comunidad, un colectivo, etc., y tiene como elemento central el análisis de la narración que esta persona o grupo realiza sobre sus experiencias vitales” (pp. 5 - 24).

Como segunda categoría dentro de la sistematización se encuentra la interacción social. A continuación se abordaran algunos autores que conceptualizan el tema. Asael Mercado Maldonado y Laura Zaragoza Contreras (Maldonado & Contreras, 2011) directores en Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana en su artículo “La interacción social en el pensamiento sociológico de Erving Goffman” no solo referencian a este teórico, sino que dan a comprender más a fondo sobre la interacción social desde el punto de vista de diferentes autores.

Maldonado y Contreras (2011) Inicialmente citan a (Goffman, 1961: 9-18); quien en su teoría explica “los encuentros cara a cara y el comportamiento humano desde la perspectiva del microanálisis, con el cual, logró realizar una síntesis de valor heurístico entre el interaccionismo simbólico y el funcionalismo de Durkheim. En esos espacios particulares se puede verificar cómo los grupos sociales forman una vida propia que, vista desde cerca, se vuelve “significativa, razonable y normal” (p. 5).

De acuerdo a Maldonado y Contreras (2011) quienes confirman que “el énfasis se encuentra en la importancia que tiene el proceso de interpretación individual en la ejecución de toda interacción, por lo que deja de asumir al actor como un agente pasivo que actualiza las normas y valores de la sociedad, para concebirlo como un ser abierto dotado de creatividad que produce, y no solo reproduce, a la sociedad en su actuar cotidiano, y así reconoce la existencia de estructuras sociales amplias, pero afirma que éstas sufren transformaciones en el proceso interactivo (...) El modo en el que el individuo interpreta las reacciones de su entorno está sujeto al tipo de valores que mantiene su grupo de interacción primario, esto es, al conjunto de personas a los que considera afectiva o intelectualmente fundamentales y que moldean su naturaleza social” (pp. 5, 7).

El autor Mead citado en el documento por Maldonado & Contreras, (2011) refiere que “es el juego, como actividad, donde los individuos encuentran la posibilidad de convertirse en miembros conscientes de “sí mismo” y de la comunidad a la cual se pertenece, ya que es precisamente la pertenencia, en clave de interiorización de actitudes y por tanto moral, la que construye y define a la persona. Sólo podemos ser nosotros mismos en la medida que seamos, necesariamente, miembros de un grupo o comunidad, para lo cual, en términos de Mead, se precisa de dos elementos: 1) la existencia de una estructura común, pues el

proceso por el cual surge la persona, es un proceso social que involucra la interacción de los individuos del grupo, requiriendo de la pre-existencia del grupo y 2) La comunidad o grupo social que proporcione al individuo su unidad de persona”. Se complementa lo anterior referenciando nuevamente a Mead con su obra *Mind, Self and Society* (Mead, 1972: 27), en donde plasma los “fundamentos del interaccionismo simbólico; “el espíritu y la persona emergen socialmente, y el lenguaje, en la forma de gesto vocal, proporciona el mecanismo para su manifestación”. El “yo” es la reacción del organismo a las actitudes de los otros; el “mí” es la serie de actitudes organizadas de los otros que adopta uno mismo. Las actitudes de los otros constituyen el “mí” organizado, y luego uno reacciona hacia ellas como un “yo”, estos conceptos del “yo” y del “mí”, son el antecedente de los conceptos de actor y personaje, o identidad personal y social desarrollados por Goffman (Maldonado y Contreras, 2011, p. 8).

Maldonado y Contreras (2011) sustentan que “desde el terreno de la teoría, que todo aquello que permite que una persona exista como un objeto para sí, poseedor de una capacidad reflexiva y pensante, responde a la acción significativa que la persona misma desarrolla en su actividad social, ya que sólo lo social favorece a que el individuo, en su dimensión psicobiológica, adquiera una personalidad que posibilita la existencia de la sociedad. La simultaneidad de sociedad y persona se logra en función del lenguaje y, con éste, el uso de símbolos significantes, lo cual es exclusivo de los seres humanos. La conformación de la persona, a partir de la interacción social del individuo, hace posible que Mead construya una teoría que trasciende el plano emotivo del individuo y se centre en los procesos cognitivos que intervienen y toman forma en la acción; se trata, así, de procesos que se realizan en forma simultánea” (p. 8).

Desde otro punto de vista más teórico como aporte para los trabajadores sociales, Aura Victoria Duque en su libro de metodologías de intervención “parte del supuesto de que un método de intervención para el aprehendizaje cotidiano, el cual demanda un rol educativo como método específico en procesos de desarrollo humano, social y ecológico, se fundamenta desde los diferentes intereses de las ciencias sociales y del comportamiento humano como asunto: de pensamiento, de práctica social, de concepciones metodológicas y de escenarios de aprehendibilidad humana, en tanto el método como un saber-comunicar, un saber-actuar, un saber-comprender-se, un saber-interaccionar, un saber-negociar, un saber-construir y un saber-aprehender. En otras palabras, un saber-hacer-se-trascendente, como seres autopoiesicos. Saber que involucra un permanente ejercicio de pensamiento al hacer-se y des-hacer-se en la con-vivencia, objeto de conocimiento/acción (interacción social)” (Duque, 2013, p. 24).

Duque (2013) Enfatiza que “el prototipo richmondiano se centra en las interacciones individuo-individuo, individuo-familia e individuo-ambiente (escuela, iglesia, salud, recreación, vecindario, instituciones, etcétera), y se interesa, no en el desarrollo psicológico del individuo sino en sus relaciones interpersonales a partir de la autoestima y la autoayuda”. De esta manera aclara que el “interaccionismo simbólico superan una teoría contractual-orgánica que le juega a la polaridad individuo-sociedad para defender una teoría interaccional que admite ya no una obligación sino una acción recíproca, voluntaria y consciente. Actor y mundo son procesos dinámicos, actor con capacidad de verse a sí mismo y ver las influencias sociales (ver al otro generalizado), actor dotado de intelección reflexiva; mundo como esos patrones culturales compartidos en el aquí y en el ahora” (pp. 37, 49).

Es de reconocer que Mead (Mead en, Schwartz y Jacobs, 1992, 45) a quien cita Duque (2013) “en su énfasis social relega la vida emocional (deseos, intenciones, motivos, necesidades, etcétera) para enfatizar en el yo consciente como un diálogo interior a través de la acción social. Podemos observarnos imaginativamente a nosotros mismos, a nuestros actos y a nuestro diálogo interior desde el punto de vista de un otro generalizado” (p. 50).

Concluye Duque (2013) mencionando la importancia de que “el modelo de redes o de apoyo, en el cual también incursiona Mónica Chadi (a pesar de no ser liderado directamente por Trabajadores Sociales, influenció el ámbito profesional), centra el objeto de intervención en las interacciones sociales para concentrarse en el sistema de apoyo, como tal, o la inter-dependencia (apoyo mutuo) como objeto del objeto. Para poder sustentar una praxis en Trabajo Social, tanto desde el interaccionismo, la psicodinámica, la sistémica y el constructivismo, hacer un barrido que longitudinalmente se va tejiendo en la evolución de los modelos de intervención, como se viene registrando, desde los diferentes enfoques, de manera explícita o implícita. Ello, porque el objeto profesional de conocimiento y acción delineado en la interacción social, implica al actor, hoy no sujetado a un foco social común sino a una sociedad en permanente cambio, en búsqueda de referentes de sujeción, dada la incertidumbre que crean las sociedades complejas. La interacción supone reglas, pero estas son determinaciones humanas compartidas, que si aceptan la expresión emocional de otros, facilitan la constitución del yo” (Duque, 2013, pp. 237 - 307).

Como ultimo referente para la categoría de interacción social se toma al autor Alberto Saco Álvarez quien a continuación enuncia lo contextual de una interacción social. “Sería imposible plantear una teoría consistente del cambio social sin antes establecer una teoría sobre la naturaleza y forma de la estructura, o sea, aquello que cambia. Para esto se hace

imprescindible dar cuenta de los elementos constitutivos de la estructura social y de la relación que existe entre ellos. Estaríamos hablando en términos genéricos de un sistema de interacciones sociales articulado de forma estable” (Álvarez, 2015, p. 33).

Por lo anterior Álvarez (2015) enfatiza en que “los elementos de la estructura social pueden ser ubicados en los distintos niveles de interacción de un sistema social según su mayor o menor relevancia para la producción y reproducción de las estructuras sociales (y por lo tanto, también para su cambio). Parece claro que el desempeño de roles en la interacción cara a cara y el establecimiento de rutinas dentro de los grupos pequeños configuran el nivel micro-social. Por el contrario, la producción de esos roles en conexión con el establecimiento de posiciones sociales en función de un sistema de valores que los individuos interiorizan a través de las instituciones sociales configurarían el nivel macro-social. Finalmente, en un nivel meso-social, tendría lugar el desempeño de roles y funciones de acuerdo con normas en el seno de grupos secundarios y organizaciones complejas (...) El cambio social en sentido estricto viene definido por una serie de características que lo delimitan como fenómeno. Se trata de un proceso colectivo de alteración duradera en el tiempo de las formas de funcionamiento y estructuración de las interacciones entre individuos o grupos que cambia el curso histórico de una colectividad” (pp. 39, 40).

De esta manera “el sistema social se halla en equilibrio y por lo tanto, la actuación antisistema se debe a desequilibrios internos del sistema-individuo. Estaríamos ante un caso claro de desviación social dentro de una sociedad sana. El individuo externaliza o proyecta su desequilibrio interno en su interacción con otros individuos. Si dicho desequilibrio afecta a muchos individuos de la misma manera, es posible que dé lugar a una acción colectiva

que venza la rutina y la resistencia al cambio del medio social. Hay que decir al respecto que sería imposible demostrar la existencia de individuos totalmente equilibrados. Todo individuo presenta carencias que le motivan a interactuar (o a evitar la interacción), pero no se puede considerar al sistema individuo como a algo totalmente aislado y estático” (Álvarez, 2015, p. 70).

