



**Sistematización de la experiencia del proyecto de asesoría familiar: “fortalecimiento de las habilidades sociales en adolescentes de Sucre y Antioquia para la prevención y resolución de conflictos familiares”**

Paula Andrea Flórez Meza

Ana Catalina Valencia Ricaurte

Pontificia Universidad Javeriana Cali

Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales

Maestría en Asesoría Familiar – Modalidad Virtual

Santiago de Cali, Julio de 2021

**Sistematización de la experiencia del proyecto de asesoría familiar: “Fortalecimiento de las habilidades sociales en adolescentes de Sucre y Antioquia para la prevención y resolución de conflictos familiares”**

Paula Andrea Flórez Meza

Ana Catalina Valencia Ricaurte

DIRECTOR/A  
MG. Millerlandy Santana Oviedo

Pontificia Universidad Javeriana Cali  
Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales  
Maestría en Asesoría Familiar – Modalidad Virtual  
Santiago de Cali, Julio de 2021

Nota de Aceptación

---

---

---

---

---

---

---

Nombre  
Director/a

---

Nombre  
Evaluador/a

---

Nombre  
Evaluador/a

ARTICULO 23 de la Resolución No. 13 del 6 de Julio de 1946, del Reglamento de la Pontificia Universidad Javeriana.

“La Universidad no se hace responsable por los conceptos emitidos por sus alumnos en sus trabajos de Tesis. Solo velará porque no se publique nada contrario al dogma y la moral católica y porque las Tesis no contengan ataques o polémicas puramente personales; antes bien, se vea en ellas el anhelo de buscar la Verdad y la Justicia”.

## **Agradecimientos**

Expreso mi gratitud en primer lugar a Dios por su fidelidad, amor y misericordia, por ser nuestra luz y respaldo en cada paso dado para que este sueño fuera una realidad. En segundo lugar, manifiesto mi más sincero agradecimiento a las familias del municipio de Sampedra- Sucre por abrirme las puertas de sus vidas y a cada uno de los adolescentes por haber adquirido una postura de valentía, respeto y compromiso durante su valiosa participación en esta gran experiencia de vida personal y profesional; deseo de todo corazón que sus voces nunca sean calladas y que sean siempre escuchados. Al mismo tiempo agradezco a las directivas de la Institución Educativa Mariscal Sucre, por permitir y facilitar estos espacios con los estudiantes y sus familias. Finalmente, y no menos importante, agradezco a mi amada familia, hija, esposo, padres y hermanos por su apoyo, motivación, paciencia y amor incondicional, son ustedes el motor de mi vida (Paula Andrea Flórez Meza).

Gracias a Dios por su misericordia y amor, me ha regalado una maravillosa vida al lado de mis súper coequiperos, mi esposo Gio y mis princesas Lela y Aleja, cada día junto a ustedes es una clase magistral de familia, los amo con el alma. Mi gran amor y aprecio para mis padres Tita y Lolo y mi hermano Juanca, han sido siempre mi impulso y mi apoyo incondicional, a pesar del tiempo y la distancia. Para las directivas y principalmente para mis niñas de la Institución Educativa Luis Eduardo Diaz de Yondó- Antioquia, infinitas gracias por permitirme entrar en sus vidas y con su resiliencia y valentía, enseñarme tanto; espero que todos sus sueños y anhelos se hagan realidad (Ana Catalina Valencia Ricaurte).

## Contenido

	<b>Pág.</b>
<b>Introducción</b>	13
<b>Referentes teóricos y empíricos</b>	22
<b>Referentes teóricos</b>	22
<b>Referentes empíricos</b>	32
<b>Objeto de la sistematización</b>	38
<b>Fase 1. Convocatoria</b>	38
<b>Fase 2. Formulación e implementación.</b>	39
<b>Método aplicado</b>	49
<b>Instrumentos y procedimientos</b>	51
<b>Recopilación de la información fuentes primarias y secundarias:</b>	53
<b>Validación de información recopilada:</b>	56
<b>Consideraciones éticas</b>	58
<b>Interpretación y análisis de la experiencia</b>	61
<b>Eje 1. Resolución de conflictos</b>	61
<b>Eje 2. Habilidades sociales</b>	77
<b>Lecciones aprendidas</b>	93
<b>Referencias</b>	99
<b>Anexos</b>	112

**Índice de Tablas**

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1 Síntesis de las actividades del PAF .....</b>	<b>42</b>
<b>Tabla 2 Participantes .....</b>	<b>55</b>
<b>Tabla 3 Síntesis de resultados por ejes, categorías y subcategorías .....</b>	<b>57</b>

**Índice de Figuras**

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1 Mural de situaciones adolescentes de Sampués- Sucre .....</b>	<b>40</b>
<b>Figura 2 Mural de situaciones adolescentes de Yondó Antioquia .....</b>	<b>40</b>
<b>Figura 3 Mural de soluciones adolescentes de Sampués- Sucre .....</b>	<b>41</b>
<b>Figura 4 Mural de soluciones adolescentes de Yondó- Antioquia .....</b>	<b>42</b>
<b>Figura 5 Linea de tiempo .....</b>	<b>54</b>

## Índice de Anexos

	<b>Pág.</b>
<b>Anexos 1. Objetivos, ejes y preguntas de la sistematización .....</b>	<b>112</b>
<b>Anexos 2. Genogramas familias de la Institución Educativa Mariscal Sucre de Sampedro - Sucre.....</b>	<b>113</b>
<b>Anexos 3. Genogramas familias de la Institución Educativa Luis Eduardo Díaz de Yondó – Antioquia. ....</b>	<b>116</b>
<b>Anexos 4. Mapa de red .....</b>	<b>119</b>
<b>Anexos 5. Formato de consentimiento informado. ....</b>	<b>120</b>
<b>Anexos 6. Plan de sistematización y cronograma .....</b>	<b>121</b>
<b>Anexos 7. Tabla integrada de planificación para la recopilación de la información.....</b>	<b>123</b>
<b>Anexos 8. Matriz de triangulación .....</b>	<b>124</b>
<b>Anexos 9. Registro fotográfico.....</b>	<b>125</b>

## **Resumen**

En este documento se presenta la experiencia del Proyecto de Asesoría Familiar, fortalecimiento de las habilidades sociales en adolescentes de Sucre y Antioquia para la prevención y resolución de conflictos familiares, desarrollado con 11 adolescentes y sus familias pertenecientes a dos Instituciones Educativas ubicadas en Sampués- Sucre y Yondó- Antioquia. La asesoría familiar se enmarcó en la metodología de la Investigación Acción Participativa (IAP), así mismo, se sustentó en la teoría sistémica y el enfoque de los derechos humanos, el método empleado fue cualitativo, el proceso analítico se llevó a cabo a través de 2 categorías y 11 subcategorías, producto de dos ejes de sistematización previamente definidos por los participantes. La experiencia generó un cambio en los adolescentes, en cuanto a las habilidades, actitudes y estrategias para la resolución de sus conflictos familiares, contribuyendo en la mejora de sus relaciones interpersonales y convivencia familiar, convirtiéndose de esta manera en un insumo de alto valor para próximas investigaciones e intervenciones en el marco de temas relacionados con el abordaje de resolución de conflictos desde el ámbito familiar y puede ser implementado con otro tipo de poblaciones y en otros entornos, como por ejemplo el escolar.

Palabras clave: Resolución de conflictos, habilidades sociales, vulneración, adolescentes, familia.

## Summary

This document presents the experience of the Family Counseling Project, Strengthening social skills in adolescents of Sucre and Antioquia for the prevention and resolution of family conflicts, developed with 11 adolescents and their families belonging to two Educational Institutions located in Sampos. - Sucre and Yondó- Antioquia. The family counseling was framed in the methodology of Participatory Action Research (PAR), likewise, it was based on the systemic theory and the human rights approach, the method used was qualitative, the analytical process was carried out through 2 categories and 11 subcategories, the product of two systematization axes previously defined by the participants. The experience generated a change in the adolescents, in terms of the skills, attitudes and strategies for the resolution of their family conflicts, contributing to the improvement of their interpersonal relationships and family coexistence, thus becoming an input of high value for the next Research and interventions within the framework of issues related to the approach to conflict resolution from the family environment and can be implemented with other types of populations and in other settings, such as schools.

Keywords: Conflict resolution, social skills, violation, adolescents, family.

## Introducción

Este documento presenta la sistematización de la experiencia significativa lograda con la formulación e implementación del Proyecto de Asesoría Familiar – en adelante, PAF-, titulado: “Fortalecimiento de las habilidades sociales en adolescentes de Sucre y Antioquia para la prevención y resolución de conflictos familiares” realizado entre los meses de julio del 2020 y marzo de 2021.

La situación sobre la cual se formuló e implementó este proyecto tuvo origen en las necesidades expresadas por los adolescentes respecto al manejo y la resolución de conflictos al interior de sus hogares. En estas familias los conflictos se caracterizaban por comportamientos de exclusión, invisibilización y autoritarismo; así como por la inadecuada y escasa comunicación entre padres e hijos. Ante la ausencia de estrategias efectivas para la prevención y resolución de conflictos, las tensiones y confrontaciones entre padres e hijos eran frecuentes y eventualmente daban paso a prácticas de parte de sus padres tales como castigos, prohibiciones, violencia física y/o verbal, las cuales agravan aún más el manejo de las situaciones conflictivas en las familias.

Estar inmersos en este tipo de ambientes problemáticos produce consecuencias negativas en el desarrollo individual y familiar. Particularmente, los adolescentes que crecen en familias conflictivas donde prevalece el autoritarismo y la invisibilización son propensos a tener “pocas habilidades sociales y comunicativas, obediencia y conformidad, poca iniciativa, baja autoestima, moral heterónoma, planificación impuesta y necesidad de refuerzos a corto plazo para el trabajo” (Montañés, Bartolomé, Montañés y Parra, 2008, p.398). Esto concuerda con lo manifestado por los participantes quienes expresaron que al interior de sus familias había pocas habilidades para expresar adecuadamente sus sentimientos, emociones y percepciones. En este sentido, teniendo en cuenta que la familia es uno de los principales sistemas en los que las

personas adquieren aprendizajes relacionados con la socialización, roles, principios, costumbres, creencias y valores, se resalta su importancia en la formación de habilidades que contribuyan a la resolución de conflictos. Al respecto, Linares y Salazar (2016) afirman que “Los hijos son formados inicialmente en la familia, de ahí la importancia de establecer relaciones sanas y estimulantes en un ambiente que les permita comprender y desarrollar sus habilidades sociales, cognitivas y adaptativas al medio ambiente” (p.185). Por ende, desde el contexto de la asesoría familiar se identificó la necesidad de fortalecer las habilidades sociales en los adolescentes para fomentar estrategias que permitieran la resolución de conflictos familiares.

Desde la perspectiva de la asesoría familiar y teniendo en cuenta el enfoque de los derechos humanos y la generación de entornos protectores al interior de las familias, este proyecto se acogió a la metodología Investigación Acción Participativa, en adelante (IAP), la cual establece que “la población es el agente principal de cualquier transformación social y de su activa colaboración dependerá el cambio efectivo de la situación que vive” (Martín y Basagoiti, 2001, p. 3). En la IAP, el investigador y la comunidad, en este caso los adolescentes, trabajan de manera articulada en la producción de conocimientos que contribuyan a dar solución a sus necesidades, fomentando así la consecución de un aprendizaje que permita fortalecer las habilidades sociales para la prevención y resolución de conflictos familiares.

El desarrollo de la asesoría familiar implementada en este estudio se apoyó en la teoría de sistemas planteada por Bertalanffy, de acuerdo con esta teoría, la familia es entendida como un sistema, es decir “como un complejo de componentes interactuantes” (Bertalanffy,1979). Así mismo, se tuvo de referente la teoría de los sistemas observantes y la cibernética de segundo orden de Foerster (1991) en la que se contempla que el asesor puede entender la problemática siendo parte del proceso al igual que los adolescentes y sus familias.

Así mismo, a través de la ejecución de las herramientas sistémicas tales como los genogramas familiares (anexo 2 y 3), el mapa de red (anexo 4), el mural de situaciones (figura 1 y 2) y el mural de soluciones (figura 3 y 4), se pudo conocer los roles, las relaciones, el tipo y la estructura del sistema familiar de los adolescentes, también fue posible entender el entorno y contexto sociocultural en el que se desarrollan los participantes; considerando fundamental ampliar y comprender dicha información desde una mirada sistémica, se tomó como referencia la Teoría Ecológica de los Sistemas de Bronfenbrenner (1987).

El contexto en el cual se llevó a cabo el proyecto fue en los municipios de Sampués-Sucre y Yondó- Antioquia. El proyecto contó con la participación de 11 adolescentes y sus familias, de los cuales 6 residen en Sampués-Sucre y 5 en Yondó-Antioquia. Los criterios que se tuvieron en cuenta para seleccionar los participantes de este proyecto incluyeron la ubicación geográfica que facilitara la accesibilidad y conectividad, la disponibilidad de herramientas digitales para participar desde la virtualidad en los encuentros y la inclusión de los adolescentes en el sistema escolar. Todos los adolescentes que participaron en el estudio tienen entre 13 y 14 años y pertenecen mayoritariamente a familias de tipología nuclear, de estrato socio- económico 1 y 2 y con antecedentes de desplazamiento forzado debido al conflicto armado. Las edades de los progenitores fluctúan entre los 35 y 60 años. Los principales proveedores del hogar son los padres quienes se ocupan en trabajos tales como la ebanistería, el manejo de maquinarias, la venta de muebles, el desarrollo y comercialización de artesanías, y la explotación de hidrocarburos. Las madres por su parte se dedican principalmente al cuidado del hogar y la atención de los hijos.

Una vez mencionadas las características del entorno al que pertenecen los participantes, es necesario analizar el primer contexto sociocultural correspondiente al microsistema, este hace

referencia a “un patrón de actividades, roles y relaciones interpersonales que la persona en desarrollo experimenta en un entorno determinado” (Bronfenbrenner 1987, p.41). Ambos grupos de adolescentes incluyen en esta primera estructura a su familia nuclear, al indagar sobre la relación entre los adolescentes y sus padres, esta es referida como distante, conflictiva y con poca comunicación y expresiones de afecto, los adolescentes también afirmaban que sus opiniones no eran tenidas en cuenta y casi siempre sus padres las menospreciaban, la mayoría de ellos mencionaron que no tenían la confianza para decirle a sus progenitores, sobre todo a sus papás, los conflictos y/o problemas que se le presentan porque ambos tienen un carácter fuerte, lo cual ocasiona constantes discusiones, confrontaciones y tratos inadecuados que no permiten que los conflictos al interior del hogar sean resueltos de manera pacífica.

En lo referente al mesosistema, el cual "comprende las interrelaciones de dos o más entornos en los que la persona en desarrollo participa activamente" (Bronfenbrenner, 1987, p.44), los adolescentes mencionaron las relaciones con sus amigos, compañeros de clases y algunos docentes del entorno educativo al cual asisten. Los participantes manifestaron tener una buena comunicación con sus amigos, que era frecuente y que además les permitía encontrar en ellos confianza, apoyo y cariño, también expresaron que era muy común que cuando se presentarían dificultades y/o conflictos recurrieran a sus amigos en busca de apoyo y consejos; sus amigos son personas contemporáneas en edad, con las cuales comparten los mismos gustos e intereses. En cuanto a sus compañeros de clases y docentes de la institución educativa, los adolescentes afirmaron tener una buena relación con ellos; sin embargo, en ocasiones se presentaban diferencias y conflictos que se terminaban manifestando en agresiones verbales y/o físicas. Los adolescentes también enunciaron haber sido discriminados y excluidos por sus compañeros, del

mismo modo que ellos también lo han hecho con estos, siendo esta una dinámica que era vista como normal en sus relaciones escolares.

Con respecto al macrosistema, que hace alusión a “las correspondencias en forma y contenido de los sistemas de menor orden que existen o podrían existir a nivel de la subcultura o cultura con el sistema de creencias o ideología que las sustentan” (Bronfenbrenner, 1987, p.45), los aspectos culturales presentes en los adolescentes y las familias concuerdan en la presencia de diferentes tipos de vulneraciones de derechos, esto se debe a que estas familias están fuertemente influenciadas por una cultura en la cual la violencia hacia los niños, niñas, adolescentes y jóvenes es naturalizada; los padres y adultos cumplen un rol de autoritarismo, poder, control y castigo, que en muchos casos ha sido aprendido y transmitido de una generación a otra, reproduciendo prácticas de una cultura patriarcal.

Finalmente, se analiza el exosistema el cual según Bronfenbrenner “comprende uno o más entornos que no incluyen a la persona en desarrollo como participante activo, pero en los que se producen hechos que afectan, o se ven afectados, por lo que ocurre en ese entorno” (p.261). A nivel internacional se puede mencionar en primer lugar, la Declaración Universal de los Derechos Humanos (Organización de las Naciones Unidas –ONU–, 1948), la cual plantea en su artículo 1 que “todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros” (p.2). En segundo lugar, se puede mencionar la convención sobre los derechos del niño del 20 de noviembre de 1989, en la cual se establecen diferentes responsabilidades tanto para el estado, como para las familias y comunidad en general, en búsqueda de la protección, cuidado y bienestar de todos los niños; así pues, en su artículo 2 dicta que:

“Los Estados partes tomarán todas las medidas apropiadas para garantizar que el niño se vea protegido contra toda forma de discriminación o castigo por causa de la condición, las actividades, las opiniones expresadas o las creencias de sus padres, sus tutores o de sus familiares” (p.10).

En lo que concierne al contexto político nacional, Colombia en su Constitución Política de 1991, establece en su artículo 42 que “las relaciones familiares se basan en la igualdad de derechos y deberes de la pareja y en el respeto recíproco entre todos sus integrantes” (p.6). Así mismo en el artículo 42 se expresa que “cualquier forma de violencia en la familia se considera destructiva de su armonía y unidad, y será sancionada conforme a la ley” (p.7). Mientras que en su artículo 45 menciona puntualmente a los adolescentes, considerando que “el estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud” (p.8). Así mismo en Colombia se expidió el código de infancia y adolescencia, mediante la Ley 1098 de 2006, de 8 de noviembre de 2006, la cual se creó con la finalidad de garantizar a los niños, niñas y adolescentes la protección integral de cada uno de sus derechos en los ambientes familiares, escolares y sociales.

En país, también fue expedida la Ley 387 de 1997, del 18 de Julio de 1997, la cual contempla “las medidas para prevenir el desplazamiento forzado, brindar protección, consolidación y estabilización socioeconómica de los desplazados internos por la violencia en la República de Colombia” (p.1). Aunque si bien es cierto, las familias participes de este proyecto manifestaron ser desplazadas de sus lugares de origen, la mayoría no se encuentran incluidos oficialmente en las bases de datos nacionales que los reconocen como tal y/o no reciben ningún tipo de beneficios o atención de los contemplados en dicha ley.

Del mismo modo, en Colombia se vienen ejecutando tres políticas públicas relacionadas con la población y problema objeto de estudio. La primera lleva por nombre Política Nacional de Infancia y Adolescencia 2018-2030, y “reconoce a las niñas, niños y adolescentes como sujetos prevalentes de derechos y ordena la apuesta social del Estado alrededor del desarrollo integral” (p.3). La segunda política pública se denomina Política Pública de Juventud 2019-2030 cuyo objetivo es fortalecer las relaciones de los jóvenes en los diferentes entornos en los que se desenvuelven desde la inclusión y equidad. Por último, se encuentra la Política Pública Nacional para las familias colombianas 2012-2022, que busca “proporcionar a las familias colombianas los recursos afectivos, económicos, culturales, jurídicos, democráticos y las fortalezas como sujeto colectivo de derechos para orientar el desarrollo integral propio y el de sus integrantes” (p.49).

En cuanto al sistema normativo departamental y municipal, es importante mencionar que la gobernación de Sucre ejecuta actualmente el proyecto “Sucre escucha y mesa de participación para niñas, niños y adolescentes”. Del mismo modo, la gobernación de Antioquia trabaja el proyecto “Antioquia joven” orientado a la atención integral de los núcleos familiares, con especial énfasis en aquellos con jóvenes mayores de 14 años, para fortalecer la convivencia familiar y prevenir las infracciones que eviten la construcción para la paz.