Álvarez (2015) Para finalizar ejemplifica su teoría mencionando que “las interacciones sociales están basadas en la racionalidad de los actores sociales. Si bien, el esquema de la teoría de la decisión racional es plenamente válido en el caso de las tomas decisiones de las empresas (ámbito en el que el sometimiento de toda acción a cálculo medición y control forma parte de su rutina de funcionamiento), en el ámbito de la interacción social hay que tener en cuenta, además, los componentes irreflexivos (y por lo tanto, irracionales) de dicha interacción. (...) Lo mismo, pero a otro nivel, ocurriría con el sistema social, donde las relaciones entre sus diversas partes están estructuradas según la posición ocupada por las mismas, lo que condiciona el tipo de interacciones existentes entre los individuos que las componen. En todo colectivo amplio existen diferentes posiciones sociales marcadas por un sistema de valores y que se expresan en los comportamientos individuales a través de una amplia gama de roles desempeñados con mayor o menor éxito con ciertos tipos de estructura de la personalidad” (Álvarez, 2015, pp. 76, 185).

Por último en este marco referencial se abordará la subcategoría de familia y de pares. Inicialmente se toma como referente los siguientes autores: Miguel Del Fresno García y Sagrario Segado Sánchez Cabezudo en su artículo de Trabajo Social con familias donde confirman que “las familias tienen que ser consideradas sujetos de sus propias trayectorias, y esto es más relevante, si cabe, en épocas de crisis. Precisamente por su capacidad de



actuación y su adaptación al entorno, continúan siendo una institución social básica, la institución familiar tiene una doble fuerza de resistencia y adaptación (...) la familia aparece como una institución flexible y resistente desde el momento que la consideramos desde una perspectiva histórica” (García y Cabezudo, 2013, p. 38).

Estos autores citan a Del Fresno (2011) para presentar algunas cuestiones básicas en el debate sobre la institución familiar: “a) en su sentido más amplio, es un fenómeno local y simultáneamente global; b) es tanto una experiencia particular, a la que ningún sujeto social se puede sustraer, y por otra parte, no se conoce sociedad donde la familia no aparezca como institución; c) toda persona tiene una idea propia derivada del sentido común y la experiencia directa con la que conforma su idea de qué es y cómo debe ser la familia y, al mismo tiempo es un objeto recurrente de estudio científico; d) todas las religiones propugnan un modelo antropológico de familia, y pretenden mantener su influencia tradicional en la esfera privada de las personas, lo que al mismo tiempo entra en conflicto, en diferentes gradaciones, con las demandas de autonomía y libertad de elección de los individuos a la hora de conformar sus formas de vida familiar; e) el debate en torno a la familia aparece siempre lastrado de aspectos ideológicos donde los medios de comunicación forman parte de su viralización; f) se produce en toda sociedad una interacción asíncrona entre esfera pública (economía, política, leyes, etc.) y esfera privada; y g) una creciente pluralización de las formas de vida familiar desde el clásico modelo patriarcal hasta la familia homosexual” (García y Cabezudo, 2013, pp. 38, 39).

Sin embargo García y Cabezudo (2013) precisa que “es evidente que no todos los estilos familiares tienen la misma presencia y relevancia social, ni hemos perseguido una aproximación cuantitativa de los mismos (...) Lo que aporta una idea clara de cómo las

familias desde sus narrativas identifican el cambio evolutivo en las formas de vida familiar a lo largo del tiempo (el antes corresponde a una zona temporal desde el inicio de la transición democrática hacia atrás en el tiempo y el ahora a una vivencia en primera persona de la realidad familiar)” (pp. 39, 40).

Estos autores concluyen entonces que “las familias son adaptativas, integradoras de problemas, flexibles, capacitadoras frente y para la vida social, los lugares idóneos para gestionar los conflictos y decodificar y recodificar el cambio social. El principal valor para las familias es la familia en sí misma. Los estilos familiares y las formas de vida familiar plurales son la consecuencia de los cambios adaptativos de las propias familias en un doble movimiento de resistencia y adaptación a los cambios en todas las esferas de la vida familiar pública y privada. El diferente éxito en esta doble función y el estilo dominante en cada forma de vida familiar determina el potencial riesgo social de cada familia. Desde la perspectiva del Trabajo Social con familias, una tipología como la propuesta permite, por un lado, favorecer el proceso de evaluación de cada familia, y de su entorno. Por otro, en función de las similitudes que cada familia guarda con los modelos propuestos, podemos establecer estrategias de capacitación para que incorporen pautas de interacción que permitan afrontar mejor sus oportunidades y problemas” (García y Cabezudo, 2013, p 44).

Por último los autores Hugo Simikin y Gaston Becerra en su artículo explican la socialización en la familia y los grupos de pares. Para iniciar Simikiny Becerra (2013) citan a Wolf (2008) para definir que un “grupo de pares es un conjunto de individuos que comparten categorías sociales comunes y ciertos ámbitos de interacción en tanto grupo. Así, durante la infancia, los grupos de pares se componen principalmente de compañeros de

clase, mientras que en la adolescencia y juventud lo hacen de personas que comparten actividades, intereses o un mismo estatus socioeconómico” (p. 130).

De Acuerdo con (Arnett, 1995; Maccoby, 2007; Grusec y Hastings, 2007) autores citados por Simikin & Becerra (2013) definen “la socialización, en términos generales, como el proceso en el cual los individuos incorporan normas, roles, valores, actitudes y creencias, a partir del contexto socio-histórico en el que se encuentran insertos a través de diversos agentes de socialización tales como los medios de comunicación, la familia, los grupos de pares y las instituciones educativas, religiosas y recreacionales, entre otras.” (...) De acuerdo a lo anterior Simikin y Becerra (2013) menciona uno de los objetivos principales de la socialización que es “la preparación para el desempeño en los diferentes roles sociales, de acuerdo a la clase social, casta, el grupo racial o étnico del individuo. Estos roles también varían de acuerdo al grupo etario del individuo (para los niños: roles familiares, de género, grupos de pares; para adolescentes y jóvenes: roles de pareja, roles laborales; para adultos: roles parentales, así como otros roles sociales: divorciado, desempleado, jubilado)” (Simikin y Becerra, 2013, pp. 122, 124).

Por otra parte (Bugental y Grusec, 1998) citados en el mismo documento afirman que “a pesar de que la influencia de los padres decrece a medida que las personas se acercan a la adolescencia, existe una amplia evidencia de que la familia sigue siendo fundamental en el transcurso de toda la vida, al punto que la socialización parental puede amortiguar efectos de experiencias negativas entre pares en la adolescencia” (Simikin y Becerra, 2013, p. 128).

Finaliza Simikin & Becerra (2013) reconociendo la importancia “que la familia constituye uno de los principales agentes de socialización, en la medida en que padres e

hijos funcionan como un sistema bio-psico-social que tiene por objeto asegurarse responder las demandas sociales de formar una familia, dada la necesidad humana de relacionarse con otros, que, en el caso de los padres a los hijos, supone la necesidad de protegerlos, nutrirlos y expresarles afecto (...) Las familias están adquiriendo progresivamente diferentes formas, más allá de la tradicional de una madre y un padre casados (ej. familias homoparentales, uniparentales). En la actualidad se observa que otros factores pueden ser más determinantes para el bienestar subjetivo que la estructura familiar, como por ejemplo, los recursos de la familia, el apoyo social, la calidad de las interacciones entre padres e hijos y las relaciones, así como el clima y la estabilidad emocional de la familia” (pp.127, 128).

### **Marco Conceptual**

**Estrategia de intervención social:** “proceso sistemático y coherente que se lleva a cabo frente a problemáticas sociales no resueltas, que se desarrolla a través de acciones con carácter de educar y generar procesos organizativos, que llevan implícitos una ideología orientada fundamentalmente a la modificación y transformación de las maneras de ver, actuar y sentir de los individuos en su inserción social” (Ander-Egg, 2012, p. 32).

**Las técnicas:** “Conjunto de procedimientos de que se sirve una ciencia, arte o habilidad. La historia de la técnica es la del progreso humano en su aspecto material, con las consiguientes repercusiones en el orden intelectual y del espíritu” (Ander-Egg, 2012, p.82).

**Interacción social:** “Interacción es la valoración de las relaciones en la estructura social, indispensable para la satisfacción de necesidades y cumplimientos de objetivos colectivos”. (Ander-Egg, 2012, p.47)

**Familia:** “En sentido estricto grupo que tiene su fundamento en los consanguíneos. La familia es un resultado de un largo proceso histórico, cuya forma actual de carácter monogámico es la pareja conyugal. En su ascensión amplia, la palabra familia hace referencia al conjunto de ascendentes, descendentes, colaterales y fines con un tronco genético común. Análogamente, se dice que constituye una familia un conjunto de individuos que tienen entre sí relaciones de origen o semejanza”. (Ander-Egg, 2012, p.35)

### **Enfoque.**

#### **Cualitativo – Hermenéutico.**

La hermenéutica como una actividad interpretativa para abordar el texto oral o escrito y captar con precisión y plenitud su sentido y las posibilidades del devenir existencial del hombre. “Comprender entendido como el carácter óptico de la vida humana, con esta visión se analiza concretamente un texto, con su autor, con su propia historia de vida, sus contenidos y sus significados en el contexto del mundo histórico del que procede, en donde el intérprete establece un diálogo con el texto que involucra multiplicidad de significados,

puntos de vista, concepciones dadas por su momento circundante diferente al del texto y al del autor mismo” (Arráez, Calles, y Moreno de Tovar, 2006, p. 172).

Desde este enfoque se permite una interpretación más clara del que hacer individual dentro de un contexto social, teniendo en cuenta lo teóricamente planteado según el tema a investigar, generando una postura más crítica frente a la realidad social. Es importante tener en cuenta la praxeología como referente para un mejor resultado de la investigación. “La praxeología aparece como un esfuerzo de hermenéutica práctica que articula las funciones universitarias de investigación, de compromiso social crítico y de formación profesional al interior de un contexto pluridisciplinario. Por eso, ella sitúa plenamente el quehacer pedagógico en un paradigma praxeológico de investigación-acción-formación en el que la práctica, en su contexto, es el punto de partida y el de llegada, es generadora de teoría y de acción responsable. Justamente, la praxeología no es sólo un ejercicio de investigación teórico o intelectual, sino, y sobre todo, una práctica de responsabilidad y rendición de cuentas de los sujetos que la ejecutan” (Juliao, 2011, p.13).