Aunque es cierto que en Colombia existe un Estado Social de derecho y que el país cuenta con un marco referencial legal para garantizar y proteger los derechos de niños, niñas y adolescentes, la realidad muestra que la protección de los derechos humanos, especialmente de la infancia y adolescencia, sigue siendo una problemática. En Colombia, muchos adolescentes son violentados, discriminados e invisibilizados en los diferentes ambientes en los cuales se desenvuelven, esta situación es agravada por múltiples factores tales como el desconocimiento

de los derechos y redes de apoyo por parte de algunos adolescentes y sus familias, los imaginarios socioculturales acerca de la etapa de adolescencia y la falta de estrategias para solucionar conflictos de forma pacífica y democrática; en muchas ocasiones en espacios como el hogar, en donde los adolescentes pasan la mayor parte de su tiempo, existe “una privación sistemática de los DH de las personas adolescentes, como reflejo de prácticas educativas tradicionales, en las que padres presumen que para educarlos se debe recurrir a dispositivos como el poder y el castigo” (Nava y Méndez, 2018, p.3). El hogar es un espacio esencial para cualquier individuo en formación porque es en este contexto en el que una persona adquiere aprendizajes, valores, actitudes, entre otros aspectos que resultan necesarios para la vida.

Ahora bien, se considera importante mencionar que una de las maneras en que se incorporaron los lineamientos de la IAP en este proyecto fue a través de la generación de espacios de diálogos reflexivos que permitieron la validación y afianzamiento del lenguaje como herramienta de reconocimiento de todas las voces de los participantes, posibilitando la adquisición de compromisos y contribuyendo de forma activa y permanente en la toma de decisiones hacia el cambio y transformación de sus realidades. Lo anterior, se llevó a cabo de manera virtual debido a las actuales medidas de aislamiento por la pandemia de COVID 19. De persistir las condiciones actuales de pandemia, las intervenciones familiares a través de la virtualidad se volverán más frecuentes, por lo cual este proyecto puede convertirse en un referente para futuras investigaciones en esta área de estudio. Así mismo, este tipo de intervenciones también pueden trasladarse a otro tipo de situaciones o poblaciones que viven en zonas remotas sin acceso presencial a los servicios de asesoría familiar, pero con acceso a internet.

Se considera que los aportes teóricos y metodológicos procedentes del campo de la asesoría familiar sistémica lograron una aproximación integral al impacto que tienen las habilidades sociales en la prevención y resolución de conflictos en los 11 adolescentes de estudio, así identificado por los participantes y observado en la articulación de ello con el eje transversal de los derechos humanos. Los participantes aportaron, a través del uso de actividades interactivas, sentido y pertinencia al abordaje de las habilidades personales y dinámicas familiares desde la construcción de la narrativa y enfoque relacional y contextual.

Los beneficios que aportó el PAF a los adolescentes están relacionados directamente con el fortalecimiento de las habilidades sociales de empatía, comunicación asertiva y reconocimiento de las emociones orientados a la prevención y resolución de conflictos. A su vez, se propiciaron espacios que permitieron a los participantes el reconocimiento de sus derechos, la toma de decisiones y la construcción de entornos en los que impere el respeto y la sana convivencia. Además de lo mencionado anteriormente, los encuentros y actividades desarrolladas durante el proyecto posibilitaron a los adolescentes identificar y reflexionar sobre los factores de riesgo que no permitían la resolución de sus conflictos familiares. Los adolescentes lograron resignificar sus creencias en cuanto a las prácticas y narrativas culturalmente dominantes en torno al poder, incluyendo el patriarcado y adultocentrismo, asumiendo así una actitud de cambio frente a las mismas.

Se concluye este apartado mencionando que el desarrollo del PAF y la sistematización de la experiencia ayudaron al asesor familiar a desarrollar habilidades de reconocimiento, reflexión, análisis e interpretación frente a las problemáticas abordadas en este proyecto, ampliando las perspectivas y formas de intervenir desde la asesoría familiar.

### **Referentes teóricos y empíricos**

Teniendo en cuenta la situación central planteada por los adolescentes se mostró el sentir real y de primera mano de la población de estudio, enmarcado en la falta de habilidades sociales para la resolución de conflictos; de esta manera se decidió hacer un abordaje desde la asesoría familiar que acogiera el punto de vista epistemológico de la teoría de sistemas de Bertalanffy (1979) y la cibernética de segundo orden de Foerster (1991), así como también algunos autores con respecto a los demás conceptos abordados, como: Familia: Galvis (2011), ciclo vital : Beyebach y Rodríguez (1995), adolescencia: UNICEF (2017), OMS (2021), Alpízar y Bernal (2003); factor de riesgo: Pita, Vila y Carpena (2002), Chinome (2014) , conflicto: París (2003), resolución de conflictos: Mendia y Areizaga (2000), Muñoz Belmar (2003) y habilidades sociales: Betina y Contini (2011), Cuellar (2012). Finalmente se encuentran los referentes empíricos relacionados con el tema del proyecto desarrollados a nivel internacional, nacional y departamental.

### **Referentes teóricos**

La familia vista como un sistema abierto desde el enfoque sistémico de la Teoría General de los Sistemas de Bertalanffy (1979), es entendida como un conjunto de elementos que se relacionan y se encuentran en interacción con el medio circundante, afirmando que el sistema puede entenderse como una totalidad, debido a que cualquier cambio que suceda en alguna de las partes afectará a las otras y a todo el sistema en general. Esta afectación se evidencia en el mural de situaciones (figura 1 y 2), con respecto a los conflictos de pareja de sus padres y cómo esta situación los había afectado, generándoles malestar, inseguridades y desconfianza en sus relaciones.

Así mismo, este autor considera que las familias, grupos y personas constantemente construyen y reconstruyen su relación con el ambiente en el cual se encuentran, Bertalanffy (como se citó en Restrepo, 2015) piensa que “los sistemas abiertos se contextualizan, responden al entorno, lo afectan y se dejan afectar por él” (p.5).

Seguidamente, se puede mencionar a Norbert Wiener (1991), quién plantea, que el sistema puede “entenderse como circuitos de retroalimentación, ya que la conducta de cada persona afecta la de cada una de las otras y es, a su vez, afectada por éstas” (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1991, p.16). Dicha retroalimentación puede ser positiva o negativa, mientras que la primera produce cambio, desestabilidad y desequilibrio del sistema, la segunda se caracteriza por mantener una estabilidad (homeostasis) en las relaciones de este (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1991). Teniendo en cuenta estos conceptos de retroalimentación, se buscó que, durante el desarrollo del proyecto tanto los adolescentes como sus familias lograran iniciar cambios frente a las diferentes situaciones que había generado disfuncionalidad en sus sistemas familiares.

Luego, Von Foerster (1991) propone los sistemas observantes y la cibernética de segundo orden. Foerster (como se citó en Estrada, López y Posada, 1997) considera que la cibernética de segundo orden “abre un espacio para la reflexión sobre el propio comportamiento y entra directamente en el territorio de la responsabilidad y la ética” (p.38). Puesto que estos autores manifiestan que el o los observadores, deben incluirse y construir con las familias un proceso circular en el cual se tenga en cuenta las posturas de todas las partes que conforman un sistema, permitieron ingresar y hacer parte del reconocimiento, la retroalimentación y la transformación de sus realidades. Lo anterior hace referencia a uno de los principios de la cibernética del segundo orden y la circularidad, en el cual “una familia no es un sistema, sino que puede ser

entendida en términos de sistema, y emerge como tal sólo en la medida que un observador la piensa en esos términos” (Foerster, 1991, p.103).

Con Edgar Morín (1994), surge el sistema auto-eco-organizador, el cual va más allá de la cibernética y concibe al sistema como viviente, autónomo e independiente que intercambia información y establece relaciones con el entorno, así mismo afirma que el sistema auto eco organizador “tiene su individualidad misma ligada a relaciones muy ricas, aunque dependientes, con el ambiente” (Morín, 1994, p.57). El ambiente cumple un rol denominado por Morín como co- organizador, debido a que un sistema “no puede completarse, cerrarse, bastarse a sí mismo” (Morín, 1994, p.58), también afirma que nada se encuentra aislado, que tanto el sistema como el ambiente se complementan, se desordenan y se auto-organizan.

De acuerdo con lo anterior, desde los sistemas observantes y la cibernética de segundo orden, se pudo entender parte de las problemáticas de las/los adolescentes y sus familias, puesto que desde esta perspectiva Foerster (1991) afirma que los sistemas se auto-organizan, refiriéndose a “aquella parte de un sistema que consume orden y energía de su ambiente” (p.44) en busca de aumentar su orden interno y plantea que el sistema se encuentra fuera de control por la ausencia de un canal adecuado para poder interactuar con la sociedad, por lo cual ofrece desde la cibernética, la retroalimentación, convirtiéndose esta “en un instrumento de canalización (input) social universalmente accesible” (Foerster, 1991, p.185). Igualmente, propone conceptos relacionados con la circularidad y recursividad.

Así pues, desde la cibernética de segundo orden se “avanza en nociones como autonomía, autorreferencia y las que corresponden a unidades más complejas del ser humano como la cognición, el lenguaje y la interacción sociocultural” (Estrada, López y Posada, 1997, p. 37), desde esta perspectiva, el asesor, los adolescentes y sus familias, desde un proceso circular, de

auto-reflexión y retroalimentación, construyeron nuevos significados en búsqueda de la co-construcción de acciones generadoras, principalmente desde el fortalecimiento de la identidad, permitiendo en los adolescentes no sentirse invisibilizados al ser sujetos de derechos y desde este contexto, transformar las realidades que tenían en el momento en pro de sus familias, es así que al abordar teóricamente la problemática de los adolescentes y su relacionamiento familiar, se reflexionó principalmente en torno a los ejes conceptuales de resolución de conflictos y habilidades sociales, de esta manera al encontrarse directamente relacionados con el proyecto, se entrelazaron a lo largo del contenido, es así que se mencionarán algunos campos disciplinares, que aportaron en los conceptos principales, para su mejor comprensión.

En las últimas décadas se han venido dando cambios fundamentales y estructurales al interior del núcleo familiar y las relaciones de esta con el estado y la sociedad. Entre estos cambios, se han presentado de manera positiva, el reconocimiento de los derechos de niños, niñas y adolescentes; al igual que la identificación y relacionamiento de todos los demás integrantes de quienes conforman los núcleos familiares. Paralelamente, la familia al ser constituida como unidad fundamental, ha construido socialmente su reconocimiento, no sólo como sujeto colectivo de derechos, sino también como actor político social. Con respecto a lo anterior, autores como Pachón (2008) argumentan que al observar el pasar del siglo, se pueden evidenciar las transformaciones y sus permanencias de las familias, dándose cambios de manera lenta y progresiva y en la última parte del siglo, de manera acelerada y profunda. De igual manera, desde los antecedentes remotos de la sociedad primitiva hasta el presente, la familia ha tenido variadas formas, de esta manera las relaciones que se apoyaban en el autoritarismo patriarcal están siendo reemplazadas por relaciones intrafamiliares de contenido e interlocución igualitarias y justas.

Con respecto a la desinstauración del concepto de familia en la actualidad, Galvis (2011) afirma que la familia patriarcal está dando sus pasos hacia una democracia fundada en el modelo de los derechos humanos, a los vínculos del reconocimiento de la dignidad de los hombres y las mujeres, así mismo algunos autores consideran que la verdadera revolución del siglo XX ha sido la revolución de la familia, generando nuevas construcciones psicosociales y culturales sobre la niñez y la adolescencia al interior de la familia; dispositivos de transformación que Galvis señala como factores fundamentales para mirar la familia aquí y ahora; es así que cuando los niños o niñas encuentran el reconocimiento a la dignidad en sus hogares, podrán desarrollarse de manera apropiada para la conformación de la conciencia libre, autónoma y libre (Galvis 2011).

Mediante la construcción de los murales de situaciones (figura 1 y 2) con los adolescentes se pudo observar y contextualizar, que si bien no manifestaron tener problemas graves como maltrato físico severo, abuso sexual o consumo de alcohol y alucinógenos; ellos revelaron a través del ejercicio, la falta de atención por parte de sus padres, poca o nula comunicación, sentimientos de no estimación o juicios dañinos; todo esto llevándolos al punto de sentirse invisibilizados e irrespetados en sus hogares, los cuales se convierten en factores de riesgo, con respecto a la escasa o nula capacidad de practicar la correcta resolución de conflictos. Según autores como Pita, Vila y Carpena (2002) un factor de riesgo es entendido como “cualquier característica o circunstancia detectable de una persona o grupo de personas que se sabe asociada con un aumento en la probabilidad de padecer, desarrollar o estar especialmente expuesto a un proceso mórbido” (p.2).

Desde el abordaje del PAF, al referirse a factores de riesgo, se hace alusión a todo tipo de comportamientos y/o estilos de vida, que no benefician a los adolescentes y sus familias y que los podrían colocarlos en situaciones de riesgo y vulneración. Entre los factores de riesgo se

encuentran algunos relacionados con las respuestas inapropiadas ante la posibilidad de que los adolescentes pudieran resolver sus problemas, se pueden mencionar según Chinome (2014) diferentes tipos de factores de riesgo, tales como son “(...) discriminación de uno o varios miembros de la familia y la desigualdad en los roles del hogar, los problemas económicos y de superación “educación – trabajo” y los cambios culturales o desplazamiento” (pp.56-57), el descuido o la desatención, el abuso y los patrones aprendidos durante la niñez, son también algunos de los factores mencionados por este autor.

De esta manera y dentro de los conceptos esenciales, se encuentra en primer lugar el de resolución de conflictos, al respecto los adolescentes expresaron durante las temáticas desarrolladas, que, si bien la adecuada convivencia era importante, pues la resolución de conflictos lo era aún más; ya que desde sus vivencias la manera de mejorar y facilitar los procesos comunicacionales con sus padres y demás familiares, era a través de la solución de los conflictos o rencillas que se formaban en los hogares; de esta manera como parte del fortalecimiento de las habilidades sociales, se brindaron alternativas, para que encontraran soluciones acordes y adecuadas a los problemas particulares de cada uno.

Conociendo lo mencionado por los participantes del proyecto los conflictos al interior de sus hogares se ha convertido en un factor negativo por la forma en como se viene abordando. Es así que autores como Mendia y Areizaga (2000), han manifestado que la resolución de conflictos es el proceso mediante el cual, una situación conflictiva es resuelta sin ningún tipo de violencia; a través de la cual se analiza la causa del conflicto y se procede a establecer ciertas condiciones, que permitirán que las partes que están en discordia o enfrentadas; puedan buscar puntos intermedios; para sentirse satisfechas y se logre proceder a la solución del conflicto; se resalta la capacidad de escucha y comunicación, como pilares fundamentales para lograr este tipo de

acuerdos sin agresividad. Así pues, de acuerdo con (Muñoz Belmar, como se citó en París, 2003) la resolución de conflictos tiene como principal objetivo comprender mejor las razones que originaron el conflicto, para de esta manera poder dar una mejor solución.

De acuerdo a la forma como manejan los conflictos las familias, los adolescentes pudieron sentir que en sus familias no se da la colaboración ni el compromiso, de esta manera se sentían más invisibilizados y excluidos de sus hogares; teniendo en cuenta lo anterior y después de lograr diagnosticar identificar algunas situaciones en esta investigación y sobre este concepto, se centró en la escucha activa de las distintas opiniones que pudieran y quisieran expresar, así mismo, se optó por diálogos generativos y enriquecidos en la narrativa de los talleres; logrando encontrar en conjunto, estrategias y opciones como respetar las diferencias, expresar de forma adecuada sus puntos de vista, escuchar y ser escuchados ante una situación de conflicto, entre otros. Así mismo, se indagó sobre sus redes de apoyo en la comunidad o grupos sociales, con relación a sus contextos culturales; ya que desde una mirada más holística; se podría dar una mejor solución a los conflictos.

Desde este parámetro, es importante reconocer que si los patrones de violencia son aprendidos; de igual manera los patrones que facilitan la resolución de conflictos también lo son: según Espinosa, Alazales, Medraza, García y Presno (2011) la violencia “no es genética, ni hereditaria; ella se transmite de una generación a otra por ser una conducta aprendida que afecta a todas las culturas y grupos sociales con diferentes estatus socioeconómicos en todo el mundo” (p.101). Al mismo tiempo consideraron que si la violencia intrafamiliar es aceptada y naturalizada cultural o socialmente, se estaría dando lugar a que los niños, niñas y adolescentes vean la violencia como un mecanismo acertado para la solución de conflictos, es así como desde esta investigación, se observó que los adolescentes estaban inmersos en prácticas familiares que

desfavorecen la resolución correcta de conflictos, no solo al interior de sus núcleos, sino en ámbitos escolares y sociales; es aquí donde desde el escenario de la asesoría familiar, se contribuye a desnaturalizar y ayudarles a desaprender este tipo de comportamientos y re-direccionarlos, para lograr relaciones pacíficas y concertadas en todos los miembros de las familias, a través del fortalecimiento de las habilidades sociales para la resolución de conflictos.

En segundo lugar, continuando con los conceptos fundamentales, autores e investigaciones afirman que hablar de habilidades sociales es algo que puede resultar complejo, por las diferentes miradas y concepciones que se le han otorgado de acuerdo con las situaciones y contextos en los cuales estas se encuentran inmersas. Caballo (como se citó en Betina y Contini, 2011) considera que estas son un grupo de comportamientos que permiten el desarrollo individual, desde la expresión de sus sentimientos de un modo adecuado a la situación, para posibilitar la resolución de problemas.

Mientras que, frente a este concepto, autores como Cuellar (2012) afirman que las habilidades sociales son comportamientos aprendidos y que se van modificando con la interacción con otras personas. Así mismo Arteaga (2016) manifiesta que es necesario que los adolescentes aprendan y fortalezcan las habilidades sociales, puesto que estas le ayudaran a asumir de una mejor manera las dificultades de su vida diaria. Al mismo tiempo, considera que la familia cumple un papel fundamental en la adquisición y desarrollo positivo o negativo de las habilidades sociales, puesto que es el núcleo principal de la sociedad. Otros autores como Ison (2004) manifiestan que las habilidades sociales “actúan como reguladoras de la conducta y son aprendidas en el seno de la interacción entre los miembros de una familia y en la calidad de las prácticas de crianza” (p.266).

Los anteriores aportes resaltan la importancia de las habilidades sociales como estrategias para la resolución de conflictos familiares, así como también el rol que cumplen los miembros de la

familia en la adquisición y refuerzo de las mismas, por lo cual, con los adolescentes se trabajaron puntualmente las habilidades sociales referentes a el manejo de emociones, empatía y comunicación asertiva; entendiendo la empatía como “la capacidad de una persona para ponerse en el lugar del otro y poder así comprender su punto de vista, sus reacciones, sentimientos y demás” (Prieto, como se citó en Corrales, Quijano y Góngora, 2017, p.60), la comunicación asertiva y el manejo de las emociones como la habilidad que permite “expresar sentimientos, opiniones y pensamientos de manera oportuna y adecuada, siempre considerando la posición propia y la de los demás. Esta tiene como principio el respeto del yo y del otro, por lo cual busca el equilibrio emocional” (Gómez, López y Tangarife 2020, p.63). Así mismo, teniendo en cuenta el tema de habilidades sociales para la resolución de conflictos familiares, Álvarez (2016) afirma que la violencia familiar, escolar y social se caracterizan por la falta de habilidades sociales en las personas, ya que estas determinan comportamientos adecuados para forjar seres integrales.

Con respecto al tercer concepto, la etapa del ciclo vital en la cual se encuentran los participantes de este proyecto; que es la adolescencia; a lo largo del tiempo diferentes concepciones que han ido evolucionando con el transcurrir de los años. Así pues, desde la Organización Mundial de la Salud – OMS (2021), se considera que la adolescencia “es el periodo de crecimiento y desarrollo humano que se produce después de la niñez y antes de la edad adulta, entre los 10 y los 19 años” (párr.1).

Mientras que autores como Alpízar y Bernal (2003) visualizan la adolescencia desde dos puntos, uno como una “etapa de carencia, crisis, presencia de riesgo; y otro, como una etapa en la cual la gente joven debe formarse y adquirir todos los valores y habilidades para una vida adulta productiva y bien integrada socialmente” (p.3). Por su parte, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF (2020), considera la adolescencia como un periodo crítico del

desarrollo del ser humano, en el cual la familia debe promover y reforzar la autonomía, encomendándole funciones y responsabilidades. Es así, como por otra parte, pero abordando el mismo concepto, el fondo de las naciones unidas para la infancia UNICEF (2017) afirma que la adolescencia puede ser definida como una de las “ventanas de oportunidad que las sociedades deben aprovechar para desarrollar las capacidades, habilidades y talentos de sus integrantes” (p.7).

Los adolescentes que hicieron parte de la sistematización se mostraron de manera autónoma, muy sinceros y receptivos durante la realización de las actividades referente al trabajo; a pesar de que, en varias ocasiones, los padres no se interesaron en las temáticas trabajadas; aun así, se evidenció que su desarrollo emocional y psicológico se fortaleció desde una transición de conocimientos en pro de aumentar sus capacidades. Autores como Rodhes y Wilson (como se citó en Morato, Zapata y Messenger, 2015) plantean que, en esta etapa, la principal misión de la familia es desarrollar el rol de padres desde una dinámica de flexibilización de la autoridad para lograr una adecuada libertad en los adolescentes.

Continuando con los conceptos anteriormente citados, la adolescencia es vista como una etapa, en la cual se pueden realizar transformaciones personales, familiares y sociales, es una etapa de grandes oportunidades para contribuir a una mejor sociedad. De acuerdo con lo anterior, es importante aclarar que los ciclos vitales familiares, referencian los tiempos en los cuales transcurren los nacimientos de las familias y sus integrantes; al igual que procesos en los cuales este sistema se desarrolla de manera física, psicológica e intelectual; consta de etapas y características definidas.

La otra premisa fundamental a la hora de adoptar la perspectiva del ciclo vital es que en el ciclo del desarrollo familiar “no es el individuo el que (con la familia a fondo) va atravesando

una serie de etapas en el transcurso del tiempo, sino la familia como tal la que evoluciona (Friedman, como se citó en Beyebach y Rodríguez, 1995). Aplicándose pues “la idea sistémica de que el todo es más que la suma de las partes, llegando algunos autores a considerar a la familia como un verdadero organismo que nace, crece, se desarrolla y (eventualmente) muere” (Minuchin y Fishman, como se citó en Beyebach y Rodríguez, 1995, p.59).

En conclusión, como alternativa de abordaje de la situación problema en los adolescentes que hicieron parte de la investigación y como tal de acuerdo a su etapa de ciclo vital; desde una postura sistémica relacional, se propusieron los diálogos generativos, entendiéndose como “un proceso reflexivo en el que todos los participantes consideran qué está sucediendo, cuáles son las oportunidades disponibles, qué procedimiento es adecuado y qué desea cada uno para sí y para los otros involucrados” (Schnitman, 2008, p.8). Y como un concepto complementario pero esencial para la resolución de conflictos, el de mediación familiar, el cual es un proceso que intenta aumentar la comunicación entre los implicados, sensibilizándolos en cuanto a las consecuencias, desventajas de la no resolución de los conflictos y motivándolos a la conciliación (Brown, como se citó en Ripoll, 2000).

Desde estas posturas, los adolescentes y sus familias identificaron percepciones, aprendizajes y acciones en pro de transformar sus realidades en medio de sus contextos, en los cuales podrán reclamar y ejercer plenamente el ejercicio de sus derechos humanos.

### **Referentes empíricos**

Al analizar las referencias académicas relacionadas con la temática de esta investigación, a nivel internacional, se puede mencionar a Gil (2017), quién desarrolló un estudio denominado “relación entre clima familiar, problemas emocionales-conductuales y mecanismos de afrontamiento en adolescentes” en Madrid- España, con el fin de conocer “la relación que existe

entre el clima familiar, entendido como el grado de cohesión, expresividad y conflictos entre padres e hijos, y los problemas emocionales conductuales de los adolescentes y sus mecanismos de afrontamiento” (p.1). Los instrumentos metodológicos utilizados fueron el FES (Escala de Clima Social en la Familia) y el SENA (Sistema de Evaluación de Niños y Adolescentes). En esta investigación concluyeron que cuando el clima familiar es negativo a causa de dificultades, como la comunicación y poca unión entre los subsistemas, una de las formas más frecuentes en la que los adolescentes lo manifiestan es por medio de los problemas emocionales, conductuales y de regulación emocional. Este estudio al igual que esta investigación se realizó con una población de adolescentes y sus resultados evidencian la importancia de generar ambientes que garanticen una sana dinámica familiar en la cual prevalezcan el apoyo y respeto entre padres e hijos, contribuyendo a que los conflictos familiares se resuelvan desde y con la participación de todos.

Asimismo, Iñapi y Grández (2019) en una investigación realizada en Tarapoto- Perú en la cual buscaron conocer la relación existente entre clima social familiar y habilidades sociales en los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Cleofé Arévalo del Águila. Mediante un diseño descriptivo correlacional, encontraron entre sus resultados que entre menor sea el clima social familiar menor serán los niveles de habilidades sociales en los estudiantes. Este estudio resulta relevante para esta investigación, puesto que además de haber sido desarrollado con adolescentes escolarizados, incluye las habilidades sociales como temática principal y como aporte significativo se encuentra que existe una relación entre un adecuado clima familiar y el desarrollo de las habilidades sociales, resultando por tal motivo importante fortalecer la sana convivencia familiar para el adecuado desarrollo de dichas habilidades en la vida de los adolescentes.

En Lima- Perú, Carranza (2020) realizó una investigación titulada “Clima familiar y habilidades sociales en la violencia escolar de estudiantes de la Red 19 – Lurigancho, 2020”, con el objetivo conocer la correlación existente entre el ambiente familiar y las habilidades sociales con la violencia escolar, apoyándose en el método hipotético – deductivo con un enfoque cuantitativo, cuyo diseño es transversal, no experimental. Entre los resultados de este estudio se encontró que “existe una correlación significativa, moderada e inversa entre las variables clima familiar, habilidades sociales y violencia escolar, en los estudiantes de la Red - 19 Lurigancho, 2020” (p.203). Estos resultados aportan a la importancia de empoderar a los participantes de esta investigación en la temática de las habilidades sociales para la resolución de sus conflictos tanto familiares, como escolares puesto que se deja en evidencia que esta relación tiene una fuerte incidencia en el entorno escolar.

Esteves, Paredes, Calcina y Yapuchura (2020), en su artículo de investigación titulado “Habilidades Sociales en adolescentes y Funcionalidad Familiar” desarrollado en Perú, con el objetivo de identificar la relación entre habilidades sociales en adolescentes y funcionalidad familiar, apoyándose en una metodología cuantitativa de tipo descriptivo – correlacional. Concluyeron que la disfuncionalidad familiar es uno de los factores que inciden de manera negativa en el desarrollo de las habilidades sociales en los adolescentes. Conociendo que un porcentaje de las familias que participaron en este proyecto se caracterizan por ser disfuncionales, este estudio resulta significativo, puesto que encontró que la disfuncionalidad familiar es uno de los factores que puede incidir y limitar un adecuado desarrollo y puesta en práctica de las habilidades sociales, tanto a nivel individual, como familiar y social.

En el contexto nacional, En Barranquilla- Atlántico, De la Peña y Lozano (2017), en su estudio “Transformando conflictos en familias del suroriente de Barranquilla: una experiencia

desde la investigación acción participación (IAP)” desarrollado con la finalidad comprender el origen y afrontamiento del conflicto como fenómeno propio del ciclo vital familiar, mediante la implementación de la observación participante, entrevistas individuales y grupos focales como herramientas metodológicas. Entre sus resultados resaltaron que las familias que participaron en la investigación manifestaron que era necesario desarrollar las habilidades sociales, para el manejo adecuado del conflicto. Este estudio comparte con esta investigación la población de familias con hijos adolescentes, la investigación acción participativa y el tema relacionado con habilidades sociales. Entre los aportes significativos, se puede decir que en sus resultados las familias proponen como alternativas para resolver sus conflictos el desarrollo de las habilidades sociales, uno de los aspectos a los cuales este proyecto le apuesta de la mano de los derechos humanos para prevenir la violencia familiar y escolar en un grupo de adolescentes.

En Manizales, Castro (2018) en su estudio “El desarrollo de las habilidades sociales y su incidencia en la solución de conflictos”, buscó “reconocer la incidencia del desarrollo de habilidades sociales en la resolución de conflictos que se presentan entre los estudiantes de grado segundo, así como su contribución en la generación de entornos escolares de paz y convivencia” (p.17). Los instrumentos metodológicos utilizados para tal fin fueron el diario de campo y el cuestionario sociométrico. Esta investigación encontró que la familia y el medio sociocultural inciden en las expresiones de los estudiantes ante el conflicto, así como también afirman que “las habilidades sociales básicas deben ser trabajadas con especial atención al interior de la escuela siendo estas una base fundamental para mejorar la convivencia escolar, sin dejar las demás habilidades fuera del proceso” (p.1). Esta investigación aporta a este proyecto la importancia de desarrollar actividades desde y con las familias de este grupo de adolescentes que permitan

establecer las habilidades sociales en sus dinámicas familiares, contribuyendo a una resolución de conflictos pacífica y a unas relaciones adecuadas, tanto a nivel familiar como escolar y social.

De igual forma, en Cali- Valle del Cauca, Durán (2018) en su investigación “Dinámicas familiares en el desarrollo de habilidades sociales en el entorno escolar en adolescentes”, cuyo objetivo fue identificar las dinámicas familiares que favorecen el desarrollo de habilidades en los procesos de socialización de adolescentes en el entorno escolar. Como instrumentos metodológicos utilizó la entrevista semiestructurada y la observación participante. Este estudio entre sus conclusiones afirma que es la familia donde se encuentran las bases para el desarrollo de las habilidades sociales, que influirán en las relaciones interpersonales que establecerá el adolescente en el ambiente escolar y de una u otra forma influirán también en su proyecto de vida. Este antecedente es significativo para esta investigación, puesto que en sus resultados afirma que es desde el núcleo familiar y las relaciones que en este se establecen que se aprenden y se potencializan las habilidades sociales, la cuales influyen no solo en la resolución de los conflictos familiares, sino también en sus relaciones escolares y visión a futuro.

En el plano regional, en el departamento de Sucre, Córdoba (2015) en su investigación “Adquisición de habilidades sociales para el manejo de conflictos a través de la estrategia interactiva del juego de roles en estudiantes de 5° de educación básica primaria”, desarrollada con 34 estudiantes, con edades entre 10 y 14 años del municipio de Sincelejo, con la finalidad de “analizar la manera en que se promueve la adquisición de habilidades sociales para el manejo de conflictos a través de la estrategia interactiva del juego de roles en alumnos de 5° de la Institución Educativa Técnico Industrial.” (p.18). Para ello implementaron el método de investigación acción e instrumentos como entrevista a profundidad, observación naturalista y el diario de campo. Este estudio concluyó que la implementación de esta estrategia “influye de

forma positiva en el clima escolar, ya que conlleva a conductas mediadoras, tolerantes y asertivas que mejoran las relaciones sociales de estudiantes entre sí, estudiantes y docentes, conduciendo a su vez a un mejoramiento del ambiente del aula” (p.42). Desde este estudio se puede evidenciar la importancia del desarrollo de las habilidades sociales para el manejo adecuado de los conflictos desde la mediación, asertividad y empatía, aunque este fue desarrollado desde el entorno educativo, se convierte en un referente para esta investigación, puesto que puede contribuir a la aplicación desde el entorno familiar.

En el departamento de Antioquia existen varios estudios relacionados con esta investigación, entre las cuales se pueden mencionar la de Jurado (2013), en Medellín, quien desarrolló una investigación denominada “dinámica interna de las familias de los estudiantes que ejercen agresión física hacia sus compañeros. Un estudio desde el enfoque sistémico con familias de estudiantes de primaria de la institución educativa Alfonso Upegui Orozco”, con el objetivo de “explorar la dinámica interna de las familias de estudiantes de primaria de una institución educativa oficial de la ciudad de Medellín, que ejercen agresión física hacia sus compañeros” (p.11). Entre los principales hallazgos de este estudio se menciona las dinámicas familiares de los estudiantes que practican la agresión con sus pares se caracterizan por ser “hogares donde no está presente el padre por diferentes circunstancias; empleo del castigo físico; niños con dificultad de acatar las normas del hogar; estilo de comunicación agresivo; afectividad tendiente a la ambivalencia y el rechazo” (p.135). Este referente destaca a esta investigación la importancia de desarrollar actividades desde y con las familias de este grupo de adolescentes que permitan establecer las habilidades sociales en sus dinámicas familiares y que contribuyan a unas relaciones interpersonales pacíficas.

### **Objeto de la sistematización**

Conociendo que “el objeto del conocimiento de la investigación es un aspecto de la realidad que queremos conocer y comprender para poder intervenir en ella” (Ayllón, 2001, p.5), en este estudio el objeto de la sistematización fue el PAF, dicho proyecto hizo uso de la metodología IAP con el propósito de construir con los participantes cada una de las actividades y momentos orientados a la vivencia y adquisición de habilidades sociales, la relevancia de la sistematización de esta experiencia, así como sus alcances, giró en torno al empoderamiento de las habilidades sociales en los adolescentes como herramientas y/o estrategias pacíficas, tolerantes e incluyentes para la resolución de sus conflictos familiares, movilizándolos de forma positiva a la construcción de una sana convivencia familiar.

En las siguientes fases se describe la experiencia adquirida durante el desarrollo del presente proyecto:

#### **Fase 1. Convocatoria**

En esta primera fase, se procedió a agendar una cita con los respectivos rectores de las Instituciones Educativas escogidas; esta reunión se realizó de manera telefónica; en la cual se dio una presentación como estudiantes de la maestría y se resaltó la importancia de su colaboración en el desarrollo de este trabajo de grado; posterior a esta primera reunión, se le envió vía correo electrónico; la carta de presentación por parte de la universidad y el formato de consentimiento informado (anexo 7) para las futuras familias participantes. Luego los directivos de las Instituciones Educativas seleccionaron a las familias que fueron consideradas para hacer parte del proyecto, teniendo en cuenta los criterios de selección mencionados con anterioridad. Una vez enteradas las familias por parte del establecimiento educativo, estos hicieron entrega oficial del listado y datos de contacto de las familias a las estudiantes de la maestría; quienes

procedieron por medio de llamadas telefónicas a invitarlos a un primer encuentro virtual vía zoom, el cual contó con una asistencia de la totalidad de las familias; allí se realizó tanto una presentación de los asistentes, como de la propuesta inicial del proyecto a desarrollar, haciendo énfasis en el enfoque de Investigación Acción Participativa (IAP), resaltando la importancia de su participación y permanencia desde la virtualidad, al mismo tiempo, se hizo la socialización y entrega de los consentimientos informados que posteriormente muy cumplidamente fueron retornados debidamente diligenciado. Esta etapa se realizó en agosto de 2020.

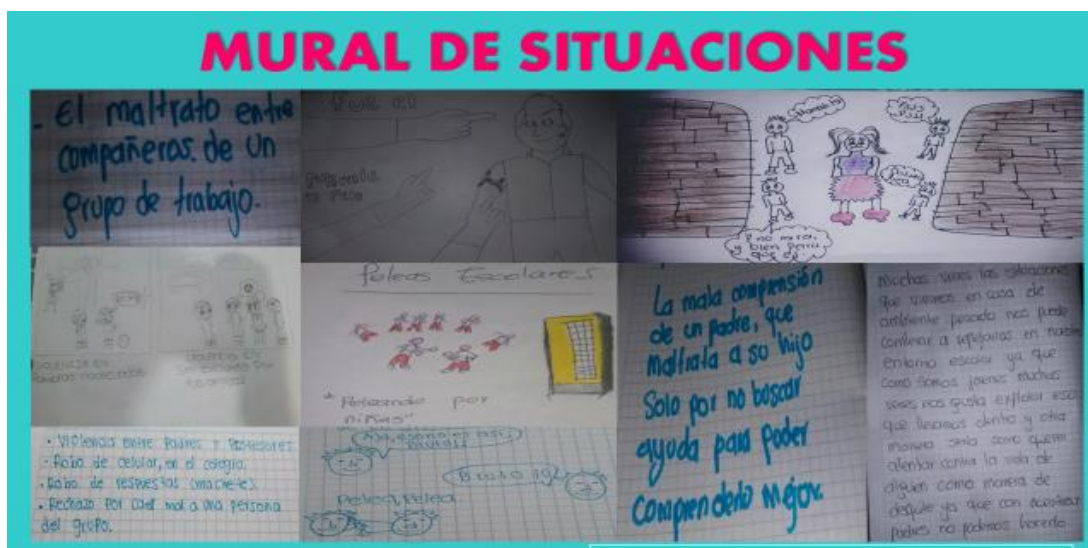
## **Fase 2. Formulación e implementación.**

En esta fase se iniciaron las actividades con el grupo de adolescentes de ambas Instituciones Educativas desde la metodología de la IAP. Comenzando por la construcción de los genogramas familiares (anexo 2 y 3) y el mapa de red (anexo 4), herramientas que permitieron conocer tanto la composición, como las principales características relacionales, sociales, culturales, políticas y económicas de los sistemas familiares y de cada uno de sus miembros. Teniendo en cuenta que las técnicas interactivas hacen referencia a aquellos “instrumentos a través de los cuáles se construye conocimiento colectivamente, a partir de prácticas horizontales y democráticas donde se configuran sujetos sociales activos, que cuestionan sus realidades y las piensan con los otros” (Fernández, 2014, p.9). En los siguientes dos encuentros se construyeron las técnicas interactivas del mural de situaciones (figura 1 y 2) y el mural de soluciones (figura 3 y 4), dichos resultados permitieron la identificación de las principales problemáticas que viven estos adolescentes en los diferentes ambientes en los cuales se desenvuelven, priorizando el familiar; como primer resultado, se identificó la situación central a transformar la cual estaba relacionada con la escasa comunicación por parte de los adolescentes y sus padres, que desencadenaba conflictos que no se resolvían de forma pacífica, debido a que contaban a nivel individual y familiar con pocas

estrategias o herramientas para resolver sus conflictos, tal como se muestra en las siguientes figuras:

**Figura 1**

*Mural de situaciones Adolescentes de Sampedro- Sucre*



**Figura 2**

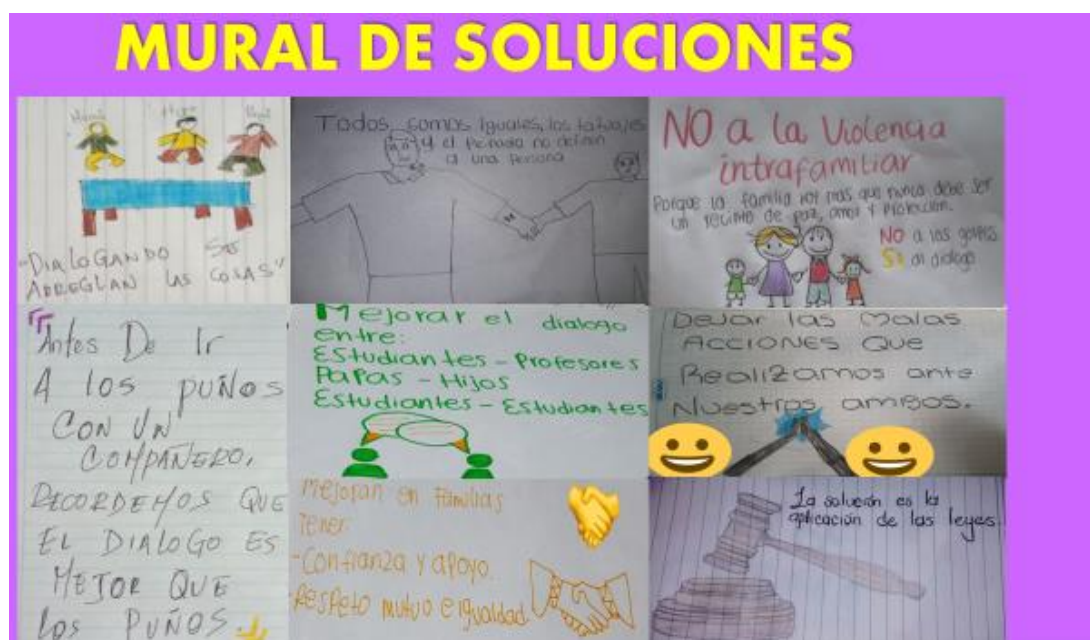
*Mural de situaciones Adolescentes de Yondó- Antioquia*



Posteriormente, se plantearon estrategias para contribuir a resolver la situación identificada, con la aplicación de la técnica interactiva mural de soluciones (figura 3 y 4) con el grupo de 11 adolescentes, con la cual se pudo construir de forma conjunta posibles soluciones que pudieran contribuir a la transformación de las diferentes situaciones problemas presentes en su diario vivir. Derivado de lo anterior, se definieron los objetivos de la intervención familiar desde la mirada de los derechos humanos, el objetivo general para este proyecto fue “Fortalecer las habilidades sociales en adolescentes de Sucre y Antioquia para prevenir y resolver sus conflictos familiares”.