### **Tipo de Investigación.**

#### **Investigación Etnográfica.**

Este tipo de investigación permite “analizar e interpretar la información proveniente de un trabajo de campo, cuyos datos (información verbal y no verbal) consisten en experiencias textuales de los protagonistas del fenómeno o de la observación realizada en el

ambiente natural para comprender lo que hacen, dicen y piensan sus actores, además de cómo interpretan su mundo y lo que en él acontece” (Murillo y Martínez, 2010, p.21).

De acuerdo a lo anterior se pretende en esta investigación tener un acercamiento más contundente a las víctimas del conflicto armado pertenecientes a la AURIV, en articulación con esta misma institución se pretende reconocer si las estrategias de intervención social generan formas de interacción social en las familias y de pares, esto se pretende lograr con las herramientas que aporta la investigación etnográfica, la cual “describe e interpreta las realidades investigadas y observadas desde el punto de vista conceptual de sus protagonistas; se apoya en la convicción de que las tradiciones, roles valores y normas del ambiente en que se vive se van internalizando poco a poco y van generando regularidades que pueden explicar la conducta individual y grupal de una forma adecuada” (Rodrigues, 2011, p.20).

### **Población.**

La real academia de la lengua define población desde el punto de vista social como: “Conjunto de los elementos sometidos a una evaluación estadística mediante muestreo”. Desde la definición de trabajo social según Ezequiel Ander-Egg (2012) la población “conjunto de personas que residen en una región social o políticamente diferenciable. La sociología se interesa por la cantidad de población, la densidad de población, los movimientos de población (cambios en cantidad en un periodo de time, como consecuencia de las transformaciones o cambios de la ratio entre nacimientos y muertes), la presión de la

población (magnitud referida a condiciones de vida sociales y económicas), el tipo de población y estructura de población (distribución de la población según carácter biológicas y sociales). 2- en metodología, totalidad de elementos de un análisis científico o de un proyecto de investigación científica de la que se extrae una muestra al azar u otro subconjunto (\*muestreo)” (p. 63).

En la Unidad de atención y reparación integral de las víctimas - Territorial Antioquia, están registradas según el registro único de víctimas (RUV) un total de: 1.384.360 víctimas de conflicto armado en Antioquia. En el municipio de Medellín el total de víctima es de: 414.839.

### **Muestra.**

La muestra es una parte representativa de la población. “Para que una muestra sea representativa, y por lo tanto útil, debe de reflejar las similitudes y diferencias encontradas en la población, ejemplificar las características de la misma. Cuando decimos que una muestra es representativa indicamos que reúne aproximadamente las características de la población que son importantes para la investigación” (Cuesta y Herrero, s.f, p.2).

Como muestra se tomaran 10 familias víctimas del conflicto armado atendidas en los distintos puntos de atención de la Ciudad de Medellín. Dentro de esta muestra también se



tendrá en cuenta un psicólogo, un sociólogo, un trabajador social y un abogado pertenecientes a la UARIV. Teniendo un total de 14 personas.

### **Técnicas de recolección.**

#### **La Observación y la entrevista.**

Rodriguez (2011) Define en su documento de de métodos de investigación cualitativa la observación como “el lenguaje corriente apunta a mirar y estudiar algo detenidamente, concentrando nuestra atención en aquello que nos proponemos conocer. De este modo nuestros sentidos ejercen plenamente todas sus posibilidades, capturan lo que no descubre una mirada casual o impremeditada, aprehenden una multitud de datos que de otro modo no llegaríamos a hacer plenamente conscientes. De este modo podemos referirnos a una observación directa e indirecta” (p.33). También define la entrevista como la “comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio con un determinado propósito. Es una relación que tiene por objeto obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto. Está orientada a recolectar datos que tienen que ver con las percepciones, las actitudes, las opiniones, las experiencias ya vividas, los conocimientos, así como también a los proyectos de futuro” (p. 36).

### **Interpretación hermenéutica.**

Este análisis se realiza a partir de la entrevista que se realizó a 14 personas de la unidad de atención y reparación a las víctimas del conflicto armado, teniendo como punto de partida las categorías y subcategorías de esta sistematización. Esta entrevista propone 10 preguntas donde las 5 primeras hacen referencia a la primera categoría (estrategias de intervención social) y su respectiva subcategoría (técnicas). Estas preguntas son:

#### **1. Que le ofrece la UARIV para su reparación integral?**

De los 14 entrevistados:

- 7 personas manifestaron que las ayudas humanitarias vivienda, educación, salud, libreta militar, vivienda, ayudas psicológicas.
- 2 personas manifestaron que las indemnizaciones.
- 1 le ha ofrecido muy poco, mala expectativa de la ley 1448.
- La trabajadora social respondió que les ofrece profesionales de ciencias humanas, programas de recuperación emocional, las 5 medidas de satisfacción, restitución de tierras, acciones de participación para restablecer tejido social.
- La psicóloga respondió que les ofrece la posibilidad de acceder a los diferentes programas del estado así como el acercamiento a las medidas de satisfacción: indemnización, rehabilitación y la máxima garantía de no repetición como el proceso de paz del actual presidente de la república Juan Manuel Santos. Lo anterior enmarcado en la ley 1448 de 2011.

- La Abogada respondió que les ofrece asistencia y reparación que en articulación con otras instituciones ayudan a la reparación integral, no solo en dinero sino en acompañamiento psicosocial, acompañamiento en lo laboral y en lo educativo.
- El Sociólogo respondió que ofrece esta estipulada en la ley 1448, contempla unas medidas de la oferta institucional. Restitución (vivienda, empleo), reparación (acompañamiento e indemnización), atención y asistencia (ayudas humanitarias, trabajo psicosocial), garantía de no repetición (la paz). Todo lo anterior para garantizar los derechos de las víctimas.

Según las respuestas de los encuestados es importante mencionar lo que la fundación SARTU afirma en su artículo de de estrategias profesionales para la inclusión social que “cualquier intervención que pretenda mejorar el grado de inclusión de las personas en un entorno social concreto tiene que plantear modificaciones sociales que permitan ampliar los espacios de encuentro entre las personas excluidas y los entornos sociales que las excluyen (...) La estrategia a desarrollar se centra en esta labor integral coordinada desde los diferentes recursos socio-laborales y educativos, aplicando al mismo tiempo un enfoque integrado en las actuaciones y servicios destinados a personas que se encuentran en situación de exclusión” (SARTU, 2011, p. 64).

De acuerdo a lo planteado al momento de realizar estrategias es importante conocer las necesidades de la población, su contexto y entorno para lograr mejor intervención, sobre todo cuando esta población ha sido vulnerada por las diferentes problemáticas de la violencia. La integralidad de las estrategias deben abarcar las diferentes dimensiones de cada persona para lograr un acercamiento más contundente a la realidad del problema, es por esto la importancia de darle diferentes posibilidades de solución a la población, dando

cumplimientos a sus derechos, sin embargo la manera como los receptores reciben cada una de estas propuestas, dependen inicialmente de la información que se haya adquirido como también por el interés de retroalimentarse y recibir con interés cada una de las estrategias ofrecidas para su crecimiento personal, social, laboral etc. Desde trabajo social son importantes las estrategias como propuestas de intervención para dar cumplimiento a los diferentes programas, proyectos y leyes que existan para el beneficio de los individuos en sus diferentes momentos de vida y contextos. Es por lo anterior que “la construcción de una propuesta o estrategia de intervención profesional, debe tener como referentes las siguientes dimensiones: identificación de problemas sociales y situaciones problemáticas complejas, lectura de los contextos particulares micro-estructurales y macro-estructurales, comprender y explicar los procesos sociales que se encuentran en curso y los sujetos sociales implicados con sus significaciones, representaciones sociales y sus imaginarios simbólicos” (Ospina, 2011, p. 3). Cuando se reconoce lo antes mencionado y se apuntan las estrategias a los estudios de esos imaginarios y representaciones sociales de una población vulnerable como las víctimas, cada una de las estrategias e intervenciones toman mejor sentido impactando individual y socialmente al sujeto abordado.

## **2. Que proceso le llamó la atención y porque?**

De los 14 entrevistados:

- 5 personas respondieron que la indemnización, porque con este dinero aportan a la estabilidad familiar.
- 2 personas respondieron que la indemnización porque ayudan a salir adelante económicamente y los talleres de psicología porque aportan a su superación.
- 1 El taller de duelo, son unas terapias excelentes y han mitigado mucho el dolor.

- 1 El proceso de vivienda porque era su mayor ilusión tener su casita.
- 1 Ninguno de los programas.
- La psicóloga respondió que le llama la atención la ley 1448 donde por primera vez se pone en el centro del país a las víctimas. Hoy la academia, la sociedad civil, empresas y el estado hablan de victimas.
- La Trabajadora social respondió la reparación colectiva: considera que en lo comunitario, social, familiar y personal se logra restablecer los vínculos.
- La Abogada respondió El acompañamiento psicosocial, porque es donde las víctimas son escuchadas, donde sacan a luz todo lo que tienen dentro, lo económico no es todo, lo psicológico es muy importante.
- El Sociólogo respondió La reparación integral, la ruta de reparación, es cuando el estado da la indemnización y hace el acompañamiento para invertir este dinero, y se logra un mejoramiento y transformación del estilo de vida de las víctimas.

“Un proceso de intervención tiene como objetivo mejorar las condiciones de vida de la población y que el grupo social de personas o comunidad de afectadas/os sea protagonista de dicho cambio. Implica detectar, conocer, abordar, trabajar con las necesidades, aspiraciones, problemas o temas de interés para la comunidad” (Malgesini, 2013, p. 66).

Las estrategias son el resultado de un estudio minucioso de las necesidades del individuo, en este caso de las víctimas del conflicto armado, cada uno de los programas y proyectos dirigidos a esta población pretende satisfacer expectativas, generar participación y construir nuevos aprendizajes, por lo anterior desde el trabajo social se invita a generar cambios, interviniendo desde la realidad y el conocimiento logrando así un desarrollo integral.

La UARIV ofrece diferentes programas, talleres e intervenciones para su población; desde una indemnización económica, hasta una intervención y terapias psicosociales, buscando así brindar a cada una de las víctimas una reparación integral que logre satisfacer las expectativas de cada una de las víctimas atendidas.