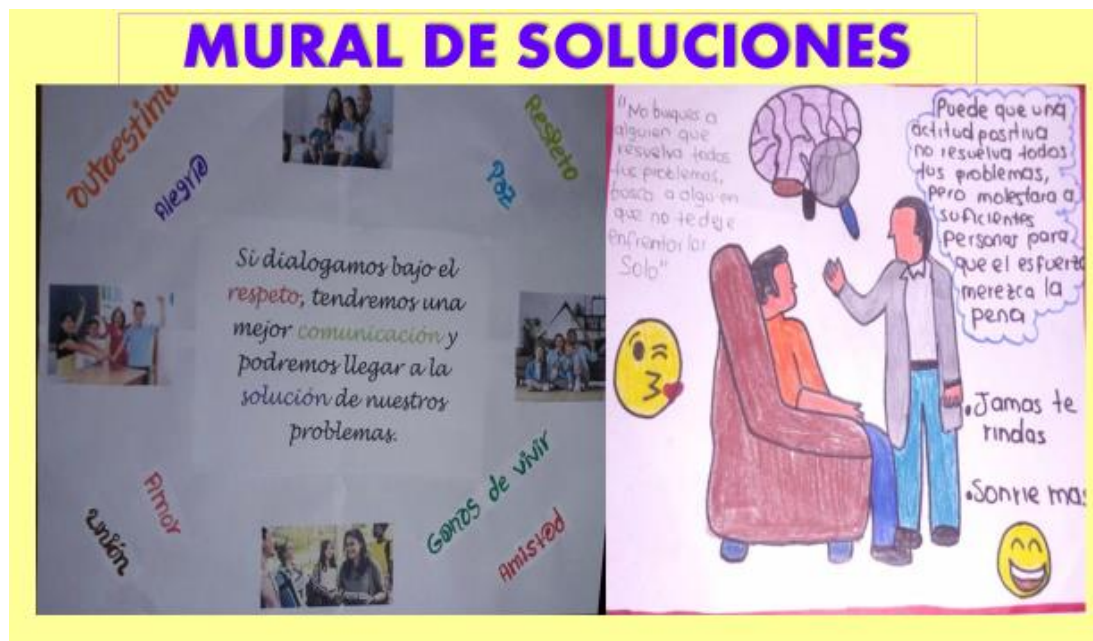
### Figura 3

*Mural de soluciones Adolescentes de Sampués- Sucre*



**Figura 4**

*Mural de soluciones Adolescentes de Yondó- Antioquia*



La implementación del PAF incluyó el diseño y ejecución de una serie de actividades con los participantes convocados, que se describen a continuación.

**Tabla 1**

*Síntesis de las actividades del PAF*

ACTIVIDAD	OBJETIVO	FECHA
CONSTRUYENDO EN FAMILIA UNA TORRE ALTA, FIRME Y BONITA.	Reconocer características tales como la comunicación, resolución de conflictos y los roles asumidos en las dinámicas familiares de los adolescentes.	10 de noviembre del 2020
HACIENDO VISIBLE LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR.	Identificar qué es la violencia intrafamiliar y	17 de noviembre del 2020

	los diferentes factores de riesgo asociados con esta.	
EL CAMBIO INICIA EN CASA.	Socializar a los padres de familia las posibles causas y consecuencias de la violencia intrafamiliar.	24 de noviembre del 2020
¿QUÉ SON LOS DERECHOS HUMANOS?	Construir con los y las adolescentes el concepto de derechos humanos.	01 de diciembre del 2020
¿A QUÉ TENEMOS DERECHO?	Conocer cuáles son los derechos humanos de los y las adolescentes.	03 de diciembre del 2020
ME RECONOZCO COMO SUJETO DE DERECHOS	Lograr que los adolescentes se reconozcan como sujetos activos de derechos.	26 de enero del 2021
TALLER DE HABILIDADES SOCIALES	Generar en los adolescentes conocimiento sobre el concepto de habilidades sociales y su importancia en las relaciones interpersonales.	2 de febrero del 2021
RECONOCIENDO MIS EMOCIONES	Conocer la importancia de las emociones en la resolución de conflictos.	9 de febrero del 2021
EMPATÍA Y COMUNICACIÓN ASERTIVA	Identificar la importancia de la empatía y la comunicación asertiva como herramientas para la prevención y solución de conflictos.	16 de febrero del 2021
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Identificar estrategias para la resolución de	23 de febrero del 2021

---

	conflictos de forma pacífica.	
RITUAL DE RECONOCIMIENTO	Culminar simbólicamente las actividades del PAF	04 y 05 de marzo del 2021

---

Estas actividades respondieron a cada uno de los objetivos específicos de la intervención familiar, los cuales se relacionan, a continuación:

Primer objetivo: Reflexionar sobre cómo las dinámicas familiares de los adolescentes de Sucre y Antioquia limitan la resolución de conflictos. Para lograr este objetivo se trazaron las siguientes actividades:

Actividad 1: Construyendo en familia una torre alta, firme y bonita (10 de noviembre del 2020) con este taller se buscó que los adolescentes identificaran las principales características relacionales que se daban al interior de su núcleo familiar. Al culminar la actividad, los participantes lograron identificar los roles que se asumen en sus familias, así como también, las prácticas y comportamientos cotidianos que no favorecían la resolución de conflictos, mencionando la escasa comunicación existente entre padres e hijos, la poca participación de los adultos del hogar en las actividades de los hijos, dificultades para llegar a acuerdos y expresar puntos de vista, entre otros.

Actividad 2: Haciendo visible la violencia intrafamiliar (17 de noviembre del 2020) el objetivo de esta actividad era lograr que los adolescentes reconocieran que es la violencia intrafamiliar, los diferentes factores de riesgo que viven en su hogar asociados con esta, los motivos por los cuales consideraban que estas circunstancias son normalizadas y porque limitan la resolución de los conflictos. Los participantes conocieron lo relacionado con la violencia

intrafamiliar y mediante un diálogo reflexivo de sus vivencias y experiencias familiares identificaron como no solucionar sus conflictos de forma adecuada se convierte en un factor de riesgo que puede conllevar a la violencia familiar, así mismo dieron a conocer sus creencias en cuanto a los motivos que no permiten que se dé la solución de conflictos de forma pacífica y democrática, entre estos estaban practicas relacionadas con un autoritarismo patriarcal y adultocentrismo.

Actividad 3: El cambio inicia en casa (24 de Noviembre del 2020) Este taller tenía como finalidad generar en un espacio de formación y reflexión con los padres de familia y/o cuidadores de los adolescentes para que desde su rol como principales educadores de sus hijos, propiciarán desde su hogar el desarrollo de habilidades sociales, promoción y garantías de derechos, que favorezcan la solución de conflictos familiares desde la democracia, participación, escucha y respeto, generando un mayor desarrollo de la personalidad de sus hijos y la disminución de patrones de vulnerabilidad y violencia familiar. Los padres de familia que asistieron al taller reconocieron cuáles prácticas no favorecían la resolución de conflictos y se comprometieron a llevar a cabo las orientaciones dadas para una mejor convivencia familiar.

El segundo objetivo específico era propiciar el reconocimiento de los derechos humanos y habilidades sociales como mecanismos alternativos para solucionar conflictos familiares en adolescentes de Sucre y Antioquia. Para alcanzar este objetivo se llevaron a cabo las actividades que se mencionan, a continuación:

Actividad 4: ¿Qué son los derechos humanos? (01 de diciembre del 2020) Tuvo como objetivo construir con los y las adolescentes el concepto de derechos humanos, partiendo del conocimiento de las necesidades básicas, sus vivencias, experiencias y pre-saberes. Mediante un taller participativo los adolescentes desde las necesidades básicas, sus vivencias, experiencias y

pre-saberes, construyeron y relacionaron de forma conjunta el concepto de derechos humanos, logrando comprenderlo y familiarizarse con este.

Actividad 5: ¿A que tenemos derecho? (03 de diciembre del 2020) Este taller tenía como finalidad que los adolescentes reconocieran cuáles son los derechos humanos que posee cada persona, luego de observar un video en el cual se mencionaba una breve historia de porque surgieron los derechos humanos, su propósito y los diferentes tipos existentes, los adolescentes los relacionados con las necesidades básicas trabajadas con anterioridad y lograron identificar cuáles de estos derechos se materializan en sus vidas y cuáles no.

Actividad 6: Me reconozco como sujeto de derechos (26 de enero del 2021) con esta actividad se buscó que los adolescentes reafirmarán y consolidarán los aprendizajes construidos y adquiridos con anterioridad mediante la construcción de un acróstico y dibujos que les permitiría verse como sujetos de derechos priorizando el contexto familiar. Mediante un ejercicio participativo los adolescentes lograron reconocerse como sujetos de derechos, comprometiéndose a cumplir cada uno de estos en los diferentes espacios en los cuales participan. En este taller también permitió a los adolescentes conocer las diferentes entidades y profesionales con los que cuentan en sus territorios para la promoción, protección y restablecimiento de los derechos humanos.

Actividad 7: Taller de habilidades sociales (2 de febrero del 2021) En este encuentro se tenía como objetivo que los participantes conocieran y se apropiarán del concepto de habilidades sociales, resaltando su importancia para la resolución de conflictos. Como resultados se resalta que los adolescentes se identifican como sujeto de derechos, con capacidades y habilidades capaces de participar de forma democrática, desde el respeto a las diferencias y con una actitud pacífica que promueva un cambio en los diferentes ambientes en los cuales se desenvuelven.

El tercer objetivo giro en torno a construir conocimiento y estrategias para la prevención y resolución de conflictos familiares con adolescentes de Sucre y Antioquia, para el cumplimiento de este se implementaron las siguientes actividades:

Actividad 8: Reconociendo mis emociones (9 de febrero del 2021) Con la finalidad que los adolescentes identificaran las emociones como una de las habilidades sociales, que permite no solo prevenir sino también resolver conflictos. Luego de observar la película “Intensamente” los participantes en un espacio de reflexión manifiestan los principales aprendizajes adquiridos de la película, relacionan las emociones con situaciones que viven al interior de su familia y resaltan la importancia de reconocer las emociones, puesto que dando a conocer lo que sienten y reconociéndolas en los demás se pueden prevenir y resolver los conflictos.

Actividad 9: Empatía y comunicación asertiva” (16 de febrero del 2021) Tuvo como objetivo los adolescentes identifiquen la importancia de la empatía y la comunicación asertiva como herramientas para la prevención y solución de conflictos. A través de un ejercicio participativo en el cual se hizo uso de la narrativa para dar a conocer diferentes situaciones cotidianas de la vida familiar de los participantes, le permitieron no solo conocer las definiciones de empatía y comunicación asertiva, sino también lo fundamentales que resultan al momento de prevenir y resolver conflictos, los adolescentes se comprometieron a comprender y reconocer a las personas que los rodean, desde la empatía y a comunicar oportuna y asertivamente sus sentimientos y pensamientos, asumiendo así una actitud hacia el cambio y sana convivencia familiar.

Actividad 10: “Resolución de conflictos” (23 de febrero del 2021) Mediante un espacio pedagógico se le socializo a los adolescentes que son los conflictos familiares y los diferentes tipos. Los participantes lograron identificar entre los más comunes al interior de su familia los conflictos de autoridad entre padres e hijos, conflictos de pareja y por último conflictos entre

hermanos. Compartieron las formas en que estos se solucionan y concluyendo que se carecen de la práctica de las habilidades sociales y derechos humanos que en estos momentos ellos conocen, los adolescentes se comprometieron a escribir, guardar, compartir y colocar en práctica las estrategias y herramientas aprendidas hasta el momento para prevenir y resolver conflictos, estas las tendrían en su frasco que fue creado y entregado a cada uno de los participantes para tal fin.

Actividad 11: Ritual de reconocimiento (04 y 05 de Marzo del 2021) Con el objetivo de culminar las actividades del PAF, se construyó y llevó a cabo con la participación de todos los adolescentes un ritual de reconocimiento, el cual estuvo dividido en varios momentos, se inició escribiendo las acciones que se deseaban desaprender, luego se hizo referencia a los aprendizajes significativos y anhelos para el futuro, reflexiones en torno al reconocimiento y reconocimiento, reflexiones finales en cuanto a los aprendizajes significativos del proyecto y algunos aspectos a mejorar para una próxima oportunidad.

Como logros de esta actividad, se puede mencionar en primer lugar que los participantes identificaron comportamientos culturales dominantes inadecuados de crianza, basadas en el patriarcado y el poder, que habían sido naturalizados y se repetían de generación en generación, manifestando su deseo de romper con estas prácticas “anticuadas”, que no permitían darle solución a los conflictos, apostándole a la puesta en práctica de las diferentes estrategias y herramientas aprendidas en el proyecto, que se encuentran estrechamente relacionadas con las habilidades sociales y el auto-reconocimiento y reconocimiento de todos como sujetos de derechos. Finalmente, como logros se resalta la importancia de estos espacios que promueven la reflexión en torno al camino recorrido y el futuro venidero.

### **Método aplicado**

La sistematización de este proyecto es un proceso en el cual se brinda la “posibilidad de reconocimiento e interpelación con los otros; de visualizar las confluencias y las diferencias, los consensos y los disensos que atraviesan y dan identidad a la experiencia” (Torres, 1996, p.13). Lo anterior con la finalidad de entender la experiencia vivida entre los participantes y asesoras, pero también de tener la posibilidad de obtener un aprendizaje de esta y poder compartirlo con los demás. Dicha sistematización se aborda desde un paradigma crítico el cual facilita las prácticas reflexivas y “considera que el conocimiento se construye siempre por intereses que parten de las necesidades de los grupos; pretende la autonomía racional y liberadora del ser humano; y se consigue mediante la capacitación de sujetos para la participación y transformación social” (Alvarado y García, 2008, p.190).

Al mismo tiempo esta investigación, se encuentra inscrita en un enfoque cualitativo, en el cual la realidad es una construcción compartida, este enfoque según Jara (como se citó en Cogollo, 2016), pretende “recuperar y reflexionar sobre las experiencias como fuente de conocimiento de lo social para la transformación de la realidad” (p.5). Permitiendo de esta forma la organización de la información obtenida durante el desarrollo e implementación del PAF, en búsqueda de identificar, describir o narrar esas experiencias y prácticas personales, familiares y sociales en común que resultan significativas, desde la voz y protagonismo de los participantes.

Ahora bien, teniendo en cuenta que “el objeto de conocimiento de la sistematización es la experiencia, entendida como lo que sucede a partir de la ejecución de un proyecto de intervención” (Barmechea y Morgan, 2007, p.20). La relevancia de la sistematización de esta experiencia, así como sus alcances, giró en torno al fortalecimiento de las habilidades sociales en

11 adolescentes con el fin de contribuir en la prevención y resolución de sus conflictos familiares.

El abordaje se realizó desde dos ejes, entendiendo el concepto de eje, como se ha definido por Jara (como se citó en Ayllón, 2001) como ese “hilo conductor que atraviesa la experiencia y que está referido a aquellos aspectos de esa (o esas) experiencia (s) que nos interesa sistematizar” (p.18). En este sentido se definen, los siguientes ejes, el **eje 1. Resolución de conflictos** y el **eje 2. Habilidades sociales**.

De igual forma, cada eje consta de un objetivo, los cuales según Ayllón (2001) “deben formularse con mucho realismo respondiendo con claridad ¿Para qué sistematizamos?” (p.19). Así pues, desde el **eje 1. Resolución de conflictos**, su objetivo es conocer los factores de riesgo existentes en las dinámicas familiares de los/las adolescentes que afectan la resolución de conflictos de forma pacífica. Y desde el **eje 2. Habilidades sociales**, tiene como objetivo generar espacios de fortalecimiento con los adolescentes que contribuyan a la resolución de conflictos familiares.

Al mismo tiempo, cada objetivo debe de acompañarse de una pregunta de la sistematización de experiencia, según Barnechea y Morgan (2007) estas plantean “lo que se quiere saber sobre la experiencia y que es la fuerza principal que motiva a sistematizarla” (p.30). Definiéndose las siguientes preguntas movilizadoras, para el **eje 1 Resolución de conflictos** la pregunta es ¿Cuáles son los factores de riesgo que limitan la resolución de conflictos entre los/las adolescentes y su familia? Y para el **eje 2. Habilidades sociales** ¿Cuáles de las habilidades sociales lograron generar cambios en los/las adolescentes al momento de prevenir y resolver sus conflictos familiares? Así pues, la sistematización de la experiencia como metodología invita al registro organizado de los resultados de un proyecto práctico, permitiendo construir nuevos

conocimientos, desde la reflexión y diálogo de saberes acerca de la experiencia, situaciones y vivencias directa de los protagonistas, de una forma contextualizada, reconociendo su realidad histórico social, en análisis con los fundamentos teóricos que sustentan el proyecto.

### **Instrumentos y procedimientos**

En búsqueda de realizar un proceso de reflexión e interpretación crítica de la experiencia, se llevaron a cabo tres fases, la primera estuvo relacionada con la reconstrucción, la segunda con el ordenamiento y la tercera con la validación de la información recopilada, mediante un proceso de ordenamiento y triangulación, organizándose en categorías, subcategorías y códigos fundamentado en los ejes y preguntas de sistematización; procediendo finalmente a realizar el análisis e interpretación de esta.

Durante la etapa de recopilación de información, se realizó la construcción de los insumos para el primer taller de sistematización a desarrollar con los participantes, para ello se elaboraron las siguientes herramientas: el plan de sistematización y cronograma, la línea de tiempo, tabla integrada de planificación para la recopilación de la información y lo relacionado con el reconocimiento de los participantes y equipo de sistematización.

En este primer momento se tuvo como fuente principal la información que se encuentra registrada en los diarios de campo de las actividades desarrolladas durante el PAF, así como también, las evidencias fotográficas, gráficos, mapas y conversaciones que dan cuenta de la experiencia a sistematizar, desde el sentir, percepciones y voces tanto de los participantes como de las asesoras familiares durante las diferentes actividades desarrolladas, este paso fue fundamental, pues permitió evidenciar que se contaba con información que daba respuesta a la experiencia vivida en cada uno de los momentos del desarrollo del proyecto, pues lo relacionado

con preguntas que dieran información de los aspectos por mejorar y lecciones aprendidas fueron abordadas en la actividad de cierre.

Para el ordenamiento y validación de la información recopilada, se procedió a construir la matriz de triangulación, con el fin de poder tener una visión general de la información para su análisis, interpretación y validación. Lo anterior, teniendo en cuenta que según autores como Okuda y Gómez (2005) la triangulación “ofrece la alternativa de poder visualizar un problema desde diferentes ángulos (sea cual sea el tipo de triangulación) y de esta manera aumentar la validez y consistencia de los hallazgos” (p.120).