Continuando con la autora Malgesini (2013) clasifica una de las estrategias como estrategia emancipadora o de empoderamiento, la cual “buscaría transformaciones estructurales y un cambio en las relaciones de poder, para favorecer procesos profundos y sostenibles en el tiempo” (p.70). Cuando las estrategias son sostenibles y posteriormente evaluadas como positivas y acertadas para la población, la intervención profesional logra en su trabajo un empoderamiento de las diferentes situaciones, brindando así oportunidades y desarrollo personal. Sin embargo se debe tener en cuenta lo teóricamente existente sobre el tema abordado, por consiguiente Ardiles (2013) cita una reflexión de Navarro (1997) donde enfatiza que lo “teórico no es la varita mágica que garantiza intervenciones exitosas, pero sí que permite pensar sobre lo que hace el trabajador social, permite prever posibles efectos de su actuación, explicar los fallos, maniobrar estratégicamente y lo que es más importante incorporar el bagaje práctico de cada profesional en las futuras actuaciones. Y gracias a estas acciones podremos llegar a transformar situaciones complicadas hacia mejoras sostenibles en el tiempo” (p.20). De allí la importancia de la articulación entre el hacer y el saber para brindar una intervención completa y fructífera.

### **3. De qué manera participan en las diferentes intervenciones que ofrece la UARIV?**

De los 14 entrevistados:

- 6 personas respondieron que reconocen que existen programas pero no participan en ninguno.
- 3 personas respondieron que participan en los talleres psicosociales.
- 1 que participa en el proceso de vivienda y en la entrega de libretas militares.
- La Trabajadora Social respondió que en la mesa de participación, planes de reparación individual y colectiva, jornadas de memoria.
- El Sociólogo respondió que en la política pública de víctimas contempla un principio de participación. Hay diferentes espacios de participación, comité de justicia transicional en todos los municipios, las mesas de participación donde se escuchan las víctimas.
- La Abogada respondió que participan en toda la oferta institucional: educación, vivienda, documentación, a estos programas están invitadas las víctimas a participar.
- La psicóloga Psicóloga respondió que las víctimas participan de las diferentes intervenciones que realiza la unidad a través de diferentes espacios, tenemos para la atención de las víctimas canales presenciales, canal escrito, canal telefónico, chat, específicamente en el canal presencial tenemos puntos de atención donde trabajamos de la mano de las administraciones municipales, también participan en los diferentes espacios de formación que nosotros hacemos por ejemplo temas de cátedras de paz, ferias interinstitucionales informativas. las mesas de participación efectiva de víctimas ubicadas en cada municipio del país.

Uno de los cinco aprendizajes fundamentales del siglo XXI definidos por la UNESCO es:

“Aprender a hacer, desarrollando habilidades y competencias prácticas, técnicas o académicas, que le faciliten a las personas enfrentar un gran número de situaciones sociales

y laborales” (SARTU, 2011, p. 76). Es importante resaltar que el éxito de un programa o proyectos es la buena participación de la población a quien va dirigido, de lo contrario el resultado no será del todo concertado ni asertivo, es por esto la importancia de incentivar, educar e invitar a la población a tomar conciencia de una activa participación, informar lo importante que es su presencia para la construcción de planes y programas a los que tiene derecho como víctima del conflicto armado. Cuando hay conciencia de participación y de un querer aprender se hace más fácil una intervención social. En la medida que las personas participen de sus temas de interés, en esta misma medida se reconoce y evalúa lo pertinente del programa o proyecto ejecutado, sin embargo es importante tener en cuenta que la sociedad actual es faltante de interés para la participación, resultado de ello se percibe en la respuesta más común de esta tercera pregunta, donde las víctimas reconocen que existen programas ofrecidos por la UARIV pero que no participan de ellos.

Cuando existe una buena propuesta o proyecto surge “un listado de actividades a realizar, las cuales garantizan el cumplimiento de las metas. Por lo general, se trata de procesos grupales o colectivos, aunque en ellos se establezcan caminos específicos o itinerarios para los integrantes del grupo de personas participantes” (Malgesini, 2013, p. 60). Cada una de las estrategias de la unidad de víctimas están enfocadas en la atención directa de su población, los profesionales que respondieron a esta pregunta demuestran su claridad en cada uno de estos procesos a ofrecer, sin embargo es cuestionante como las víctimas, al menos la mayoría de los entrevistados no demuestran interés en participar o desconocen todo lo que la UARIV les puede ofrecer, excepto el proceso de la indemnización económica, en donde todos se han hecho partícipes. Por lo tanto es claro que se sobrevive en una sociedad donde es más importante el valor “dinero” sobre cualquier proceso que aporte a la formación y la vida misma (Ser).



#### **4. Las estrategias de la UARIV han aportado positivamente a su reparación?**

De los 14 entrevistados:

- 13 de ellos entre los cuales están los profesionales (Psicóloga, Trabajadora Social, Abogada y Sociólogo) respondieron que si han aportado positivamente a la reparación.
- 1 que no ha aportado positivamente a la reparación.

Para una buena estrategia es importante tener lo que Malgesisni (2013) propone que son los “criterios de calidad. Se denominan así porque permiten la mejora continua de las acciones, y ese es el fundamento de la calidad en la intervención social. Nos referimos a que las buenas prácticas sean innovadoras, estratégicas, fundamentadas, replicables, participativas, dinámicas y transversales” (p. 132), de esta manera se puede ofrecer mejores propuestas de intervención a la comunidad y lograr una satisfacción en los programas que participan las víctimas. Por eso desde el trabajo social es importante tener en cuenta los sujetos como pieza fundamental en la intervención ya que se deben sentir como prioridad dentro de una realidad difícil a la que se enfrentan a diario, reconociendo en ellos “sus significaciones, representaciones sociales y sus imaginarios simbólicos. Sólo así se podrá saber si la intervención en lo social desde la perspectiva profesional deberá orientarse a transformar o incidir en los problemas o situaciones problemáticas complejas, los procesos sociales, los contextos micro y macro estructurales o intervenir con los sujetos y las poblaciones” (Ospina, 2011, p. 19).

A pesar de la poca participación a los diferentes programas que ofrece la UARIV, la población víctima confirma que lo poco o mucho que han participado en los programas de

la institución han aportado a su reparación, teniendo en cuenta las diferentes dimensiones que conllevan los proyectos a los que están invitados a participar, tanto para la reparación económica como para la social y personal.

### **5. Que sugerencias tiene para mejorar las estrategias de atención por parte de la UARIV?**

De los 14 entrevistados:

- 7 personas respondieron que mejoren las estrategias de atención porque es muy demorada y que los derechos de las víctimas sean mejor difundidos para tener más conocimiento de ellos.
- 1 Que Seguir trabajando por los proyectos para mitigar un poco la violencia.
- 1 Que haya más acercamiento a los jóvenes víctimas del conflicto armado.
- 1 Que los funcionarios públicos que atienden victimas no son idóneos para esta población vulnerable.
- La Trabajadora social respondió que ampliar la capacidad de atención.
- La Psicóloga respondió que el proceso de reparación integral a las víctimas no siga solo en cabeza de la unidad de atención para las víctimas en esto se tiene que comprometer el aparato del estado completamente fue un año ocasionado a 8 millones de colombianos donde hay afectada estructura social comunitaria, afectación inmaterial como todo el tema psicosocial, en esta medida se requiere de la presencia y el apoyo de todo el aparato del estado y la otra propuesta seria agilizar el tema de las indemnizaciones a través de la inyección de nuevos presupuestos.

- El Sociólogo respondió que haya mejor presupuesto económico para la implementación de la política pública para las víctimas, con el fin de adelantar las acciones sin ningún inconveniente porque es necesario llegar hasta los territorios y comunidades de las víctimas y mejorar las condiciones para minimizar el conflicto.  
Otro
- La Abogada respondió que se direcciona mas a la víctima, se le dé la información requerida en su momento, que haya mejor orientación.

“Es necesario hoy redefinir la intervención en lo social, ello implica asumir el análisis de la intervención social como un campo social interdisciplinario y transdisciplinario (Ospina, 2011, p. 3). Toda estrategia de intervención debe tener su evaluación, generando así sugerencias de mejora tanto para la institución como para los actores del programa. Desde el trabajo social estas sugerencias se pueden transformar en nuevas estrategias que completen las expectativas de los individuos. En este caso las víctimas sugieren estrategias para ser mejor informadas de sus derechos y deberes. La poca distribución de información es la consecuencia de la escasa participación ya que “desconocen” que más allá de una reparación económica hay una reparación pensada en aportar a un desarrollo de la vida social, familiar y personal.

Tener en cuenta en el hacer, el saber y el ser al momento de intervenir, abordar o atender una población específica, reconoce la ética y la coherencia de la profesión. “En el Trabajo Social, el avance científico se ha realizado desde la práctica de analizar y resolver problemas de vida cotidiana. Por lo anterior las “técnicas y procedimientos se unen y se desarrollan como elementos integrados” (Valero, 2012, p. 18). De allí la importancia de la

formación, de integrar el conocimiento con el buen actuar para tener como resultado una buena atención.

Para lograr las mejoras en las estrategias de atención es indispensable el trabajo en equipo y la buena articulación de los actores que hacen parte de cualquier programa o proyecto, tanto desde el personal como las instituciones involucradas para así dar cumplimiento a los objetivos propuestos.

Las siguientes 5 preguntas hacen énfasis en la segunda categoría de la sistematización (Interacción Social) y su respectiva subcategoría (Familia y de pares), estas preguntas son:

#### **6. Con quien vive?**

De las 14 personas entrevistadas:

- 5 de ellas respondieron entre ellas la Abogada y el Sociólogo que viven en familias extensas.
- 4 personas afirman que viven en familias Monomarentales.
- 3 personas respondieron que en familias nucleares.
- La trabajadora social respondió que viven en familias extensas y monomarentales.
- La Psicóloga respondió que la mayoría de victimas viven en familias extensas y la menor parte en familias nucleares.

“Las familias tienen que ser consideradas sujetos de sus propias trayectorias, y esto es más relevante, si cabe, en épocas de crisis. Precisamente por su capacidad de actuación y su adaptación al entorno, continúan siendo una institución social básica, la institución familiar tiene una doble fuerza de resistencia y adaptación” (García y Cabezudo, 2013, pág. 38, ).

Para el trabajo social la familia es la principal institución de desarrollo de un ser humano,

las diferentes tipologías que se encuentran presumen de una realidad social donde a diario se atropella la familiar pretendiendo anteponer circunstancias históricas, sin embargo las actuales problemáticas han generado la construcción de nuevas tipologías familiares, las cuales se han construido con las diferentes experiencias positivas o negativas que hayan afrontado. En el caso de las víctimas del conflicto armado han sobrevivido de diferentes ataques violentos, las tipologías familiares varían según sus vivencias.

Según la respuesta más común en esta sexta pregunta las familias conviven en familias extensas y monomarentales, la primera es una tipología de familia donde conviven más de dos generaciones y la segunda es una tipología donde no existe la figura paterna y la madre es cabeza del hogar.

Por consiguiente “Las familias están adquiriendo progresivamente diferentes formas, más allá de la tradicional de una madre y un padre casados (ej. Familias homoparentales, uniparentales). En la actualidad se observa que otros factores pueden ser más determinantes para el bienestar subjetivo que la estructura familiar, como por ejemplo, los recursos de la familia, el apoyo social, la calidad de las interacciones entre padres e hijos y las relaciones, así como el clima y la estabilidad emocional de la familia” (Simikin y Becerra, 2013, p. 128). Los factores económicos, políticos y culturales son determinantes en la institución familiar, sobre todo cuando son familias que han llevado sobre sus hombros el flagelo de la violencia, es por esto la importancia de enfocar la mirada en la intervención con las familias víctimas del conflicto armado independientemente de su tipología, ideologías y culturas; si se apunta por la atención hacia las familias se lograría en mayor proporción el desarrollo y tejido social.

## **7. Ha interactuado con otras familias víctimas del conflicto armado?**

De las 14 personas entrevistadas:

- 7 respondieron que interactúan con otras familias en los puntos de atención a víctimas y en el barrio donde viven.
- 3 respondieron que no interactúa con otras familias.
- 2 respondieron (Trabajadora social y Abogada) Se encuentran en los diferentes escenarios y socializan sobre sus experiencias de vida.
- El Sociólogo Respondió que las familias victimas se van buscando, hay barrios conformados solo de familias desplazadas, buscan su gente y estrechan los lazos de solidaridad.
- La Psicóloga respondió: Claro que si, la misma dinámica del conflicto hace que haya un asentamiento de victimas, lo vemos en las ciudades y pueblos, además son seres humanos que igual que nosotros tienen la necesidad de interactuar, el ser víctima no limita la interacción.

Maldonado y Contreras (2011) mencionan que en “espacios particulares se puede verificar cómo los grupos sociales forman una vida propia que, vista desde cerca, se vuelve “significativa, razonable y normal” (p. 5). La importancia de la interacción en el trabajo social constituye una creación de saberes para las diferentes intervenciones, el ser en sociedad se vale de actitudes, lenguajes y relaciones para construir personalidad. Cuando se interactúa se percibe como las relaciones construyen sociedad, en especial cuando esa relación con el otro es de aprendizaje en experiencias y conocimiento mutuo, tal como lo afirma Aura Victoria Duque (2013) como método de socialización “saber-comunicar, un saber-actuar, un saber-comprender-se, un saber-interaccionar, un saber-negociar, un saber-construir y un saber-aprehender” (p. 24). En esta medida cuando se interactúa se crean nuevos conocimientos entre los sujetos.

En Colombia hay millones de familias víctimas del conflicto armado, es una realidad que entre ellas existan interacciones, relaciones y conversaciones, en especial cuando se unen para hacer respetar sus derechos. Entre ellas comparten sus experiencias construyendo nuevos lazos y aprendiendo unos de otros, de esto se trata la interacción, de buscar un desarrollo personal apoyado por el entorno en este caso el otro. Lo anterior se percibe en los puntos de atención a víctimas, donde la UARIV en articulación con la alcaldía de Medellín atienden a diario 400 víctimas aproximadamente, para darles atención a sus diferentes requerimientos. La mayoría de los entrevistados manifestaron que en este lugar es donde más se interactúa con otras familias, pero también existe interacción en los barrios donde por asentamientos de familias desplazadas han creado nuevos entornos de solo población víctima del conflicto armado.

#### **8. Que actividades realiza en familia que genere conversaciones sanas?**

De las 14 personas entrevistadas:

- 8 respondieron que la actividad que mas realizan es salir a compartir en familia al aire libre.
- 1 Dentro del hogar realizan actividades de dialogo y enseñanzas de los derechos que como víctima tienen.
- 1 Que la relación familiar no es buena por eso no existe la buena comunicación.
- La Trabajadora Social respondió que las familias hablan sobre sus experiencias en como positivamente transforman y generan aprendizajes, estas actividad de dialogo permite una resiliencia en las victimas.

- La psicóloga respondió que capacitaciones psicosociales y de empoderamiento que ofrecen entidades públicas y privadas, por ejemplo las capacitaciones con el Sena para mejorar sus condiciones de vida.
- El Sociólogo respondió que participan de los espacios que ofrece el estado sobre la reparación integral, asociaciones y organizaciones conformadas por las mismas victimas, actividades de fe en la familia.
- La Abogada respondió que realmente no he tenido la posibilidad de conocer que más buscan las familias aparte de la unidad para su formación.

El autor Mead citado en el documento por Maldonado y Contreras, (2011) refiere que “es el juego, como actividad, donde los individuos encuentran la posibilidad de convertirse en miembros conscientes de “sí mismo” y de la comunidad a la cual se pertenece, ya que es precisamente la pertenencia, en clave de interiorización de actitudes y por tanto moral, la que construye y define a la persona” (p, 8). En la medida que como familia interactúen y busquen nuevas formas de comunicación, se puede generar mejores relaciones en el círculo familiar y por consiguiente en sus entornos sociales. Realizar actividades al aire libre tal como manifestaros la mayoría de encuestados en esta pregunta, permite crear espacios de mayor conocimiento entre los integrantes de la familia logrando así mejorar la relación y el dialogo entre ellos.

Son estos momentos los que fortalecen los lazos familiares, por eso el trabajador social está llamado a incentivar los momentos de reunión familiar, promover los espacios de diálogo y que exista un ambiente agradable en la convivencia familiar. De esta manera los problemas se resolverán con menos conflictos, pues creando estos espacios es que cada individuo afrontará de mejor manera la relación con el entorno social. De acuerdo a estas



realidades se pueden “establecer estrategias de capacitación para que incorporen pautas de interacción que permitan afrontar mejor sus oportunidades y problemas” (García y Cabezudo, 2013, p. 44).

Es importante reconocer la realidad de las víctimas, sus diferentes problemáticas y lo complicado de reiniciar una vida después de los diferentes hechos victimizantes, entonces los factores económicos, laborales y de tiempo pueden impedir realizar constantemente actividades en familia, sin embargo he aquí el principal reto para los profesionales que intervienen, trabajar desde las circunstancias para brindar mayores oportunidades de crecimiento familiar.

#### **9. Que personas cercanas a la familia les aporta a la sana convivencia?**

De las 14 personas entrevistadas:

- 5 respondieron que quienes han aportado la sana convivencia han sido: Familia, Sacerdotes o comunidad cristiana, profesores, amigos y psicólogos.
- 3 respondieron que entre el mismo núcleo familiar han superado la mala convivencia.
- 3 personas entre ellas la Abogada y la trabajadora social respondieron que entidades gubernamentales: Medellín Solidaria, derechos humanos, Psicólogos, UARIV y entre las mismas víctimas se apoyan.
- La Psicóloga respondió los abuelos en todas las culturas son seres sabios igual que los niños. Expertos en derechos humanos y profesionales en la salud mental y líderes comunitarios.
- El Sociólogo respondió que hay espacios importantes, como la relación dentro del hogar, la figura paterna o materna es importante para generar sana convivencia,

también en los barrios, sacerdotes, pastores, líderes e instituciones como bienestar familiar, la casa de justicia, la personería son espacios que ayudan a mejorar convivencia y a crear valores y principios.

“El prototipo richmondiano se centra en las interacciones individuo-individuo, individuo-familia e individuo-ambiente (escuela, iglesia, salud, recreación, vecindario, instituciones, etcétera), y se interesa, no en el desarrollo psicológico del individuo sino en sus relaciones interpersonales a partir de la autoestima y la auto-ayuda” (Duque, 2013, p. 37). De acuerdo a lo anterior todo individuo está sujeto a la interacción con los demás, reconociendo en el otro la capacidad de aprendizaje y crecimiento personal, en esta medida aceptar que se necesita del otro proporciona mayor inclusión social y mayor participación en los contextos de formación y prestación de los servicios para la población víctima.

De esta manera “La socialización, en términos generales, como el proceso en el cual los individuos incorporan normas, roles, valores, actitudes y creencias, a partir del contexto socio-histórico en el que se encuentran insertos a través de diversos agentes de socialización tales como los medios de comunicación, la familia, los grupos de pares y las instituciones educativas, religiosas y recreacionales, entre otras” (Simikin y Becerra, 2013, p. 122). En las respuestas de esta novena pregunta, la mayoría ascertainaron que para una buena relación y sana convivencia se busca de los demás, sea familia, amigos o instituciones pero siempre encaminado a encontrar un mejor bienestar personal y familiar. El trabajador social está llamado a informar la importancia de reconocer al otro como parte integral de la socialización aportando al desarrollo individual y por ende comunitario. En el contexto social se encuentran diferentes actores que ayudan a la relación familiar, las diferentes instituciones gubernamentales o no gubernamentales que disponen de grupos

interdisciplinarios para abordar diferentes problemáticas, los espacios culturales, religiosos y deportivos que creen momentos de integración, también aportan las amistades, vecinos y familiares.

- **10. Ha construido nuevas amistades?**

De las 14 personas entrevistadas:

- 6 respondieron que si han creado nuevas amistades.
- 4 personas respondieron que se les ha dificultado construir nuevas amistades.
- La Psicóloga respondió: Claro, es un principio humano, relacionarse ayuda a en la elaboración de duelos, es algo natural en los seres humanos. Es posible que la forma de relacionarse cambie después del hecho victimizante.
- La Trabajadora social respondió que el hecho victimizante obliga a construir nuevos lazos de amistad.
- El Sociólogo respondió: Claro es obligatorio, cualquier individuo que viva en una sociedad para poder sobrevivir se tiene que relacionar, las relaciones sociales políticas y personales son obligatorias. Hay personas que optan por relaciones malas y eso conlleva a un camino negativo, como en lo contrario relacionarse bien para tener mejor convivencia. Los conflictos salen de los intereses y las relaciones interpersonales.
- La Abogada respondió: que las víctimas se quedan en un círculo de relaciones y que son muy apáticos para relacionarse.