Así pues, lo primero que se llevó a cabo en esta etapa fue una revisión detallada y rigurosa de las fuentes primarias (documentos, conversaciones, fotografías, genogramas familiares, mapa de redes y diarios de campos del PAF), una vez organizada toda esta información, se pasó al proceso de triangulación, en el cual se seleccionó los registros o fragmentos de las fuentes primarias a incluir; seguidamente se realizó el proceso de codificación de los temas y conceptos, teniendo como resultado las categorías y subcategorías en función al eje, pregunta y objetivo de sistematización. Luego se seleccionaron las fuentes y fragmentos ilustrativos para cada subcategoría, construyendo de esta forma una matriz que se convertirá en el respaldo para la interpretación y análisis de la experiencia en cada uno de los ejes (anexo 10).

**Recopilación de la información fuentes primarias y secundarias:**

Teniendo en cuenta que la sistematización de experiencias, de acuerdo con lo planteado por Torres (1996):

“busca en primer lugar producir un relato descriptivo sobre la experiencia, una reconstrucción de su trayectoria y densidad a partir de los relatos provenientes de las diversas fuentes y actores que pueden "conversar" sobre ella. No se trata de una "compilación" de información sino de una producción consensuada de una etnografía pueda dar cuenta de las dimensiones básicas de la experiencia” (p.16).

Una vez construidas las herramientas mencionadas en el apartado anterior, se procedió a convocar a los adolescentes para el primer taller de sistematización con el objetivo de reconstruir la experiencia vivida en el proyecto e identificar los hechos más significativos; asimismo, ajustar objetivos, ejes y preguntas de sistematización propuestas, si se consideraba necesario por los participantes.

El primer taller de sistematización se llevó a cabo por medio de una reunión virtual por la herramienta Zoom, con los adolescentes el 17 de Marzo del 2021, luego de dar la bienvenida a los participantes y explicar el objetivo de dicho encuentro se presentó el plan y cronograma de sistematización (anexo 8), momento en el cual se concertaron las fechas para los siguientes encuentros, resaltándole a los adolescentes la importancia de su activa participación en este último tramo del proceso, así mismo, con el apoyo de imágenes fotográficas para recordar las actividades, se presentó una línea de tiempo que incluyó cada una de las actividades del PAF, invitando a los participantes a identificar los hitos más significativos de la experiencia, con el fin de llegar a un consenso de los mismos, que se pueden evidenciar en la siguiente línea de tiempo.

Figura 5

Línea de tiempo



Para los adolescentes los hitos significativos fueron las temáticas y/o actividades relacionadas con: el ritual de reconocimiento porque fue un momento muy significativo que les permitió de forma simbólica asumir una actitud de cambio propositiva desde el reconocimiento y respeto consigo mismo y otros, con el compromiso de desaprender y dejar de practicar comportamientos

que no les permitían ser constructores de soluciones y generar ambientes de paz y armonía en sus hogares. Así mismo, mencionaron la actividad de resolución de conflictos, el mural de situaciones (figura 1 y 2) y el taller en cual reconocieron a que tenían derecho, manifestando que fueron espacios en los cuales conocieron temas, estrategias que desconocían y que les permiten tener una mejor relación con las personas que los rodean, entre esos sus padres. Finalmente, señalaron la actividad una torre alta, firme y bonita; con respecto a esta actividad en especial, los adolescentes manifestaron mucha satisfacción en haber realizado junto a sus familias dicha torre, puesto que además de compartir tiempo con sus padres y hermanos, les permitió dialogar, llegar a acuerdos desde el buen trato.

Luego, se analizó de manera conjunta con los participantes los objetivos, ejes y preguntas de sistematización, frente a este punto los/las adolescentes no tuvieron ninguna retroalimentación debido a que este punto fue construido colaborativamente entre todos con anterioridad lográndose así la versión final de la tabla que integra toda la información recopilada (anexo 9).

En el siguiente punto se identificaron a los participantes del proyecto mediante preguntas orientadoras, reconociéndose a los/las adolescentes con un rol activo y a los padres de familias, hermanos y abuela como receptores de información externos y con una participación un poco más pasiva, tal como se puede observar en la tabla.

**Tabla 2**

*Participantes*

<b>Participantes</b>	<b>Tipo de vinculación con el PAF</b>	<b>Tipo de rol</b>
Participantes del PAF	Adolescentes participantes	Hijos
Otros participantes	Familiares	Padres, abuela, hermanos

Finalmente, las asesoras familiares les explicaron a los participantes del PAF que la siguiente etapa consistía en ordenar y analizar la información obtenida y/o recopilada del proyecto y que una vez está culminará nuevamente se convocarían a una nueva reunión con el objetivo de socializar los resultados obtenidos de la misma.

### **Validación de información recopilada:**

Una vez se construyó la matriz de triangulación, se desarrolló el segundo taller de sistematización en el cual se socializó a los adolescentes los resultados obtenidos de la recopilación y ordenamiento de la información con el fin de validarlos con la experiencia de los participantes. Para ello se organizó la información a presentar con anterioridad por ejes, categorías y subcategorías, recomendaciones y lecciones aprendidas. En una reunión virtual realizada el 20 de abril del 2021 con las adolescentes de Yondó- Antioquia y el 21 de abril de 2021 con los adolescentes de Sampués- Sucre, se presentó a los participantes la información anteriormente mencionada.

Luego de socializar mediante una presentación en diapositivas y analizar los resultados de cada uno de los ejes con los adolescentes, estos manifestaron que dichos resultados eran coherentes con la experiencia vivida durante el desarrollo del PAF, de igual forma estuvieron de acuerdo con los fragmentos que ilustraban las categorías y subcategorías de cada uno de los ejes. Sin embargo, realizaron algunas observaciones que giraron en torno a los aspectos por mejorar del eje 1. Resolución de conflictos, consideraban que era importante que en futuras oportunidades estas actividades fueran trabajadas con los padres y/o cuidadores, con el fin que también se apropiaron de estas estrategias y las colocaran en práctica en su diario vivir. Teniendo en cuenta los comentarios y apreciaciones de los adolescentes se procedió a incluir y modificar la

tabla de resultados inicialmente socializada, tal como se puede observar a continuación en la tabla 3.

Este segundo taller de sistematización finalizó agradeciéndoles a todos por su asistencia y activa participación en el proceso, comprometiéndolos para una reunión final, en la cual se comunicará los resultados finales de la sistematización.

### **Tabla 3**

#### *Síntesis de resultados por ejes, categorías y subcategorías*

Momentos de la experiencia	Categoría	Subcategoría
Situación inicial	Resolución de conflictos	Sentimiento de rechazo familiar
		Incomprensión
		Creencias culturales y generacionales de crianza
Implementación	Resolución de conflictos	Orgullo
		Maltrato físico
		Creencias culturales y generacionales de crianza
Situación final	Resolución de conflictos	Orgullo
		Maltrato físico
		Incomprensión
Recomendaciones de mejora	Resolución de conflictos	Creencias culturales y generacionales de crianza
		Orientación a padres
		Orgullo
Lecciones aprendidas	Resolución de conflictos	Creencias culturales y generacionales de crianza
		Buen trato
		Relaciones familiares

Situación inicial	Habilidades sociales	Comunicación asertiva
Implementación	Habilidades sociales	Reconocimiento de las emociones
		Empatía
		Comunicación asertiva
Situación final	Habilidades sociales	Reconocimiento de las emociones
		Empatía
		Comunicación asertiva
Recomendaciones de mejora	Habilidades sociales	Apoyo familiar
Lecciones aprendidas	Habilidades sociales	Comunicación asertiva.
		Reconocimiento de las emociones.
		Empatía

### Consideraciones éticas

Las consideraciones éticas en las cuales se ha regido este proyecto dan cuenta de una práctica crítica social en la cual los participantes de acuerdo con las realidades y experiencias vividas reflexionan en torno a estas y le apuestan a su transformación, desde la promoción de espacios en los cuales se practique la democracia, igualdad y respeto. Como asesoras familiares se exige una serie de criterios éticos a tener en consideración que orienten la investigación, para ello se ha tenido en cuenta la resolución número 8430 de 1993 (Ministerio de Salud Colombia, octubre 4, 1993), la cual establece las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud.

En este sentido, la presente investigación se siguió por los aspectos éticos relacionados en la resolución anteriormente citada, en su título II capítulo 1. Artículo 5. Con el hacer prevalecer el

criterio del respeto a la dignidad y protección de los derechos y bienestar de los participantes. De esta manera es desde la comprensión como adultos y como futuras asesoras familiares, que se debe propender por hacer valer la dignidad y la protección, al ser garantes en el cumplimiento de todos los derechos humanos. Estando llamadas a generar espacios y entornos libres de cualquier tipo de situación que los desprovea de la vida, la familia, la igualdad y el reconocimiento. De igual manera desde su inclusión en espacios sociales, familiares y educativos; construyendo una sociedad más equitativa, globaliza y con mejores posibilidades de desarrollo para los niños, niñas, adolescentes y jóvenes.

Asimismo, se tuvo en cuenta, lo contemplado en el Artículo 6 de la resolución en mención, en el cual se establece que se “contará con el Consentimiento Informado y por escrito del sujeto de investigación o su representante legal” (p.2), dando cumplimiento a este criterio ético en la sistematización de esta experiencia, se elaboró un consentimiento informado (anexo 7) el cual fue firmado por cada uno de los padres y/o responsables de los/las adolescentes, toda vez que estos son menores de edad.

También se siguió con lo establecido en el Artículo 8, según el cual se menciona que “se protegerá la privacidad del individuo, sujeto de investigación, identificándose sólo cuando los resultados lo requieran y éste lo autorice” (p.2). Lo anterior teniendo en cuenta que los participantes de este proyecto son menores de edad y no autorizaron que se divulgará su identificación, por tal motivo sus nombres fueron cambiados y sus rostros estarán cubiertos en las imágenes fotográficas.

Siguiendo con las consideraciones éticas y teniendo en cuenta que desde “la reconstrucción de la experiencia, las interpretaciones producidas, las reflexiones elaboradas y los aprendizajes ganados por los partícipes de la sistematización buscan ser socializados, divulgados tanto entre

otros actores de base que no participaron directamente del estudio como entre otros” (Torres, 1996, p.22). Desde las consignas establecidas y los aportes teóricos; se socializarán con los adolescentes, los resultados finales de la sistematización.

Como asesoras familiares, teniendo en cuenta las consideraciones éticas mencionadas con anterioridad, se pretendió a partir de una visión compartida y co-construida, transmitir como equipo responsable y de una manera transparente, reflexiva y enriquecida, los aportes de cada uno y a la vez como grupo, que se lograron durante este tiempo; resaltando el impacto y las potencialidades de las temáticas y actividades, como resultado colectivo de los momentos compartidos. Es así como de esta manera se ha dado todo el valor ético profesional, a la importancia de las relaciones interpersonales que se han consolidado en todos los espacios de trabajo virtual con los adolescentes y cómo estos igualmente han impactado en sus hogares y sus demás entornos. De no ser por la honestidad y la transparencia con los cuales se han desarrollado todos los encuentros, talleres y conversaciones; no hubiera sido posible que los adolescentes, con todas sus características propias de la edad; hubieran transmitido sus pensamientos, emociones y percepciones de su mundo actual; es así como se constata que desde un relacionamiento de confianza, aprecio y mucho respeto, se contribuyó a edificar una mejor sociedad, velando por los derechos humanos de aquellos que son o que podrían ser vulnerados.

## **Interpretación y análisis de la experiencia**

En este apartado se presenta la interpretación y el análisis de los resultados obtenidos en la sistematización de la experiencia que se llevó a cabo en los municipios de Sampués-Sucre y Yondó- Antioquia.

La sistematización de la experiencia se realizó a partir de los dos ejes de sistematización definidos, las categorías y subcategorías dan respuestas a las preguntas y objetivos formulados. Esto se lleva a cabo mediante un ejercicio dialógico que integra las percepciones de los adolescentes participantes, las reflexiones de las asesoras y los referentes teóricos y epistemológicos desde la perspectiva sistémica que retoman las vivencias de este proyecto.

### **Eje 1. Resolución de conflictos**

El objetivo del eje fue conocer los factores de riesgo existentes en las dinámicas familiares de los/las adolescentes que afectan la resolución de conflictos de forma pacífica, y la pregunta planteada, fue la siguiente: ¿Cuáles son los factores de riesgo que limitan la resolución de conflictos entre los/las adolescentes y su familia? la experiencia se reconstruyó en los siguientes tres momentos, situación inicial, primer momento en el cual se dio comienzo al origen y formulación del eje con respecto a los sentimientos y creencias con las que llegaban los participantes al desarrollar la investigación, encontrando testimonios por parte de los adolescentes de rechazo familiar, falta de comprensión y desacuerdo con las creencias culturales y generacionales de crianza. En el segundo momento que fue el de la implementación, se pudo vivenciar a través de actividades y talleres que de manera participativa fueron realizados y desarrollados por los adolescentes siendo partícipes de las diferentes actividades del PAF, quienes se dieron cuenta y enunciaron esos factores existentes en sus dinámicas familiares que no permitían que se diera una resolución de conflictos de forma pacífica e incluyente. Y por

último en el tercer momento de situación final, en el cual se presentaron los principales resultados y cambios, con respecto al eje los adolescentes lograron generar reflexiones en cuanto a cómo podrían asumir una actitud de cambio y transformaciones frente a estos factores identificados al interior de su núcleo familiar y en pro de sus sentires con respecto al trabajo desarrollado.

Continuando con la escritura del apartado, se procede a contextualizar de manera específica; cada momento con sus principales construcciones; es importante explicar que en el desarrollo de la matriz de triangulación la subcategoría definida para todo este primer eje fue factores de riesgo, encontrando como códigos: sentimiento de rechazo familiar, falta de comprensión, creencias culturales y generacionales de crianza, orgullo y maltrato físico. A partir de esta información y de los diferentes referentes, conceptos y sentimientos de los adolescentes, se procedió a contextualizar y abordar de manera reflexiva, la recuperación sistémica de la experiencia virtual y su impacto con respecto al diseño de escenarios de asesoría familiar.

**Situación inicial.** En el momento inicial, desde la co-construcción y los análisis interpretativos del eje 1, dejan en evidencia que los adolescentes manifestaron estar inmersos en escenarios conflictivos con sus familias, en donde prevalecían problemas que los participantes relacionan con sentimientos de rechazo, exclusión, invisibilización, dominación, autoritarismo, inadecuada y escasa comunicación e incompreensión por parte principalmente de sus padres, Yohana manifestaba *“uno ve personas y familias que en todo momento están peleando con todo el mundo”* (Yohana- Diario de campo n°2) y Valentina expresaba *“Muchas veces los papás se desquitan sus rabias y problemas con su familia y sus hijos que no tienen culpa no saben nada”* (Valentina- Diario de campo n°2), este tipo de frases demuestran cómo las tensiones y confrontaciones entre padres e hijos han sido frecuentes y que se utilizaran los castigos,

prohibiciones, violencia física y/o verbal, como método de corrección para resolver sus problemas, *“con eso de la violencia psicológica y como por respeto no podemos decir nada se siente uno peor”* (Luis - Diario de campo n°2).

Mientras que otros de los adolescentes manifestaron en un primer momento, que sentían no tener problemas de alta relevancia, sin embargo, a medida que se desarrollaban las actividades; fueron saliendo a relucir varias problemáticas que los estaban afectando al igual que a sus núcleos *“Estos temas me ayudaron a darme cuenta que existen diferentes tipos de violencia, muchas veces nos hacen violencia psicológica o verbal y no lo vemos como violencia porque no sabíamos y lo que hacemos es responder mal y aumentar estos comportamientos agresivos”* (Valentina - Diario de campo n°2), otras situaciones conflictivas estaban relacionadas con la infidelidad por parte de algunos padres *“Infidelidad, que la confianza es la base de todo, es difícil de conseguir y la pierdes con tan solo un error”* (Gloria – Figura 2) y con el bullying en el contexto escolar *“a mi hija le tocó vivir cosas difíciles al llegar al colegio; pero siempre le hemos dicho que en todas partes va a encontrar personas difíciles y que a ella le toca aprender a convivir”*. Mamá de Diana - Diario de campo n° 3).

Los adolescentes, presentan una alta percepción de rechazo familiar; es así como a través del mural de situaciones (Figura 1 y 2) y las actividades desarrolladas durante el PAF que se logró evidenciar las diferentes percepciones de los adolescentes y su necesidad de expresar su inconformidad, tal como se observa en varios relatos que dan cuenta de este sentir, así como lo manifiesto Cristina *“A veces no nos escuchan porque creen que mis opiniones o las opiniones de los niños y jóvenes son estúpidas o innecesarias”* (Cristina - Diario de campo n°7). Este sentimiento de rechazo que los adolescentes expresaron de manera tan abierta, era asumido por ellos como que sus opiniones o comportamientos nos era importantes para sus padres, asumiendo

al tiempo, que los comportamientos que percibían de sus familiares, les generan sentimientos asociados a poca auto aceptación y pérdida de su identidad familiar *“me da rabia que no lo tengan en cuenta a uno”* (Sofía – Diario de campo n°7), disminuyendo así las capacidades y herramientas que toda familia con hijos en edad adolescente, requiere para su adecuado desarrollo, *“Muchas veces nos dicen que somos buenos para nada o que no somos capaces de algo lo que genera mucha tristeza en nosotros y hace que nos portemos mal”* (Pedro - Diario de campo n°2).

Otra impresión evidente en los participantes estuvo relacionada con el sentimiento de incompreensión por parte de sus padres, dando a conocer que no lograban tener una buena sinergia al momento de expresar opiniones o comportamientos diferentes, con respecto en algunas situaciones de su diario vivir. Relatos como *“La mala comprensión de un padre, que maltrata a su hijo solo por no buscar ayuda para poder comprenderlo mejor”* (Margarita – Figura 1), es la voz de los adolescentes que manifestaban que esta incompreensión por parte de sus padres, estaba afianzada en la dificultad para escucharlos, entenderlos y aceptar sus posiciones en una negociación abierta que promueva la resolución de conflictos *“no se siente nada bien ser poco comprendido y escuchado”* (Gloria – Diario de campo n°11), lo cual lleva a reflexionar sobre la importancia de reconocer los factores de riesgo a los que están expuestos los adolescentes, a parte de este tipo de emociones y sentimientos; ya que de ser manejados de manera equivocada; podrían convertirse en factores de riesgo psicosociales que afectarían de manera significativa el desarrollo del adolescente. De acuerdo con lo anterior autores como Nossa y Tunarrosa (como se citó en Chinome, 2014) afirman que:

Un factor de riesgo psicosocial se entiende como un elemento que suman la falta de comprensión y las diferentes del hecho social, que pone en juego todo el funcionamiento

psicosocial del hombre, incidiendo en su comportamiento dentro de un grupo social, existen factores de riesgo el asociados a la violencia intrafamiliar, como son la dinámica relacional y organizacional de la familia, el actor socio cultural, económico y los factores psicoemocionales y comportamentales de los miembros de la familia (p.9).

Por otra parte en esta situación inicial de la investigación, también se contextualizo sobre creencias culturales y generacionales de crianza, que en muchos momentos se encontraban normalizadas por la cultura, la transferencia de ciertas instrucciones y/o comportamientos intergeneracionales y la personalidad del subsistema parental entre otras, de esta manera, en algunos casos los adolescentes argumentaron haberse sentido violentados, de manera verbal, física y en otros casos de manera psicológica . Entre las prácticas que asumían algunos padres hacia sus hijos, eran vistas por los participantes como el resultado de acciones, comportamientos aprendidos de sus padres a raíz de su propia educación como la imitación y las empleaban para guiar la crianza y control de comportamientos y emociones en los niños y adolescentes; que en algunos casos pasaban de ser procesos educativos a ser procesos lesionadores. Tal como lo expresaron Lucas *“Acá todos crían de la misma manera, mis tíos y vecinos, se hace lo que dice el papá sin discutir es visto como algo natural... nos dicen que así fueron criados ellos y están bien criados”* Lucas (Diario de campo n°7) y Yohana por su parte mencionaba *“estas prácticas de autoritarismo por parte de padres a hijos ya no se usen”* (Yohana – Diario de campo n°8).