“El modo en el que el individuo interpreta las reacciones de su entorno está sujeto al tipo de valores que mantiene su grupo de interacción primario, esto es, al conjunto de personas a los que considera afectiva o intelectualmente fundamentales y que moldean su naturaleza

social” (Maldonado y Contreras, 2011, pág. 7). Se mencionó anteriormente que la persona es un ser en constante relación, sin embargo es importante tener en cuenta los contextos y las historias de vidas de la población, en este caso de las víctimas del conflicto armado, ya que lo económico, lo cultural y lo político también interfieren en como los individuos se relacionan.

Reconocer las diferentes problemáticas que han afrontado permite un mayor acercamiento a la realidad, logrando comprender que según sus experiencias de vida hay personas que interactúan o se relacionan más fácilmente que otras. Sin embargo como indica Aura María Duque “si aceptan la expresión emocional de otros, facilitan la constitución del yo” (p. 307).

Por lo anterior “Todo individuo presenta carencias que le motivan a interactuar (o a evitar la interacción), pero no se puede considerar al sistema individuo como algo totalmente aislado y estático” (Álvarez, 2015, p. 70). Aunque algunos entrevistados manifestaron que se les hacia complicado construir nuevas amistades, todos aceptaron la interacción con el entorno social y aceptando que las dificultades de la vida se sobrellevan mejor en compañía. Igualmente dentro de este ambiente las prácticas cotidianas generan nuevas relaciones, sobre todo cuando la interacción es entre pares construyendo amistades en los entornos deportivos, culturales, religiosos, educativos, en lo simple de las conversaciones entre vecinos y los pequeños grupos que se constituyen en los diferentes ambientes sociales.

<b>HALLAZGOS</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
Poca participación por parte de la población víctima a las diferentes actividades que ofrece la UARIV.	Revisar por parte de la UARIV las estrategias de convocatoria, teniendo presente las complejas características de la población y así generar una intervención más asertiva.
Las víctimas del conflicto armado tienen poco conocimiento y desean conocer más acerca de sus deberes y derechos.	Crear estrategias de trabajo para informar a cerca de los deberes y derechos existentes para las víctimas del conflicto armado.
Las familias víctimas del conflicto armado realizan pocas actividades que fortalezca sus relaciones entre sus miembros.	Realizar una intervención familiar donde se fortalezcan las relaciones y la buena convivencia en el hogar.
La población víctima del conflicto armado a pesar de reconocer que construyen nuevas amistades aun existe recelo para relacionarse fácilmente.	Fortalecer en la población víctima el proceso de inclusión social y las relaciones interpersonales.

**Formulación de Enunciados.**

- Las estrategias de intervención social a través de técnicas pertinentes con población víctimas del conflicto armado.
- La interacción social, su relación con familia y de pares

## **ACTUAR**

### **Proyecto # 1**

#### **Las estrategias de intervención social con población víctima del conflicto armado.**

##### **Objetivo General**

Promover las estrategias de intervención social de la UARIV a través de técnicas pertinentes con población víctimas del conflicto armado en los puntos de atención de la ciudad de Medellín en el primer semestre del año 2017.

##### **Justificación.**

Las víctimas del conflicto armado son población vulnerable que han sufrido daños por causa de la violencia, consecuencia de ello múltiples problemáticas acarrea la vida de cada una de estas personas en todas sus dimensiones, físicas, espirituales y cognitivas, todo depende del hecho victimizante que haya vivido (desplazamiento forzado, homicidio, secuestro). No se trata de darle más o menos importancia a estos hechos cada uno marca de manera diferente la existencia de esta población, sin embargo es importante tenerlas en cuenta para encontrar la mejor manera a la hora de intervenir.

De acuerdo con lo antes mencionado es indispensable crear nuevas estrategias o apoyar las existentes ya que en la actualidad muchas entidades gubernamentales y no gubernamentales están enfocadas en brindar ayuda a esta comunidad. Las diferentes estrategias apuntan a brindar mayor atención y apoyo a la población víctima del conflicto armado que cada día va en aumento. Esta intervención en compañía con el grupo interdisciplinario permite que las estrategias tengan mejor enfoque y logre una atención más contundente a cada experiencia y necesidad que las víctimas manifiesten, ya que requieren de un acompañamiento para lograr un desarrollo personal y social.

**Metodología.** (Planteada para los dos proyectos de esta sistematización).

Este proyecto se realizará a partir de las técnicas grupales desde el Trabajo Social, las cuales permiten por medio del desarrollo de las actividades un conocimiento colectivo aportando al aprendizaje individual. La construcción de este proyecto facilitará la cohesión entre la institución y sus usuarios logrando un progreso en las diferentes intervenciones y actividades ofrecidas. Cuando un individuo está satisfecho con la información y atención de una institución aumenta el compromiso de mejora y el constante crecimiento institucional, para lograr lo anterior la metodología se aplicará en los diferentes puntos de atención donde diariamente hay un número alto de población víctima. Es conveniente estos espacios para aplicar dichas técnicas ya que existe una interacción entre los usuarios, esta es la mejor oportunidad para intervenir con las diferentes actividades que permitirán informar, construir relaciones y generar nuevas iniciativas de participación e interacción.

La metodología es considerada como el estudio de los métodos, es una estrategia general para concebir y coordinar un conjunto de operaciones mentales; confiere estructura al proceso, ordena las operaciones cognoscitivas (acción- reflexión) y las prácticas en la acción racional profesional, agrupa los principios teóricos y epistemológicos así como los métodos para conocer o actuar sobre una realidad, tiende hacer de carácter general y en consecuencia no siempre ofrece procedimientos por su parte los métodos se refieren al concepto “de estrategias, procedimientos y técnicas que guían la acción con una finalidad determinada no son la actividad en sí misma, sino la manera de llevar a cabo; suponen un camino a seguir para alcanzar un fin”. (Cifuentes, 2002, p. 13)

Las técnicas grupales que se tendrán en cuenta para este proyecto son: técnicas reflexivas, técnicas de movilización, técnicas de producción, técnicas de integración, técnicas de autoconocimiento y técnicas de comunicación. Todas apuntan al conocimiento grupal y la interacción desde un autoconocimiento en la población víctima del conflicto armado de la UARIV.

### **Programa de actividades.**

<b>FECHA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>EVALUACION</b>
En-6 2017	Conocimiento de las características de las víctimas, su entorno y	Buscar espacios para reconocer las víctimas, sus inquietudes y sugerencias para mejorar la atención.	Trabajador Social y Psicólogo	Hojas y lápices.	



	complejidades				
En-20 2017	Identidad y sentido de pertenencia	Invitar a las víctimas por medio de talleres reflexivos al reconocimiento propio y al sentido de pertenencia con la institución.	Trabajador Social	video beam, hojas, lápices	
Feb-3 2017	Participación activa	involucrar a la población víctima en las actividades de la UARIV, reconociendo la importancia de su participación para un mejor desempeño institucional	Orientadores del punto de atención.	medios audiovisuales	
Feb-17 2017	Afiche.	Presentar en forma simbólica la opinión de un grupo sobre un determinado tema que conozcan de la UARIV.	Trabajador Social	Pedazos de papeles grandes o cartulinas, recortes de periódicos, plumones, marcadores o crayones y cualquier material a mano (Hojas de árbol, ramas, etc.).	
Mar 3 2017	La gestión comunitaria para conocer las víctimas	Realizar recorridos por los barrios donde conviven las víctimas, conocer sus realidades y compartir con ellos.	Trabajador social y gestores sociales	tiempo y transporte	
Mar- 17 2017	Medio de comunicación	implementar momentos en todos los medios de comunicación para informar las estrategias que existen para las víctimas del conflicto armado	Comunicador Social	medios audiovisuales	
Abr 7 2017	La Noticia	Sintetizar, elaborar y redactar conclusiones sobre el tema expuesto	Trabajador Social, orientadores del punto de atención	Hojas, lápices y tablero	
Abr- 21 2017	Tradiciones Orales	Generar espacio para compartir todas aquellas creencias, leyendas y mitos que están presentes en el sentir colectivo y que se han transmitido en forma oral de generación en generación con el fin de aclarar dudas respecto a la UARIV	Trabajador Social, psicólogo y orientador del punto de atención	Video Beam	
May- 5 2017	Carrusel	Exponer a las víctimas la oferta institucional de la UARIV y como participar de ellas.	Equipo de Oferta de la Institución	Cartulina, marcadores, video Beam	
May- 19 2017	Derechos y deberes	Presentar de manera lúdica, entendible y participativa los deberes y derechos de las víctimas	administrativos de la UARIV	Video Beam	

Jun-2 2017	Teléfono roto	recrear palabras y frases claves a cerca de las diferentes estrategias con el fin de generar mayor aprendizaje en las victimas	Trabajador social	Hojas y lápices.	
Jun- 16 2017	Tormenta de ideas	Generen ideas desde un problema o una temática propuesta. Con estos insumos se da una discusión grupal que permite enriquecer el aprendizaje.	Trabajador Social y orientadores del punto de atención	tablero	

## **Proyecto # 2**

### **Interacción familiar y pares.**

#### **Objetivo General.**

Brindar pautas a las victimas sobre la interacción social, su relación con familia y de pares por medio de talleres en los puntos de atención de la UARIV en la ciudad de Medellín en el primer semestre del año 2017.

#### **Justificación**

La interacción social permite en el individuo una construcción de identidad desde una experiencia reciproca de relación con el otro, con base en lo anterior la interacción en la

familia es el primer contacto que se tiene, de allí la importancia de implementar una buena comunicación y un ambiente sano entre los miembros de la familia, reflejo del éxito en esta primera relación familiar se construyen las relaciones con los pares, interacción con aquellas personas fuera del grupo familiar con quienes se encuentra empatía, temas en común y nuevas amistades como en el barrio, colegio, iglesia etc.

Es importante intervenir con las víctimas del conflicto armado acerca de la interacción social porque permite generar espacios de relación a partir de las experiencias propias, construyendo así nuevos ambientes de dialogo, de esparcimiento y de compartir Por medios de las actividades y estrategias planeadas para el conocimiento mutuo entre la comunidad víctima.

**Metodología.** (Ver página 63)

### **Programa de actividades.**

<b>FECHA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>EVALUACION</b>
En-13 2017	Recordar es vivir	acompañar a las víctimas desde las experiencias vidas, para crear un ambiente de aprendizaje mutuo	Trabajador Social, orientador del punto de atención	espacio adecuado, música relajante	
En-27 2017	Presentar a un amigo	Brindar un ejercicio que posibilita activar el grupo y le permite a cada participante profundizar en su autoconocimiento y conocimiento de los demás.	Trabajador Social	espacio adecuado	
Feb-10 2017	El árbol de la vida.	Contribuir a que cada participante conozca mejor a sí mismo y a los demás.	Trabajador Social y Psicólogo	Espacio adecuado, hojas, lápices, colores.	

Feb-24 2017	Alimento para la vida	Elevar la autoestima a partir del reconocimiento de los valores personales	Trabajador Social y Psicólogo	Espacio adecuado, hojas.	
Mar-10 2017	Dibuja al Grupo	Analizar y representar mediante un dibujo las relaciones existentes en su contexto.	Trabajador Social, orientador del punto de atención	Espacio adecuado, hojas y lápices.	
Mar-24 2017	Comunicación a ciegas	Ejercitar habilidades comunicativas mediante el juego de roles.	Trabajador Social y Psicólogo	Espacio adecuado.	
Abr-14 2017	Confianza Ciega	Vivenciar y reflexionar acerca de valores morales valiosos que se manifiestan en un comportamiento social positivo.	Trabajador Social	Espacio al aire libre, vendas para los ojos.	
Abr-28 2017	Palabras Mágicas	Actualizar vivencias relacionadas con la vida familiar a través de la animación de la lectura	orientador del punto de atención	espacio adecuado y canciones aludidas al temas	
May-12 2017	A cuatro manos	Distinguir algunos de los procesos que intervienen en la toma de decisiones de manera cooperativa entre dos o más personas y su implicación para el comportamiento responsable en las relaciones con los demás.	Trabajador Social	lectura (a cuatro manos), espacio adecuado	
May 26 2017	Obra teatral	presentar por medio de una obra de teatro la importancia de la buena interacción en las familias y las comunidades.	orientador del punto de atención	vestuario y sonido	
Jun-9 2017	Lazos Familiares	Fortalecer la unión familiar por medio de talleres de reflexión	Psicóloga	espacio adecuado y video Beam	
Jun-23 2017	Juego de Roles	Identificar los roles dentro de un contexto social por medio de una pequeña representación.	Trabajador social y Sociólogo	espacio adecuado y video Beam	

### DEVOLUCION CREATIVA.

El ser humano es un ser cambiante y en constante aprendizaje desde siempre, en sus diferentes momentos de vida y en las experiencias positivas o negativas que se deben afrontar por el solo hecho de existir. La libertad de elección es el cimiento de las decisiones y los riesgos que se toman en el transcurso de la vida, adquiriendo estilos de vida según lo aprendido durante cada experiencia.

Lo anterior como fundamento inicial de la experiencia de estudio en el trabajo social, en la práctica profesional y en su sistematización. Inicialmente es una bendición poder mostrar actualmente lo aprendido durante todo el proceso de formación en la carrera universitaria, lo fructífero que fue cada conocimiento transformado en nuevas percepciones al mundo social, articulándolo con el ser desde las formaciones éticas primarias y las que se van construyendo a partir de las vivencias. Como plantea Juliao, C.

Ahora bien, nuestro actuar fundamental es, sencillamente, inventarnos, darnos forma permanentemente, a la manera de un camaleón, ascendiendo a veces a lo más alto y descendiendo, la mayor de las veces, a lo más bajo y despreciable. Todas nuestras opciones, de una u otra forma, terminan por configurar lo que hoy somos. Porque actuar no es otra cosa que elegir, y elegir es enlazar apropiadamente el conocimiento de lo que nos es dado (aquello que no generamos nosotros, pero que recibimos como don), con la imaginación (las posibilidades de las que podemos disponer, si queremos) y la decisión (el acto de voluntad que escoge entre varias alternativas e intenta ejecutar una de ellas). Por eso, a las acciones radicalmente humanas las llamamos acciones voluntarias, aunque debamos asumir la parte de incertidumbre en que vamos a incurrir al ejecutarlas. Nuestra grandeza radica,

entonces, en que somos co-creadores (junto con Dios) de nosotros mismos, completando y siempre reformulando aquello que Él proyectó para nosotros. Somos perfectibles y, por eso, educables. (2011: 23)

Con base en lo anterior todo lo que el SER recibe como formación se ve reflejado en el HACER es por eso que la experiencia de práctica profesional generaron diferentes interrogantes de la realidad, pues el enfrentarse a las diferentes problemáticas e intervenirlas crean una confusión existencial y un giro en las percepciones del mundo fuera de la academia. De allí surgió el interés de sistematizar, el proponer, sugerir y apoyar los programas y proyectos complementan el conocimiento personal y profesional.

El trabajo con víctimas del conflicto armado me permitió reencontrarme conmigo misma, autoevaluarme y desarrollar nuevas percepciones ante la realidad, reconocer en cada rostro de una víctima la violencia que ha sufrido por más de 50 años todo un país.

Enfrentarme ante realidades tan dolorosas generó en mi una serie de encontrones interiores, surgiendo de esta crisis el conocimiento y la importancia de intervenir sin colocar los sentimientos de por medio, teniendo claro que no se debe perder de la sensibilidad frente a las diferentes circunstancias de la vida. Este proceso de controlar emociones es con el fin de no revictimizar la víctima, suena redundante pero es el primer paso para el aporte que como profesionales se le puede brindar a esta población.

Más allá de apoyar una institución como fue la Unidad de atención y reparación integral a las víctimas del conflicto armado fue reconocer la oportunidad del crecimiento personal y profesional que allí adquirí, tanto desde la parte administrativa en cuanto a programación, planeación de las diferentes estrategias de atención en los programas y proyectos

establecidos, como en la atención directa con la víctima, aprendiendo de ellos en cada interacción y reconociendo la importancia del trabajo social en cada una de las intervenciones realizadas.

Es por la anterior que “el quehacer social y educativo se plasma en obras, éstas no pueden ser su objetivo final; ellas son meras condiciones de posibilidad para algo más definitivo y humano como es la disposición y destreza para construir, conservar y revolucionar el mundo común” (Juliao, 2011, p. 27).

Durante la sistematización de la practica fue fundamental tener en cuenta los cuatro momentos de la praxeologia que propone Carlos German Juliao Vargas: inicialmente el ver, como punto de partida desde una observación e innumerables interrogantes que permitieron analizar y recolectar información para un conocimiento amplio del actuar. Segundo momento el juzgar donde surgió las diferentes estrategias de intervención y la búsqueda de soluciones para las diferentes problemáticas a enfrentar desde las diferentes posturas teóricas. Otro momento y desde mi percepción el que más apporto a mi formación es el actuar, momento en el que se ejecuta lo planeado, donde se interactúa con los sujetos de la realidad a abordar, donde se construye nuevos conocimientos que se ven reflejados en el cuarto momento que es la devolución creativa, donde desde la experiencia se proponen nuevas estrategias y se conceptualiza la mirada del trabajo social frente a las diferentes problemáticas intervenidas. Por esto “el quehacer praxeológico cumple una cuádruple función: de conservación, de enriquecimiento, de gestión y de apropiación de los saberes que produce la práctica”. (Juliao, 2011, p. 30) Lo anterior como importante aporte para los trabajadores sociales, teniendo en cuenta que la implementación de estos cuatro momentos en cualquier estrategia es certera para la intervención social.

El trabajador social es transformador de realidades sociales y al mismo tiempo genera conocimiento, plasmando todo ello desde un aporte teórico-referencial y conceptual, con el propósito de preparar al profesional en formación desde el saber-ser y saber-hacer.

Se hace necesario plasmar esta frase donde el autor indica que “Tendré la capacidad de tener conciencia histórica y reflexiva de una realidad que observo y me observa, rodeo y me rodean, absorbo y me absorben; que usare una epistemología dinámica e impalpable, que seré un investigador reflexivo, curioso y crítico pertinaz, que se siente con el derecho de expresar su interioridad” es importante que seamos profesionales capaces de trascender y colocar valor agregado a todo nuestro actuar, ser personas críticas con los contextos con el fin de ser partícipes de las realidades sociales a las cuales estamos sumergidos y tenemos el trabajo de apoyar desde el conocimiento.

El rol del Trabajador Social se ve permeado por las diferentes problemáticas que aquejan a la sociedad actual, los profesionales están llamados a crear acciones y a generar conciencia en la población, contribuyendo para que las situaciones no afecten su integridad. Para esto no se debe desligar la parte teórica, metodológica, y la parte ética, pues si existiera divorcio entre algunas de ellas no se lograría cumplir los objetivos planeados. Sin embargo no significa que las soluciones de todos los problemas sociales estén en manos de profesionales, son muchos los actores que se deben involucrar para la ejecución de los proyectos. Por lo tanto Las personas, los objetos y las ideas cambian cuando se transforman las condiciones de vida. Posiblemente no podamos cambiar todas las circunstancias de una vez, pero podemos, al menos, incorporarnos a unas prácticas y a unas redes sociales de transformación. Ni lo local, ni lo global van a cambiar por una mera disputa ideológica, por buenas que sean las ideas que juegan en ella. Es necesario el



compromiso con las redes que ya están en marcha, que ya se están moviendo, o que podrían gestarse, por su potencialidad para transformar y mejorar nuestra calidad de vida. (Juliao, 2011, p. 46)

Durante esta devolución creativa se ha mencionado anteriormente la construcción profesional y personal que he adquirido a partir de la práctica y su sistematización, el amor por lo que se hace y la articulación entre el ser y el hacer son mi punto de partida para emprender un nuevo objetivo en la vida, reflexionando cada actuar para generar nuevos conocimientos y experiencias que aporten a mi formación en todas mis dimensiones: espirituales, cognitivas y físicas este equilibrio permite brindar siempre lo mejor de mí a los demás, con la idea de extraer lo mejor de ellos para aumentar mi conocimiento y lo no tan bueno para no imitarlos.

De esta sistematización queda para Uniminuto el referente de un trabajo con víctimas del conflicto armado para estudiantes inclinados por este tema, también la oportunidad de seguir contando con la Unidad de atención y reparación integral a las víctimas del conflicto armado (UARIV), para el crecimiento profesional y personal de próximos practicantes de la universidad.