Así pues, los adolescentes asumían y manifestaban que era necesario ser escuchados, ya que antes de anteponerse este tipo de prácticas; tanto los adolescentes como las familias debían unirse para recibir un adecuado trato; en los cuales el diálogo y la escucha sean primordiales, *“algunas veces arreglo los problemas dejando de hablar por un tiempo; pero si quisiera ser escuchado”* (Luis - Diario de campo n°10); para evitar pensamientos y sentimientos nocivos para

los menores de edad; como en lo expresado por Miguel *“En mi casa se hace lo que dice mi papá (...) la comunicación con mi papá es muy difícil”* (Miguel - Diario de campo n°2), en estos relatos se evidencia como la falta de escucha, daña el sano ejercicio de la autoridad bien aplicada. Autores como Batllori (1993) afirman que *“cuando los padres establecen su autoridad de manera irracional, los problemas se multiplican y no favorecen el desarrollo normal de su hijo dado que no se respeta su individualidad y su derecho a desarrollar sus propias potencialidades”* (p.6).

Para concluir con este primer momento, se hizo reiterativo que la crianza se encontraba ligada a la perspectiva de los derechos humanos desde el obligatorio cumplimiento; lo cual implicaba que si los niños, niñas y adolescentes estaban al cuidado de sus padres o tutores; estos debían de proceder con formas y prácticas de crianza, que no generarán ningún tipo de vulneración a sus derechos legalmente constituidos y reconocidos; es así como quedó registrado través de los siguientes relatos *“no sabíamos que existían otros como el derechos a una familia a jugar y a no ser discriminado”*(Carlos – Diario de campo n°5), *“en mi familia y en el colegio deben también conocer todos estos derechos y cumplirlos”* (Maximiliano - Diario de campo n°5).

**Implementación.** En este segundo momento, se propiciaron desde la asesoría familiar, actividades y espacios de reflexión, en los cuales los adolescentes identificaran en sus relatos y desde sus realidades y vivencias familiares cuáles eran esos factores que no permitían que al interior de sus hogares se diera una resolución de conflictos de forma pacífica, es así como Margarita argumentaba que *“debo fortalecer la resolución de conflictos, empatía, asertividad y las emociones, para tener menos problemas con los demás.”* (Margarita- Diario de campo n°7).

Pues bien, desde la práctica de la asesoría familiar y con la finalidad de ampliar la narrativa inicial de los adolescentes, desde una conversación reflexiva, se realizaron preguntas de

influencia relativa, las cuales según White (1994) “incitan a los miembros de la familia a participar en la elaboración de una nueva descripción del problema mismo, esto es, una descripción externalizada” (p.69). Así pues, los adolescentes manifiestan, que al reflexionar sobre las actitudes que ellos asumen frente a los conflictos con sus padres, uno de los factores que posiblemente no permitía que los conflictos se resolvieran era “el orgullo”, como en el caso de Miguel que expresó “*yo puedo ser culpable también de los problemas con mis papás por mi orgullo*” (Miguel- Diario de campo n°7), toda vez que cuando tenían conflictos con sus padres, lo que hacía era aislarse y dejaban de hablarles pues no compartían sus argumentos frente a las situaciones o sentían que estos estaban en contravía de los de ellos, así como también lo afirmó Marcela “*Los hijos se guardan todo en algunos momentos y los papás intentan saber cómo está, pero ahí el orgullo hace que los hijos sufran y se hundan. El hijo se queda solo y sin apoyo. Si los papas se enteran le ayudarán*” (Marcela - Diario de campo n°8). Lo que a su vez propician un ambiente favorable para la posible generación de conflictos; afectando de manera directa la sana convivencia familiar.

Lo anteriormente mencionado, fue un momento significativo, puesto que los adolescentes dejaron de culpabilizar solo a sus padres de las situaciones conflictivas que viven con ellos y reflexionaron frente a las actitudes que estos asumen y lo que estarían aportando para que se dé o no una resolución de conflictos.

Desde la mirada de las asesoras familiares, el orgullo que narran los adolescentes surge en la misma dinámica del conflicto entre padres e hijos, puesto que como se ha mencionado con anterioridad, estos momentos suelen estar acompañado de comportamientos agresivos y palabras ofensivas que pueden generar heridas en los afectados, provocando que asuman este tipo de comportamientos, como forma de protegerse o rechazar dichas acciones disruptivas; así se logró

identificar con la siguiente expresión *“se presentaron conflictos porque les dije que nunca me apoyaban en nada y todos comenzaron a hablar como siempre con groserías y al final ninguno me ayudo, eso me dio mucha rabia”* (Sofía – Diario de campo n°1).

Un segundo factor identificado por los adolescentes durante las conversaciones de externalización giró en torno al maltrato físico, el cual generalmente da pie a manifestaciones de vulneración; impidiendo establecer vínculos adecuados y armonía familiar. Los adolescentes objeto de la investigación en reiteradas ocasiones manifestaron sentirse violentados tanto verbal como físicamente y de igual manera reprimidos al tratar de expresarse, ejemplo de estas situaciones son varios relatos, obtenidos a lo largo de los encuentros; entre algunos retomamos los siguientes a modo de enlazar la contextualización de este tipo de vulneración. *“yo prefiero dejar que mis papás ganen las peleas, después me castigan y me va peor”* (Sofía – Diario de campo n°7), *“Seño en muchas ocasiones nos dicen palabras que no son muy buenas y nos toca quedarnos callados y todo es peor porque cuando explotamos decimos y hacemos cosas sin querer, aunque no sea en la casa”* (Maximiliano – Diario de campo n°2).

Igualmente se pudo evidenciar en este segundo factor que existían dos posiciones en los adolescentes en cuanto a sus percepciones y creencias, puesto que mientras unos consideraban que para resolver los conflictos los adultos, en este caso sus padres debían ocasionalmente utilizar reprimendas físicas, para corregir como se puede evidenciar en lo expresado por Marcela *“...Pero todo no se puede ver de manera violenta. Si no se corrige al niño con un correa de pequeño; de adulto tendrá problemas. El correa, pellizco, palmada, chancletazo para corregir un problema”* (Marcela - Diario de campo n°7). También se puede evidenciar según lo expresado por Cristina que afirmó lo siguiente *“el papá tiene el derecho a pegarle sin rabia, porque si es con rabia es maltrato”* (Cristina - Diario de campo n°7). Estas dos adolescentes, al igual que los

demás, citaban que algunos gestos que eran tomados como violentos, en realidad no lo eran, ya que representaban una forma adecuada para ellos, de imponer el control y la introyección de la norma por parte de los padres, asegurando el buen comportamiento en todo momento. *“Todos hacemos lo que dicen los adultos de la casa estén o no presentes”* (Maximiliano – Diario de campo n°1). *“aunque algunas veces lo regañan a uno mucho; aunque los papás deben corregir a los hijos, para que en el futuro no tengan problemas más grandes y así se aprende a respetar”* (Marcela – Diario de campo n°5).

Como asesoras familiares, se considera que el maltrato en cualquiera de sus manifestaciones y especialmente contra menores de edad al interior de sus hogares, además de degradar, vulnerar y dañar de forma directa o indirecta a los miembros de la familia, produce secuelas que en ocasiones pueden llegar a ser irreparables en la vida de las personas, no permiten un adecuado desarrollo de los individuos, así como tampoco contribuye a una sana convivencia y buena calidad de vida. Es un factor que limita de todas las formas posibles el abordar la resolución de los conflictos de manera pacífica y consensuada, generando un impacto negativo en las personas que lo viven, reflejándose según Fuquen (2003) en algunos de los siguientes aspectos: “Se almacenan o concentran energía y presiones que conllevan a la violencia, se origina frustración y sentimientos destructivos, se busca darle salidas extremas al conflicto, se generan mecanismos de negación y desplazamiento, se inhibe la capacidad de negociar” (pp.271-272).

Mediante las actividades desarrolladas con los participantes y en relación al maltrato físico, verbal o psicológico manifestado por los participantes, se buscó generar conciencia tanto con los padres de familia como con los adolescentes de la importancia del dialogo y la implementación de estrategias diferentes al maltrato, basadas en la habilidades sociales y el reconocimiento y respeto de los derechos humanos que contribuyan a resolver los conflictos de una manera

pacífica y en la cual cada uno de los involucrados asuma una actitud propositiva y constructiva para dicha solución.

Mientras que, por otra parte, otro grupo de los adolescentes condenaba este tipo de agresiones, expresando no estar conforme con estas prácticas, puesto que no permitían la defensa, al permitirle a los adultos expresar la rabia y no dar solución a los conflictos. *“aunque ya estas situaciones son raras en mi casa, no me parece que para corregirnos por cualquier problema deban pegarnos, esto no soluciona nada y es hasta peor”* (Lucas - Diario de campo nº7). *“no nos pegan, pero con estas palabras o frases nos hacen mayor daño”* (Miguel - Diario de campo nº2). Autores como Galvis (2011) afirma que “El niño, niña o adolescente que padece la violencia física o psicológica de sus padres o madres o de cualquier miembro de sus familias, es una persona con fuertes incapacidades para asomarse a la vida con dignidad y en libertad. (P.89).

Desde la práctica de la asesoría familiar, se propiciaron espacios en los cuales se buscó desde la terapia narrativa analizar las situaciones anteriormente mencionadas, es así como surgen las creencias culturales y generacionales de crianza como uno de los factores que no permite la resolución de conflictos, puesto que desde la perspectiva de los adolescentes, sus padres asumen y practican este tipo de comportamientos, porque fueron los que aprendieron y recibieron por sus padres cuando también eran niños y adolescentes, al mismo tiempo, agregaban que además de ser aprendidas eran aceptadas culturalmente, lo anterior se evidenciaba en los siguientes comentarios extraídos como resultados de estas conversaciones *“Todo este problema se debe a causa de sus creencias y prácticas anticuadas de una autoridad superior aprendidas de sus antepasados donde no hay diálogo y comprensión”* (Sofía - Diario de campo nº7), Miguel por su

parte consideraba *“Es lo que mis padres han aprendido de sus abuelos, puesto que cuando fueron jóvenes también los trataban igual”* (Miguel - Diario de campo n°8).

Teniendo en cuenta lo anterior, Von Foerster (1991) afirma que la cibernética entre otros aportes viene para ayudar a solucionar los impases que se presentan en la resolución de conflictos sociales y además asevera que aparte de generar un ambiente propicio para llegar a concluir de manera correcta la resolución de problemas, se debe de hacer un cambio en los planteamientos o percepciones de los individuos, sin caer en la causación o motivación, sino desde la objetividad. De esta manera fueron abordadas las temáticas, concretamente en esta parte del apartado, en lo que se refería creencias culturales y generacionales de crianza. En este escenario de asesoría familiar, los adolescentes han comenzado a cuestionar el modelo tradicional y patriarcal de crianza, con un pensamiento crítico en cuanto a las raíces culturales y generacionales que tiene los mismos y sentando el deseo y posición de cambio, lo anteriormente mencionado se puede evidenciar en expresiones como las de *“en un futuro no espero seguir con esas tradiciones, seguramente mis papás no estarán de acuerdo y creerán que no se les está dando una buena crianza a los hijos”* (Carlos- Diario de campo n°8), al mismo tiempo, Margarita afirmaba que *“al no seguir con estas conductas, los hijos sentirán comprensión por parte de los adultos”* (Margarita- Diario de campo n°8) y Maximiliano mencionaba *“hay que cortar con esto, espero en un futuro ya no se usen”* (Maximiliano- Diario de campo n°8) refiriéndose a la necesidad de no replicar el modelo patriarcal y tradicional de crianza.

**Situación final.** En este parte del apartado se reflexionó sobre los principales resultados, cambios y beneficios observados y descritos por los adolescentes, desde una mirada sistémica relacional y contextual, a partir del modelo narrativo. Desde el cual, se trabajó en la deconstrucción de sus discursos dominantes en torno a los factores mencionados con anterioridad

y la identificación de narraciones alternativas. Es así como los adolescentes sentaron su postura frente al cambio propositivo para ellos y sus familias Yohana expresaba *“Pienso en que, si todos tratamos de ceder, todo va a estar más tranquilo, feliz y paz”* (Yohana – Diario de campo n°8), mientras que Lucas manifestaba *“Ha sido divertido y dinámico”* (Lucas- Diario de campo n°4) y Margarita por su parte consideraba que fue *“Muy chévere nos hemos escuchado todos y somos tenidos en cuenta, ojalá todas sean así”* (Margarita– Diario de campo n°4).

Así pues, la reconstrucción de la experiencia en este tercer momento, visualizo aprendizajes y cambios significativos en torno a los principales factores de riesgo manifestados por los participantes que no permitían o limitaban la resolución de los conflictos al interior de sus hogares, estos fueron el orgullo, el maltrato físico, la falta de comprensión y las creencias culturales y generaciones de crianza, es así como se encontraron algunos contextos de similitud con la investigación de Gil (2017), ya que en su estudio sobre la relación entre clima familiar, problemas emocionales-conductuales y mecanismos de afrontamiento en adolescentes, también se concluyó que un ambiente familiar negativo, no permitía una adecuada resolución de conflictos y que generaba entre otras consecuencias más problemas individuales y familiares.

Haciendo referencia en primer lugar al orgullo, los adolescentes como el resultado de las conversaciones de externalización y deconstrucción del relato, pudieron mencionar varias situaciones con sus padres en las cuales el orgullo no había hecho presencia en esos momentos de sus vidas y habían logrado solucionar de una mejor manera sus diferencias. En sus reflexiones mencionaban la importancia de asumir un cambio de actitud cuando estos se vieran inmersos en conflictos con sus padres, tal como lo expresaba Maximiliano: *“El problema también se debe a que somos orgullosos y cuando se presentan estas diferencias con nuestros padres, lo que hacemos es aislarnos y no hablarles por un tiempo, lo cual no permite que los problemas se*

*resuelvan*” (Maximiliano - Diario de campo n°7). En este relato se puede observar cómo los adolescentes han comenzado a ver que los conflictos no se agudizan o solucionan, solo por culpa de sus padres, sino que ellos también han asumido comportamientos propios de la misma dinámica conflictiva relacional que limita la resolución de conflictos, de forma inclusiva y democrática; así adquiriendo como compromiso el seguir trabajando para controlar y disminuir tanto el orgullo como las emociones negativas, que en ocasiones no les permiten expresar de manera adecuada sus opiniones y aumenta sus problemas en las relaciones con los demás, *“Ahora le digo a mis papás que no estoy de acuerdo con respeto, ellos me escuchan, yo los escucho y quedamos bien”* (Margarita – Diario de campo n°9)

Lo anterior se logró con la práctica desde el escenario de asesoría familiar de un lenguaje externalizador cuyo el objetivo principal es el de “ayudar a la persona a distanciarse de sus problemas y a concebirlos como producto de las circunstancias y los procesos interpersonales, no de su personalidad o psicología” (Payne, 2002, p.27).

En cuanto a lo relacionado con el maltrato físico, los adolescentes fueron muy enfáticos y consistentes en continuar rechazando estos métodos para corregir a los hijos o resolver conflictos, lo anterior considerando que de esta forma no se propiciaban espacios de diálogo que permitan llegar a consensos, así como lo expresaban acompañado con una fuerte carga emocional; durante esta actividad algunos adolescentes compartieron las siguientes expresiones; *“erradicar cualquier tipo de violencia de mi vida”* (Maximiliano – Diario de campo n°11), *“no quiero continuar excluyendo o discriminando a otras personas”* (Cristina – Diario de campo n°11) *“no quiero ser como los adultos que conozco”* (Gloria – Diario de campo n°11). Este punto se considera importante y significativo, puesto que de esta manera existiría una coherencia en el discurso de los adolescentes al no continuar con prácticas de cualquier tipo de violencias en

sus vidas y en los diferentes espacios en los cuales se desenvuelven, ejerciendo de esta manera, nuevas prácticas para la resolución de conflictos desde una comunicación asertiva y reconocimiento desde el respeto a la integridad físico y psico-emocional. Lo anteriormente mencionado tiene una estrecha relación con los resultados obtenidos por Jurado (2013) en su investigación desarrollada también desde un enfoque sistémico con familias, quien afirma que en los hogares donde el estilo de comunicación es agresivo, se presenta mayor ambivalencia y sentimiento de rechazo por parte de sus miembros.

Desde la asesoría familiar, estas temáticas resultan de gran importancia, en la generación de espacios en los cuales las familias pueden ser constructores de paz y se logre disminuir y eliminar todo tipo de violencias, con mayor énfasis en niños, niñas y adolescentes. Lo anterior teniendo en cuenta que la violencia contra menores de edad es una de las formas de extrema vulneración de derechos “Quienes son víctimas de maltrato en las primeras etapas de su vida, no solo sufren un daño presente, sino que ven comprometidas sus posibilidades de llevar una vida saludable en el futuro” (De los Campos, Solari y González, 2008, p.5).

Con respecto al sentimiento de falta de comprensión expresado por los adolescentes, se puede evidenciar *“Hay que dejarle de tener miedo hablar, intentar expresarse a una persona familiar, que sepa que lo van a apoyar y lo van a ayudar. Perder el miedo, ser escuchado y escuchar”* (Marcela – Diario de campo n°8), como desde la voz de los participantes, el diálogo y la confianza juegan un papel muy importante en las relaciones interpersonales, lo cual genera cambios en los microsistemas y de esta manera en los entornos que impactan en los demás sistemas. Es así y de acuerdo con lo planteado que Bertalanffy (1979), señala que:

No puede sumarse el comportamiento de las partes aisladas y obtener el del todo; hay que tener en cuenta las relaciones entre los varios sistemas subordinados y los sistemas que les están superordinados, a fin de comprender el comportamiento de las partes (p.70).

Por otro lado, en estos espacios de reflexión, otro de los aspectos significativos a resaltar, hace referencia a las creencias culturales y generacionales de crianza, debido a que los adolescentes lograron identificar que ellos no eran el problema, es decir, pudieron externalizarlo, y sentir que adquirirían un mayor dominio sobre este. Los participantes cambiaron sus percepciones e imaginarios frente a los comportamientos asumidos por sus padres y adultos de los territorios a los cuales pertenecen, asumiendo que estos replicaban conductas que habían sido aprendidas de sus padres y antepasados, por lo cual era aceptada y naturalizada. Estas transformaciones y compromisos de cambio se evidencian en los siguientes *relatos* “*No deseo continuar con estas prácticas de criar*” (Gloria – Diario de campo n°11), “*es obligación de todo el mundo tratar bien a todas las personas*” (Yohana – Diario de campo n°5) “*todo sería mejor, la convivencia y el respeto*. (Maximiliano – Diario de campo n°5). De esta manera los adolescentes hacían no sólo alusión a sus actuales relaciones familiares, sino también a las futuras, en las cuales no desean continuar replicando este tipo de prácticas y pautas.

Que los participantes logren cambiar algunos de sus esquemas en la forma de pensar; blinda al adolescente y por ende a la familia; para pasar de factores de riesgo a factores protectores; en lo que la filiación, la seguridad, la afectividad, la formación de valores y normas y la capacidad de acceder a la educación; contribuyen en gran medida; al sano goce y desarrollo de todos los miembro; aún más si se cuenta con una red de apoyo conocida, sólida y permanente que brinde la protección necesaria, “*A parte de las familias y la comunidad; también podemos contar con los hermanos de la iglesia; esta puede ser otra red de ayuda*” (Yohana – Diario de campo n°2),

*“Señor en mi red de apoyo están primero mis familiares, amigos, algunas personas del colegio como la profesora del grupo y otros profes y como entidades sería la comisaria de familia de Sampués”* (Margarita – Diario de campo n°2), *“Mi familia es la red de apoyo mía”* (Miguel – Diario de campo n°2).