*“La persona humana es un ser praxeológico, es decir, un individuo que actúa (¿actante?), que reflexiona sobre su actuar, que busca mejorar sus acciones y, en últimas, ser feliz.”*

(Juliao, 2011, pág. 22)

## Bibliografía.

Alvarado, L., & Garcia, M. (Octubre de 2008). *Características mas relevantes del paradigma socio-critico*. Recuperado el 10 de Agosto de 2016, de Características mas relevantes del paradigma socio-critico.: [file:///C:/Users/YURANNY/Downloads/Dialnet-CaracteristicasMasRelevantesDelParadigmaSociocriti-3070760%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/YURANNY/Downloads/Dialnet-CaracteristicasMasRelevantesDelParadigmaSociocriti-3070760%20(2).pdf)

Álvarez, A. S. (Abril de 2015). *Sociología Aplicada al cambio social*. Recuperado el Agosto de 2016, de Sociología Aplicada al cambio social: <https://dedona.files.wordpress.com/2015/04/cambio-social-alberto-saco.pdf>

Ander-Egg, E. (2012). *Diccionario de trabajo social*. Recuperado el 20 de Agosto de 2016, de Diccionario de trabajo social : [https://www.academia.edu/7533518/Diccionario\\_de\\_Trabajo\\_Social](https://www.academia.edu/7533518/Diccionario_de_Trabajo_Social)

Aranda, T. J., & Araújo, E. G. (Octubre de 2011). *tecnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos*. Recuperado el 23 de Agosto de 2016, de tecnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos: [http://www2.unifap.br/gtea/wp-content/uploads/2011/10/T\\_cnicas-e-instrumentos-cualitativos-de-recogida-de-datos1.pdf](http://www2.unifap.br/gtea/wp-content/uploads/2011/10/T_cnicas-e-instrumentos-cualitativos-de-recogida-de-datos1.pdf)

Ardiles, G. S. (2013). *Técnicas de intervención social profesional*. Recuperado el 20 de Agosto de 2016, de Técnicas de intervención social profesional: [https://www.academia.edu/7378266/Tecnicas\\_de\\_intervencion\\_social\\_-\\_trabajo\\_social](https://www.academia.edu/7378266/Tecnicas_de_intervencion_social_-_trabajo_social)

Arráez, M., Calles, J., & Moreno de Tovar, L. (Diciembre de 2006). *La Hermenéutica:una actividad interpretativa*. Recuperado el Agosto de 2016, de La Hermenéutica:una actividad interpretativa: <http://www.redalyc.org/pdf/410/41070212.pdf>

Cifuentes, R. M. (2002). *Aportes para “leer” la intervención de Trabajo Social*. Recuperado el octubre de 2016, de Aportes para “leer” la intervención de Trabajo Social : <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-018-041.pdf>

Cuesta, M., & Herrero, F. J. (s.f.). *Introduccion al muestreo*. Recuperado el Septiembre de 2016, de Introduccion al muestreo: <http://mey.cl/apuntes/muestrasunab.pdf>

Duque, A. V. (Julio de 2013). *Metodologías de intervencion social*. Recuperado el 22 de Agosto de 2016, de Metodologías de intervencion socia: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000036.pdf>

García, M. D., & Cabezudo, S. S. (2013). *Trabajo Social con familias: los estilos familiares como indicadores de riesgos, una investigación etnográfica*. Recuperado el 26 de Agosto de 2016, de Trabajo Social con familias: los estilos familiares como indicadores de riesgos, una investigación etnográfica: <http://www.redalyc.org/pdf/1610/161026336010.pdf>

Hernandez, S. (2003). *el proceso de la investigacion y los enfoques cuantitativos y cualitativo: hacia un modelo integral*. Recuperado el 10 de Agosto de 2016, de el proceso de la investigacion y los enfoques cuantitativos y cualitativo: hacia un modelo integral: <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/files/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>

<http://www.unidadvictimas.gov.co/>. (s.f.). Recuperado el 02 de Mayo de 2016, de <http://www.unidadvictimas.gov.co/>: <http://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/ley-1448-de-2011.pdf>

Juliao, C. G. (2011). *El enfoque praxeologico*. Recuperado el Septiembre de 2016, de El enfoque praxeologico: <http://repository.uniminuto.edu:8080/jspui/bitstream/10656/1446/3/El%20Enfoque%20Praxeologico.pdf>

Maldonado, A. M., & Contreras, L. Z. (11 de Marzo de 2011). *La interacción social en el pensamiento sociológico de Erving Goffman*. Recuperado el 23 de Agosto de 2016, de La interacción social en el pensamiento sociológico de Erving Goffman: <http://www.redalyc.org/pdf/676/67621192009.pdf>

Malgesini, G. (2013). *Guia Metodologica sobre el proyecto intervencion social*. Recuperado el 20 de Agosto de 2016, de Guia Metodologica sobre el proyecto intervencion social: [http://psocialesalesianas.org/Archivos/Recursos/1159\\_Ciclo\\_Jonas.pdf](http://psocialesalesianas.org/Archivos/Recursos/1159_Ciclo_Jonas.pdf)

Martinez, A. G. (2012). *Sociologia de la Educación*. Recuperado el Agosto de 2016, de Sociologia de la Educación: [http://www.ugr.es/~aguevara/SOCIOLOGIAso\\_archivos/Tema5.pdf](http://www.ugr.es/~aguevara/SOCIOLOGIAso_archivos/Tema5.pdf)

Meneses, D. P. (Noviembre de 2014). *Propuestas Metodológicas para trabajo social en trabajo social y sistematización*. Recuperado el 12 de Agosto de 2016, de Propuestas Metodológicas para trabajo social en trabajo social y sistematización: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000043.pdf>

Murillo, J., & Martínez, C. (Noviembre de 2010). *Investigacion Etnografica*. Recuperado el Septiembre de 2016, de Investigacion Etnografica: [https://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso\\_10/1\\_Etnografica\\_Trabajo.pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/1_Etnografica_Trabajo.pdf)

ONU. (s.f.). *Naciones Unidas, derechos humanos, oficina del alto comisionado*. Recuperado el 02 de Agosto de 2016, de Naciones Unidas, derechos humanos, oficina del alto comisionado: <http://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/VictimsOfCrimeAndAbuseOfPower.aspx>

Ospina, V. M. (10 de Octubre de 2011). *Trabajo social, intervención en lo social*. Recuperado el 12 de Agosto de 2016, de Trabajo social, intervención en lo social:  
file:///C:/Users/YURANNY/Downloads/1389-2875-1-SM.pdf

republica, C. d. (10 de Junio de 2011). *Ley 1448 de 2011*. Recuperado el 10 de Agosto de 2016, de Ley 1448 de 2011:  
<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley144810062011.pdf>

Rodriguez, J. M. (Noviembre de 2011). *MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA*. Recuperado el Septiembre de 2016, de MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA:  
file:///C:/Users/YURANNY/Downloads/tecnicas%20de%20investigacion.pdf

SARTU, F. (2011). *Estrategias Profesionales para la inclusion social*. Recuperado el 20 de Agosto de 2016, de Estrategias Profesionales para la inclusion social:  
<http://www.ipbscordoba.es/uploads/Documentos/EstrategiasProfesionalesInclusionSocial.pdf>

Simikin, H., & Becerra, G. (Noviembre de 2013). *El proceso de socialización, apuntes para su exploración en el campo psicosocial*. Recuperado el Agosto de 2016, de El proceso de socialización, apuntes para su exploración en el campo psicosocial.:  
<http://www.scielo.org.ar/pdf/cdyt/n47/n47a05.pdf>

Unidad para las Víctimas. (s.f.). *Unidad para las víctimas*. Recuperado el 2 de Febrero de 2016, de <http://www.unidadvictimas.gov.co/es/garantias-de-no-repetici%C3%B3n/173>

Valero, J. F. (2012). *El trabajo social y sus instrumentos*. Recuperado el 21 de Agosto de 2016, de El trabajo social y sus instrumentos:  
file:///C:/Users/YURANNY/Downloads/9788476428429\_L33\_23%20(2).pdf

**Anexos.****Entrevista**

Fecha: 01 de octubre - 2016

Nombre: Maria Sonia Henao (Desplazada)

1. Qué le ofrece la UARIV para su reparación integral?

Ayudas humanitarias, la indemnización por mi desplazamiento y el homicidio de mi hijo, salud nivel 0, educación para mi hijo (el que me quedo vivo), y los tramites para la libreta militar.

2. Qué proceso le llamo la atención y por qué?

El taller de duelo, son unas terapias excelente y me han mitigado mucho el dolor.

3. De qué manera participan en las diferentes intervenciones que ofrece la

UARIV?

asistiendo por mis ayudas humanitarias, también a los talleres de duelo y a los de ayuda psicológica. Hago parte de un proyecto productivo orientado por el Sena.

4. Las estrategias de la UARIV han aportado positivamente a su reparación?

Si, Muchísimo la Unidad es mi Segundo hogar.

5. Qué sugerencias tiene para mejorar las estrategias de atención por parte de la UARIV.

Es muy lenta la atención en el punto de atención y quisiera que buscarán la manera de que las víctimas reconocieran mejor sus derechos.

6. Con quien vive?

Con mi hijo de 18 años.

7. Ha interactuado con otras familias víctimas del conflicto armado?

Yo he tratado con muchas familias víctimas pero he sido líder de las víctimas en muchos momentos. donde más interactuamos es en los puntos de atención, mientras nos atienden compartimos experiencias.

8. Que actividades realiza en familia que genere conversaciones sanas?

Con mi hijo tenemos claro que para estar bien hay que dialogar, compartimos mucho juntas, Salimos y nos apoyamos mutuamente.

9. Que personas cercanas a la familia les aporta a la sana convivencia?

Son más las entidades que me han ayudado. Medellín Solidaria, derechos humanos y los psicólogos de la Unidad de Víctimas.

10. Ha construido nuevas amistades? Construir nuevas amistades es muy difícil, pues en el desplazamiento se dejó una vida, amigos y familia. Acostumbrarse a una nueva vida no es fácil y me siento muy vulnerable y discriminada por ser víctima del desplazamiento. Eso impide que busque nuevas amistades. los jóvenes si son más sociables mi hijo si tiene y a construido nuevas amistades.