Bajo este contexto la IAP toma fuerza desde la orientación y acompañamiento realizado por las asesoras familiares; puesto que, los y las adolescentes junto con sus familias; validaron nuevos conocimientos y procesos de protección y progreso para todos. De esta manera, Foerster (1991), considera que el objetivo de cibernética de segundo orden es la relación entre observador – observado y cómo desde esta perspectiva se da origen de la cibernética; refiriéndose concretamente este concepto, a que los sistemas son capaces por sí mismos de modificar su finalidad o camino. De esta manera, bajo los mecanismos del control y la comunicación; los sistemas se orientan hacia sus prioridades.

Así pues, el aprendizaje en las personas y para el caso de esta investigación los adolescentes; se argumenta cómo el cambio propositivo frente algunos conceptos y que ayudan a modificar la conducta propia y al interior de sus hogares; a partir del resultado y desarrollo de las experiencias, donde los participantes, lograron conocerse y confiar más en sí mismos de mejor manera, incrementar su autoestima, comprender y gestionar sus emociones y pensamientos y por consiguiente, responsabilizarse y comprometerse con el desarrollo psico-social propio y, desde que le sea posible, en el de su microsistema familiar y social.

“La visión humanista sugiere que estamos motivados por la necesidad de crecimiento y desarrollo de nosotros mismos. Los factores emocionales como la pertenencia y la autoestima son importantes para los humanistas” (Manterola, 1996, p.50). De esta manera la autora explica, que una de las principales razones por la que se genera el conocimiento y el crecimiento, es por

la necesidad humana de ordenar y comprender el entorno en el que se desarrollan las personas; razón por la cual se asocia este criterio a la capacidad que se logró a partir de la comunicación asertiva, como proceso metodológico en la manifestación de los saberes existentes y los sentires de la población. El desarrollo de las temáticas, ya anteriormente mencionadas, brindó la construcción de esquemas más amplios y reales sobre el manejo del orgullo y sus particularidades, el maltrato físico visto desde la postura de no ser normalizada y desde las creencias culturales y generaciones con respecto a la crianza; pero desde una orientación correcta, sin el contexto de las hegemonías de poder y el autoritarismo.

## **Eje 2. Habilidades sociales**

El segundo eje tuvo como objetivo generar espacios para fortalecer las habilidades sociales de los adolescentes que contribuyeran a la resolución de los conflictos familiares. Partiendo de este objetivo, se formuló la siguiente pregunta de sistematización: ¿Cuáles habilidades sociales lograron generar cambios en los adolescentes al momento de prevenir y resolver sus conflictos familiares?

La reconstrucción del eje se realizó en tres momentos: Situación inicial, implementación y situación final. A continuación, se describen en términos generales los resultados correspondientes a cada uno de estos momentos. En la situación inicial, se evidenció que las relaciones interpersonales de los adolescentes se encontraban afectadas, especialmente las relaciones familiares entre los padres y sus hijos. De acuerdo con lo expresado por los adolescentes, sus relaciones familiares estaban caracterizadas por situaciones conflictivas y la carencia de comunicación asertiva, lo cual no favorecía la resolución de conflictos de forma pacífica y democrática al interior del núcleo familiar. Seguidamente, en el momento de la implementación se generaron espacios en los que se brindó a los adolescentes conocimientos

acerca de las habilidades sociales que contribuyen a la resolución de conflictos desde sus vivencias y problemáticas familiares comunes. Las habilidades que se trabajaron en esta experiencia incluyeron el reconocimiento de las emociones, la empatía y la comunicación asertiva. Por último, en la situación final se evidenció como la puesta en práctica de las habilidades sociales que se trabajaron en esta experiencia les permitió a los adolescentes asumir posiciones y acciones de cambio frente a sus conflictos familiares. Estos cambios resultaron ser beneficiosos para su convivencia familiar.

**Situación inicial.** Gracias a las actividades del PAF desarrolladas durante la etapa inicial, se pudo evidenciar en un primer momento de la experiencia que existían dificultades en las relaciones familiares de este grupo de adolescentes, principalmente en las relaciones entre padres e hijos. Así mismo, se observó que al interior de los núcleos familiares de los adolescentes había un desconocimiento de las habilidades o estrategias que les permitieran resolver sus conflictos de forma pacífica y democrática. La ausencia de dichas habilidades repercutía desfavorablemente en la dinámica y convivencia familiar ya que generaba mayores distanciamientos, diferencias y conflictos entre padres e hijos.

Entre las subcategorías del eje 2, momento inicial, se encontraban en primer lugar las relaciones familiares. De acuerdo con lo expresado por los adolescentes, las relaciones familiares fueron descritas como conflictivas, agresivas y distantes. Esto se puede apreciar más claramente en lo manifestado por Margarita “...yo suelo ser grosera y peleona frente a las situaciones que se presentan en mi casa y en el colegio. Casi siempre respondo de mala manera, pero ellos también lo hacen” (Margarita -Diario de campo nº7). Así mismo Lucas mencionaba “igual que mis compañeros me pude dar cuenta que yo no respondo bien y las otras personas tampoco, debo tener más control” (Lucas -Diario de campo nº7), Expresiones como las de Sofía también

dejaban en manifiesto la forma de relacionarse con afirmaciones como la siguiente *“aunque los adultos no nos peguen, si nos dañan y ofenden con su palabras y ofensas, lo que hace que también respondamos mal porque a quien le gusta que lo ofendan”* (Sofía- Diario de campo n°2). Sus apreciaciones manifiestan el sentir que tenía la mayoría de los participantes en cuanto a las formas más utilizadas al interior de su núcleo familiar para resolver los conflictos. Los comportamientos más recurrentes en los conflictos entre los padres y sus hijos eran las *“groserías, ofensas y peleas”*, las cuales estaban casi siempre acompañadas por agresiones verbales. Esta manera disfuncional de relacionarse entre padres e hijos no permitía desarrollar y visualizar de manera conjunta nuevas formas de socialización basadas en el respeto, el apoyo, la tolerancia y la armonía. Además, los miembros de la familia habían asumido roles y posturas poco flexibles que no facilitaban tener un mayor acercamiento para afianzar sus lazos afectivos y emocionales.

También es importante señalar que los adolescentes mantenían la misma dinámica agresiva para relacionarse y resolver sus conflictos en otros entornos y que muchas veces asumían comportamientos agresivos a causa de esas situaciones conflictivas vividas con sus padres. Así lo dejó ver Sofía quien dijo que *“muchas veces las situaciones que vivimos en casa de ambiente pesado nos pueden conllevar a reflejarlas en nuestro entorno escolar, ya que como jóvenes muchas veces nos gusta explotar lo que llevamos dentro”* (Sofía- Figura 1). Lucas por su parte afirmaba *“Hay veces que nos desquitamos la rabia con otras personas inocentes, por no poder hacer o decirle nada a los adultos de la casa”* (Lucas- Diario de campo n°2), así mismo, Maximiliano manifestaba *“Cuando nos hacen algo en la casa y no podemos decir nada, llevamos esa rabia a otras partes casi siempre con los compañeros del colegio y hasta profesores”* (Maximiliano- Diario de Campo n°2). La precaria resolución de conflictos al interior

de las familias se trasladaba también a la escuela y hacía que los adolescentes se vieran constantemente inmersos en “peleas” con sus compañeros y docentes ya que no habían desarrollado las habilidades necesarias para resolver conflictos de forma asertiva. A partir de lo anterior, se puede inferir que los comportamientos, habilidades y aprendizajes adquiridos en el hogar suelen ser reflejados en otros entornos en los cuales se interactúa. Frente a esto Caicedo y Veru (2015) considera que:

La familia no es ajena a esta problemática, más aún si se tiene en cuenta que es aquí donde se tienen las primeras experiencias en conflictos y solución de los mismos; y, que dependiendo de la forma como se abordan se dará un aprendizaje positivo o negativo por lo cual es importante dar un adecuado manejo a las emociones dentro de este contexto buscando fortalecer positivamente las mismas (p.8).

Por lo tanto, se hace necesario que estos aprendizajes a imitar sean positivos y favorezcan sus relaciones interpersonales, puesto que “la falta de una adecuada formación en el manejo de las emociones es la que puede conllevar al individuo a una situación socialmente vulnerable debido a múltiples conflictos que no se resuelven adecuadamente” (Caicedo y Veru, 2015, p.11). En cuanto a lo mencionado con anterioridad, los adolescentes manifestaban expresiones como las siguientes, denotando la necesidad de un cambio en sus relaciones interpersonales, iniciando por el hogar Sofía afirmaba “*cuando con mis papás me regañan o hay peleas me desquito la rabia lo que no les puedo hacer o decir con otras personas, en la casa o colegio*” (Sofía- Diario de campo n°2).

Lo descrito con anterioridad es consecuente con los hallazgos del estudio realizado por Carranza (2020), quien afirma en sus resultados y recomendaciones que el clima familiar de los hogares en los cuales se encuentran inmersos los adolescentes y la formación de las habilidades

sociales, tienen una fuerte incidencia en la violencia física, verbal, de hostilidad e ira manifestada por los estudiantes en las aulas, lo cual sugiere la necesidad e importancia de implementar y ejecutar programas y proyectos con los estudiantes y sus familias para que estos fortalezcan y promuevan el desarrollo de las habilidades sociales, en búsqueda de contribuir a la superación de las conductas agresivas y mejorar las relaciones en el entorno familiar y escolar.

Por otro lado, los participantes también manifestaron resolver sus conflictos familiares aislándose, manteniendo una actitud de silencio o simplemente cediendo a lo que sus padres decían. Esto se puede observar en lo expresado por Maximiliano al afirmar que: *“Cuando tengo encontrones con mi papá y no se resuelven de la mejor manera, en ocasiones creo que es por mi culpa porque me coloco bravo, me aislé y no le hablo”* (Margarita - Diario de campo nº 7). Así mismo, Yohana expresaba que la forma como resolvía sus conflictos familiares era *“...quedándome callada, para no pelear y de esta manera trato de ceder a lo que los demás quieren”* (Yohana- Diario de campo nº 8), por su parte Carlos decía *“...cuando tengo problemas o diferencias con ellos (papás) no quiero hablar con nadie, no quiero tampoco estar en casa, quiero irme con mis amigos que si comprenden”* (Carlos- Diario de campo nº2). En estas expresiones se evidencia que la comunicación familiar resultaba ser poco propositiva o asertiva, haciendo que los conflictos no se resolvieran y que las relaciones entre padres e hijos fueran más tensas. Teniendo en cuenta lo planteado por Watzlawick, Beavin y Jackson (2002), quienes afirman que la *“actividad o inactividad, palabras o silencios, tienen siempre valor de mensaje: influye sobre los demás, quienes, a su vez, no pueden dejar de responder a tales comunicaciones y, por ende, también comunican”* (p.50), se reconoce que la comunicación existe al interior de las familias pero que es poco asertiva.

El análisis de las subcategorías previamente descritas revela la importancia de resolver los conflictos intrafamiliares en el momento que surjan. Postergar los conflictos, no solucionarlos o esperar que se resuelvan con el pasar del tiempo solo llevaría a que estos se acrecentarán y afectarán “no solo a los implicados, sino que también afectará las relaciones de los miembros, en varias ocasiones las discusiones inician por conflictos anteriores no resueltos y no solamente están asociados con el problema planteado en el momento” (Pérez, Amador, y Vargas, 2011, p.100). Tal como lo expresaban los adolescentes en cuanto a cómo afectan las relaciones con sus padres y demás cuando los conflictos no se solucionan “*estos problemas con mis papás cuando no se resuelven, todo es más complicado, las peleas suben de nivel y entonces nos pegan o castigan por cualquier cosa, pero no hay conversación, no hay solución*” (Carlos- Diario de campo n°7). Miguel expresaba “*A veces nos regañan o castigan por algo de ahora y también nos ponen la cantaleta de cosas que ya pasaron y que uno piensa que ya se olvidaron y vuelve y le pegan a uno por lo mismo*”. (Miguel- Diario de campo n°7).

Teniendo en cuenta los aspectos discutidos en esta sección, desde la perspectiva de las asesoras familiares se observa que los adolescentes cuentan con pocos espacios de comunicación asertiva al interior del núcleo familiar y que cada uno de los miembros de la familia ha asumido comportamientos que consideran son los más apropiados para resolver sus diferencias, aunque han resultado ser poco efectivos ya que creaban distanciamientos en las relaciones familiares. Denotando así la necesidad de generar espacios de aprendizajes reflexivos y colaborativos que propicien el pensamiento crítico para que los adolescentes, como principales actores y constructores de sus realidades, dieran paso a propuestas que generaran cambios positivos en sus vidas y dinámicas familiares.

**Implementación.** En este segundo momento se identificaron los aspectos significativos que facilitaron los cambios y el aprendizaje de las habilidades sociales para la resolución y prevención de los conflictos familiares. Mediante las actividades del proyecto se procedió a generar espacios de confianza, armonía y respeto en los cuales los participantes, partiendo del reconocimiento de sus problemáticas comunes, lograron aprender de las experiencias de sus compañeros, apoyarse los unos a otros y entre todos contribuir a las transformaciones de sus realidades.

La primera subcategoría correspondiente a este momento de implementación se refiere al reconocimiento de las emociones. En cuanto a esta habilidad social, los adolescentes indicaban lo siguiente *“Me da mal genio muy fácilmente, por cualquier cosa ya me da rabia y me quedo callada y prefiero estar en mi cuarto sola; esta emoción causa en mi familia que sientan que no me comprenden y que también se molesten”* (Marcela - Diario de Campo nº 8). Sin embargo, al mismo tiempo los participantes reflexionaban y realizaban afirmaciones como las siguientes *“Si conozco mis emociones, puedo saber cuándo este muy bravo y lograr controlar mi rabia para evitar conflictos, respondiendo mal”* (Lucas - Diario de campo nº8). De acuerdo con lo expresado previamente, Gómez Mayorga (como se citó en Andrade, 2017) afirma que *“las conductas agresivas, que suelen presentarse en las actuaciones conflictivas, son provocados por sentimientos de ira. Este es un sentimiento relacionado con el deseo insatisfecho, y procede de la frustración”* (p.113).

Como se aprecia en los fragmentos anteriores y de acuerdo a lo expresado por los adolescentes, uno de los aspectos significativos estuvo relacionado con que los participantes mediante sus narrativas hicieran visible que la emoción que imperaba en sus acciones al momento de un conflicto era *“el mal genio”*, la *“rabia”* o ira y que estas emociones

eventualmente no les permitía comunicar mediante una conversación sus percepciones frente al problema, así como tampoco aceptar y comprender los puntos de vistas diferentes. Esto provocaba mayores inconvenientes que imposibilitaba resolver los conflictos con sus padres y le generaban frustraciones que se reflejan en otros entornos tales como los escolares, sociales y comunitarios. Tal como se aprecia en los relatos de Carlos quien afirmaba “*Si puedo dominar los sentimientos de rabia cuando peleo con mis papás y lograr estar en calma también podre dejar de tener peleas con los otros en el colegio o en la calle*” (Carlos- Diario de campo n°8). Al mismo tiempo Miguel afirmaba “*...las emociones de rabia dañan todo dialogo, porque dices malas palabras o mejor te vas para estar solo, en el celular y así no es*” (Miguel- Diario de campo n°8).

Otro aspecto significativo vislumbrado en esta etapa giró en torno a la subcategoría de empatía. Los adolescentes reflexionaban sobre los comportamientos asumidos por ellos y sus padres antes, durante y después de un conflicto. Habiendo ya trabajado el componente relacionado con el reconocimiento de las emociones, sus expresiones ahora giraban en torno a la importancia del otro y de lo que puede estar sintiendo, también analizaban los posibles motivos que tenían sus padres para su accionar. Esto se puede evidenciar en los comentarios de uno de los adolescentes quien consideraba que “*Muchos de los problemas con los demás tienen que ver con eso de colocarnos en el lugar de otro, decimos palabras y hacemos cosas sin pensar en los demás*” (Miguel - Diario de Campo n° 9) por su parte Lucas afirmaba “*con este tema de la empatía me doy cuenta que cuando tenemos problemas con los demás no nos damos cuenta que le puede estar pasando a la otra persona, tal vez tuvo un mal día y está molesto o triste*” (Lucas- Diario de campo n°9), así mismo Carlos expresaba “*Necesitamos pensar en los demás antes de*

*pelear pero los otros también deben pensar en nosotros, colocarse en nuestro lugar para que las cosas mejoren”* (Carlos- Diario de campo n°9).

Por lo tanto, los participantes reconocían que era necesario colocarse en la posición de las otras personas porque cuando se encontraban inmersos en conflictos decían y hacían cosas sin pensar si causaban daño a la otra persona y por lo general esto sólo llevaba a que los conflictos se agudizaran y no se solucionaran. A partir de este reconocimiento, los adolescentes iniciaron un proceso de cambio en sus discursos acerca de los conflictos familiares para asumirlos desde una mirada más sensible hacia los demás. Esta experiencia resalta la importancia de colocar en práctica comportamientos empáticos al interior de los núcleos familiares a través de los cuales se facilite conocer la posición de los otros ante un conflicto. Lo anterior reafirma lo expuesto por Moya (2018) quien considera que entre mayor empatía tenga “alguien más va a hacer por comprender y ayudar a otras personas, y utilizará mucho menos la violencia como forma de resolver los conflictos, ya que tendrá muy en cuenta la perspectiva y los sentimientos del otro” (p.5).

Un tercer aspecto significativo para la transformación de las habilidades sociales de los participantes tiene que ver con la comunicación asertiva. Los adolescentes fueron muy insistentes en que no se propiciaban espacios de diálogo al interior de sus familias y por ende no se facilitaba la comunicación y el consenso. En sus reflexiones frente a las situaciones que diariamente viven en sus hogares, uno de los participantes manifestaba *“Los problemas con mi papá se solucionan pocas veces porque no dialogamos, porque tenemos poca confianza, con este tema creo que debemos comenzar a comunicarnos desde el asertividad para mejorar nuestros conflictos”* (Margarita - Diario de Campo n° 7). En ese mismo sentido, otro adolescente dijo *“En*

*mi caso yo no hablo con mis padres porque me da pena, miedo y mejor no les digo nada*” (Carlos- Diario de Campo n°7). Como se evidencia en estos discursos, el argumento más frecuentemente esbozado por los adolescentes para justificar la ausencia de comunicación asertiva fue la poca confianza que existía entre padres e hijos, la cual se debía en muchas ocasiones a ese sentimiento de poca comprensión y patrones de crianza autoritaria que se abordaron con mayor detenimiento en el eje 1.

Después de reconocer los problemas de comunicación al interior de sus familias, los adolescentes comenzaron a cuestionar las actitudes y comportamientos individuales y familiares que no permitían la resolución de conflictos desde la paz, el respeto y la armonía familiar. Como lo manifestaba Miguel en sus reflexiones *“creo que es necesario tener más diálogos, conversaciones con mis papás en las cuales nos podamos escuchar los dos y expresar lo que estamos sintiendo y ellos también para que tengamos una mejor relación”*. (Miguel- Diario de campo n°9). Lucas por su parte afirmaba lo siguiente *“Con este tema de comunicación asertiva hay que empezar a hablar con los papás decirles tranquilamente lo que sentimos y proponer cómo poder mejorar”* (Lucas- Diario de campo n°9). Así mismo, los participantes reflexionaron sobre la importancia de la puesta en práctica de la comunicación asertiva en sus relaciones familiares, puesto que esta no solamente contribuiría a resolver sus conflictos sino también a prevenirlos. De acuerdo con Troyano y Carrasco (2006) las personas que utilizan un estilo de comunicación asertiva están en la capacidad de *“expresar sus sentimientos, ideas y opiniones, defendiendo sus derechos y respetando los de los demás. Saben adaptarse al contexto lo que contribuye a facilitar que se resuelvan los conflictos, y minimiza el riesgo de que en futuras interacciones surjan problemas”* (p.6).

Desde el escenario de la asesoría familiar, la reconstrucción de esta experiencia contribuyó a iniciar una etapa para transformar las situaciones previamente identificadas. Gracias al proceso narrativo y reflexivo desarrollado durante la experiencia, los adolescentes se motivaron a asumir una actitud propositiva para la sana resolución de sus conflictos familiares. Esto es consistente con los planteamientos de White (como se citó en Payne, 2002), quien afirma que los participantes “al narrarse y volverse a narrar, se hacen visibles e importantes, cobran nuevos significados; afectan la visión de la persona de sí misma y su situación, a sus relaciones y contexto social, revelando nuevas formas de pensar, actuar y sentir (p.98). Lo anterior, ratifica el compromiso que se tiene como asesores familiares de continuar propiciando espacios de participación desde un pensamiento crítico que influyan positivamente en la generación de cambios en la sociedad.

Finalmente, durante la etapa de implementación de esta experiencia también se pudo evidenciar lo relacionado con la teoría de los sistemas observantes desde la cibernética de segundo orden expuesta por Foerster (como se citó en Estrada, López y Posada, 1997), según la cual los asesores familiares hacen parte del sistema de los participantes en el que se propicia “un cambio hacia la construcción permanente con la familia en donde ambos se perturban en un proceso circular de retroalimentación, generando nuevos significados y alternativas para abordar la realidad” (p.36).

**Situación final.** Para este momento de la reconstrucción de la experiencia del eje 2 se evidenciaron transformaciones en los adolescentes concernientes a la resolución y prevención de sus conflictos familiares. Estas transformaciones fueron el resultado del fortalecimiento y apropiación de las habilidades sociales en su diario vivir.

El primer cambio significativo está relacionado con la subcategoría de las emociones. Durante las reflexiones que surgieron en las diferentes actividades, los participantes le dieron un valor significativo al reconocimiento de las emociones como una habilidad social que les permite comprender, dirigir y controlar sus emociones ante situaciones de conflicto. Margarita lo expresó de la siguiente manera “*Si reconozco las emociones también podré saber cuándo otra persona no esté bien de ánimo y prevenir los conflictos*” (Margarita - Diario de Campo nº 8). Así mismo, Maximiliano expresaba “*con el control de mis emociones de rabia, podré decir las cosas sin herir al otro o llorar*” (Maximiliano- Diario de campo nº 8). Por lo tanto, se puede afirmar que la ejecución de esta experiencia contribuyó de manera directa a mejorar el auto reconocimiento y autocontrol en la toma de decisiones desde lo racional permitiendo a los adolescentes mejorar sus relaciones interpersonales y especialmente las relaciones familiares.

Lo anteriormente expresado es consistente con lo planteado por Goleman (como se citó en Ramírez, 2018) quien afirma que tener un conocimiento de las emociones tanto a nivel personal como interpersonal “permite crear conciencia, comprender emociones de las personas que se encuentran a nuestro alrededor, nos ayuda a tolerar las frustraciones y mejora la capacidad de trabajar en equipo y brindar mayores posibilidades de desarrollo personal” (p.7). Lo anterior es consecuente con lo expresado por Carlos quien afirmaba que “*Conociendo mis emociones, me puedo controlar cuando tenga rabia y puedo solucionar las cosas sin peleas con los demás y estar mejor con todos*” (Carlos- Diario de campo nº8) y ratifica la importancia del control y dominio de las emociones ante un conflicto.

Otro aspecto de cambio significativo que se observó fue la nueva percepción de los adolescentes sobre la empatía, la cual se convirtió en un elemento imprescindible para impactar positivamente las dinámicas familiares y empezar a asumir de mejor manera las relaciones entre

padres e hijos. A través de las diferentes actividades desarrolladas por los adolescentes junto con las asesoras, se logró generar espacios de reflexión acerca de las situaciones cotidianas que afectaban sus dinámicas familiares, los adolescentes expresaron ideas tales como “*Creo que si pensamos antes de actuar en los sentimientos, pensamientos y problemas que puede estar teniendo la otra persona o porque actúa de esa forma, se evitan conflictos y se resuelven porque no se dan*” (Sofía Diario de Campo n° 11) así mismo Maximiliano mencionaba “*Si me coloco en el lugar de los otros, sin olvidar que estos también tienen otros problemas y pueden sentirse mal como yo en ocasiones, se evitan conflictos y mejoran las cosas*” (Maximiliano- Diario de Campo n°11) .

Las anteriores expresiones reconocen la necesidad e importancia de comprender, valorar y respetar a los demás y de aceptar las diferencias de los unos con los otros. De esta manera se contribuye a una mejor convivencia en sus familias puesto que desde una postura empática los adolescentes lograrían lo expuesto según Ortiz (2014), esto es “comprender, conectar con el otro y expresarlo, lo cual es necesario para dialogar ya que si no intentamos entender al otro seguiremos pensando que tenemos toda la razón y no se resolverán los conflictos o llegar a soluciones” (p.14).

Por otro lado, los adolescentes también lograron un cambio en sus pensamientos y acciones desde la subcategoría de comunicación asertiva. Esto se hizo evidente durante la actividad de cierre denominada “ritual de reconocimiento” y en la cual los participantes manifestaban la importancia de la comunicación asertiva en la prevención de conflictos. Dicha postura se ejemplifica en las palabras de Carlos quien manifestó que “*el diálogo asertivo es clave para prevenir y resolver conflictos, puedes expresar tu punto, escuchar el del otro y proponer acuerdos*” (Carlos Diario de Campo n° 11). Maximiliano por su parte expresaba “*quiero hablar*

*con mis papás, que me escuchen de verdad yo también sin miedos con confianza y poder resolver lo que nos separa”* (Maximiliano- Diario de campo nº11). Intervenciones de este tipo demuestran como los participantes han cambiado sus relatos o narrativas iniciales y ahora le dan un mayor reconocimiento y valor al dialogo y la comunicación asertiva, buscando establecer relaciones en las que sean escuchados y puedan escuchar a los demás con una actitud propositiva y democrática para poder llegar a consensos. Estos cambios en las actitudes y el discurso son positivos para las familias ya que, como los expresan Casadiego, Martínez, Riatiga y Vergara (2015), se convierten en “un factor preventivo para el desarrollo sano de los hijos, en tanto que estimula la confianza mutua y facilita a los padres su labor formadora, al existir un canal abierto para intercambiar experiencias e ideas” (p.24). La comunicación asertiva en las dinámicas familiares además de convertirse en un factor preventivo, también de acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación de Durán (2018) constituirse en una de las principales acciones para que los adolescentes desarrollen la auto confianza y habilidades sociales que facilitan y mejoran sus relaciones interpersonales.

Una vez recorridos los hallazgos de las categorías y subcategorías que componen el segundo eje y teniendo en cuenta lo planteado por Ghiso (2011) quien expresa que “la sistematización, como construcción de conocimiento crítico sobre la práctica, busca comprender aquello que configura y da sentido al quehacer socioeducativo permitiendo generar aprendizajes significativos que aportan al cambio cognitivo, expresivo, emocional y práxico” (pp.7-8), desde el contexto de la asesoría familiar se puede afirmar que una de las transformaciones más significativas en lo que respecta con este eje fue el desarrollo del pensamiento crítico en los adolescentes. Gracias a la comprensión de sus experiencias de vida, los participantes lograron resignificar sus percepciones en cuanto a sus conflictos familiares y pasaron de la práctica de

conductas agresivas, disruptivas, inequitativas y vulneradoras de derechos, hacia la apropiación y ejecución de habilidades sociales que les permitieron reconocer que existen otras formas de resolver sus conflictos. En particular, los participantes pusieron en práctica las habilidades sociales relacionadas con la comunicación asertiva, la empatía, y el reconocimiento de las emociones. A través del ejercicio de estas habilidades los adolescentes asumieron una actitud hacia el futuro para convertirse en constructores y líderes de espacios incluyentes en los cuales prevalezca una sana convivencia. Lo anterior se puede evidenciar en los deseos de Lucas cuando mencionaba “*Deseo replicar esta experiencia con otras personas en mi casa y colegio*” (Lucas- Diario de campo 11).

Finalmente, se puede afirmar que existieron dos elementos principales que favorecieron el fortalecimiento de las habilidades sociales para la resolución de conflictos durante el proceso de asesoría familiar. El primer elemento fue la creación de espacios en el cual los participantes aprendieron a cerca de las habilidades sociales y replantearon sus pre-saberes, prácticas y acciones ante las diferentes situaciones conflictivas vividas al interior de sus hogares. Así mismo, la confianza brindada en los espacios por parte de las asesoras, la cual es resaltada desde la voz de los participantes, como lo mencionado por Sofía “*Me gustó mucho la confianza que se dio para contar las cosas y que todo fluyera*” (Sofía- Diario de campo nº11), lo cual se convirtió en un dinamizador que facilitó este proceso. Un segundo elemento tiene que ver con que le dieron valor a las emociones, la empatía y comunicación asertiva como medios que facilitan comprender al otro, sin dejar de lado sus posturas y como tercer elemento se puede mencionar que los adolescentes han asumido actitudes propositivas, democráticas y mediáticas frente a los conflictos.

Los cambios significativos mencionados con anterioridad en este eje tienen una estrecha relación con los resultados obtenidos en la investigación de Córdoba (2015), en el cual los estudiantes gracias a la adquisición de las habilidades sociales lograron mejorar sus relaciones interpersonales en el entorno escolar, asumieron actitudes mediadoras, pacíficas, tolerantes y asertivas, dándose una notable disminución de las conductas agresivas. Evidenciándose que las habilidades se constituyen en un pilar importante para la resolución de conflictos, tanto en el entorno familiar como es el caso de esta investigación, como en el ambiente escolar.

### Lecciones aprendidas

Este apartado hace referencia a las conclusiones, limitaciones y recomendaciones identificadas en el proceso de reconstrucción de la experiencia.

Como aspecto relevante a manera de conclusiones, se puede mencionar que los encuentros, talleres y vivencias desarrollados con los participantes resultaron ser significativos, debido a que gracias a la puesta en práctica de técnicas propias de la terapia narrativa, se logró reflexionar en cuanto a los relatos culturalmente dominantes en torno al poder con los adolescentes, incentivando de esta manera su pensamiento crítico, cambiando y ampliando sus percepciones en torno a la problemática vivida en sus hogares. Así mismo, los participantes de esta investigación lograron identificar la incidencia de factores de riesgo, tales como: el orgullo, maltrato físico, incompreensión y las creencias culturales y generacionales de crianza que de forma directa no permitían que se diera una resolución de conflictos de manera pacífica con sus padres.

De igual manera se considera como aspecto relevante de esta investigación, lo relacionado con las lecciones aprendidas del eje 1. Resolución de conflictos, puesto que los adolescentes resaltaron la importancia de utilizar el diálogo y la confianza como herramienta primordial para la resolución de conflictos con sus padres, así mismo, fueron persistentes en su deseo de no darle continuidad a pautas de crianza que han sido aprendidas, consensuadas y prácticas de generación en generación en los entornos culturales y sociales en los cuales se encuentran inmersos, tal como lo expresaba Maximiliano muy emotivamente *“Quiero romper con estas prácticas anticuadas, espero hacerlo con las estrategias y herramientas aprendidas en el proyecto”* (Maximiliano - Diario de Campo nº 11). Por su parte Yohana mencionaba que padres e hijos *“necesitan hablar y contarse sus cosas y que se den cuenta de que el silencio no hace bien; que no tengan secretos, sin orgullo”* (Yohana- Diario de campo nº8). Considerando que era necesario

el buen trato hacia los hijos, que fuese incluyente y no discriminatorio, como lo menciona Gloria *“Tratar bien a los hijos, si los van a corregir no hacerlo con rabia, no tener preferencias por ninguno; todos por igual y así nadie se va a resentir con nadie”* (Gloria - Diario de Campo n° 6).

Otro de los aspectos que resulto exitoso para esta investigación y relevante para futuras intervenciones desde la asesoría familiar están relacionados con el desarrollo de las habilidades sociales, comunicación asertiva, empatía y reconocimiento de las emociones como estrategias y/o herramientas que resultaron ser útiles para los adolescentes participes de esta experiencia al momento de prevenir y resolver sus conflictos familiares, tal como se muestra en el eje 2.

Habilidades sociales, lo cual permitió que los adolescentes logaran tener mejores relaciones interpersonales, se sintieran capaces de comunicar sus puntos de vista e ideales con las demás personas, así como también de escuchar a los demás, comprender su posición y asumir una actitud propositiva en búsqueda de llegar a acuerdos y soluciones en las cuales ninguna de las partes se viese perjudicadas, invisibilizadas o vulneradas. Lo anterior se evidencia en las expresiones de Maximiliano quien resaltaba la importancia de tomar la iniciativa desde la comunicación asertiva para resolver sus conflictos familiares, de la siguiente manera *“Debo mantener la calma y tomar la iniciativa desde la comunicación o dialogando para evitar los conflictos con mis papás”* (Maximiliano - Diario de campo n°11).

Como lecciones aprendidas de este proceso de asesoría familiar, se resalta la importancia de la flexibilidad, empatía, tolerancia, neutralidad y mediación como habilidades esenciales con las cuales todo asesor familiar debe contar para el abordaje e intervención de este tipo de temáticas y/o problemáticas con adolescentes. Al mismo tiempo, es de vital importancia mantener una constante motivación a nivel personal y grupal para superar de manera satisfactoria las diferentes circunstancias que se presentan durante el desarrollo del proyecto, teniendo en cuenta que todas

las personas, familias y grupos tienen cada uno su propia historia, creencias, manera de afrontar y ver la vida, las cuales se reflejan en todo proceso de asesoría familiar.

A nivel metodológico, se ratifica que la investigación cualitativa constituye un medio valioso que facilita la creación de espacios en los cuales se puede escuchar las voces, sentimientos, ideas y percepciones de los participantes, permitiendo la comprensión de sus realidades y un mejor abordaje desde la asesoría familiar. Así mismo, se corrobora la importancia de la implementación del modelo narrativo en las intervenciones familiares, ya que, facilitan la identificación y reflexión de relatos dominantes, los roles, actitudes y comportamientos asumidos por cada uno de los integrantes frente a un conflicto, motivándolos a asumir una actitud de cambio y transformación frente a los mismos.

Ahora bien, entre las limitaciones que se presentaron durante el desarrollo del PAF se pueden mencionar, en primer lugar, lo relacionado con la duración del proyecto, toda vez que los adolescentes para las actividades finales habían adquirido nuevos compromisos sociales, escolares y deportivos, que no les permitían estar la mayor parte del tiempo en casa, pues muchas de las medidas de aislamiento preventivo por la pandemia de COVID- 19 comenzaron a ser más flexibles y su mayor deseo estaba en volver a compartir y socializar con sus amigos y familiares, en espacios diferentes al hogar. En segundo lugar, el paso de un año escolar a otro, lo que significaba una mayor carga académica y responsabilidad por parte de los participantes, esto se puede evidenciar en lo expresado por Carlos *“este año tenemos otros compromisos que se nos cruzaban con las reuniones, deberían haberse hecho en menos tiempo”* (Carlos- Diario de campo n°11), por lo cual fue un poco difícil mantener el interés y atención de la población objeto, en las últimas actividades del proyecto.

Así mismo, se considera desde la voz de las asesoras familiares, que un tercer limitante que tuvo una fuerte incidencia en el desarrollo del proyecto, estuvo relacionado con las herramientas digitales y de conectividad, puesto que en muchas ocasiones las actividades se tuvieron que aplazar o realizar mediante llamadas telefónicas, porque se presentaban tanto en el municipio de Sempués como en Yondó frecuentes fallas relacionadas con el servicio de electricidad e internet.

Otro limitante estuvo relacionado con el no poder ver en algunas actividades la carga emotiva o ese lenguaje no verbal en los adolescentes, pues en ocasiones preferían mantener apagadas sus cámaras o guardar silencio, en cuanto algunos temas, lo cual desde la presencialidad es fácil de reconocer y contribuye a ampliar las experiencias vividas. Por lo cual se considera importante que, para futuros estudios e intervenciones, se implementen estrategias lúdico-pedagógicas que contribuyan en la medida de lo posible a que los participantes mantengan sus cámaras encendidas durante el desarrollo de las actividades con el propósito de poder realizar una mayor lectura del lenguaje no verbal de los mismos.

En cuanto a los aspectos a mejorar para futuras intervenciones, desde la perspectiva de los adolescentes se encuentran lo relacionado con el tema de virtualidad, puesto que preferían que las actividades hubiesen sido desarrolladas en la presencialidad, tal como lo expresaba Lucas *“lo único que cambiaría sería lo relacionado con la virtualidad”* (Lucas- Diario de campo nº11). Mientras que Sofía y Maximiliano consideraba que era necesario que los padres de familia tuvieran una mayor participación en las actividades tal como se observa a continuación *“se debería trabajar estas temáticas con los padres, puesto que estos no hacen caso si se lo dice uno, pero si se lo dice un profesional sí”* (Sofía- Diario de campo nº11). Así mismo Maximiliano afirmaba *“Los padres deben recibir orientaciones para saber comprender y no solo regañar”* (Maximiliano- Diario de campo nº 11). Denotando la necesidad de generar reflexiones y cambios

en los padres de familia, recordando pues que es a ellos a los cuales los adolescentes acuden en busca de orientación y ayuda, pues son sus principales referentes, en cuanto a esto Marcela mencionaba *“En mi caso, pienso que debemos acudir a nuestros padres, para ayudarnos y protegernos; ellos saben que hay que hacer”* (Marcela Diario de Campo n°6).

Ahora bien, desde la mirada de las asesoras familiares, se recomienda continuar con este tipo de intervenciones, tanto con hijos adolescentes como con hijos pequeños, que incluyan a todos los miembros de la familia, principalmente a los padres en búsqueda de aprender y fortalecer las estrategias al momento de resolver sus conflictos familiares desde las habilidades sociales.

De igual forma, se considera necesario que este tipo de investigaciones en las cuales los adolescentes pueden co-construir y aportar a la transformación de sus realidades desde la investigación acción participativa, sean desarrolladas de manera paralela en las instituciones educativas, logrando de esta manera un amplio impacto en otros grupos de adolescentes y sus entornos escolares. Así mismo, se estrecharía la cercanía a las familias y el entorno escolar y el compromiso por parte de los padres se podría hacer más activo y generativo en pro de conocer prácticas adecuadas herramientas y estrategias enmarcadas en las habilidades sociales y la resolución de conflictos. Lo anterior teniendo en cuenta que según Muñoz (2018) las habilidades sociales en el entorno escolar:

Se convierten en la base fundamental para la sana convivencia de los miembros que la conforman, debido a que en su desarrollo se transversaliza y progresan los intercambios comunicativos que hacen posible la resolución de problemas de los estudiantes y el mejoramiento de las interacciones que se desarrollan en todos los campos de las relaciones humanas (pp. 8-9).

Buscando de esta forma impactar los principales contextos de la vida de los participantes, proyectando en ellos el incremento en las capacidades sociales, para propender en la construcción de espacios libres de vulneración y atropello a los adolescentes, desde la mirada de los derechos humanos.

Finalmente, se sugiere para futuras propuestas de intervención y/o investigaciones relacionadas con esta temática, abordar y profundizar con las familias las habilidades sociales de empatía y comunicación asertiva primordialmente como estrategia para prevenir y resolver los conflictos de forma no violenta y desde una mirada generativa y propositiva como oportunidad de cambios en las dinámicas relacionales familiares y escolares. Así mismo, se recomienda para nuevas intervenciones conocer desde la mirada de todos los miembros que conforman la familia, sus percepciones, acciones, aprendizajes y formas de resolución frente al conflicto, así como también sus creencias culturales y generacionales de crianza para de esta manera poder tener la posibilidad de orientar un cambio significativo que potencien los vínculos en las familias y propicien una mejor convivencia familiar.

## Referencias

- Alcaldía municipal de Sampedo Sucre. (2019). Proyectos en ejecución. Recuperado de <http://www.sampues-sucre.gov.co/proyectos-en-ejecucion/aportes-para-el-fortalecimiento-de-la-mesa-de-participacion>
- Alcaldía municipal de Yondó Antioquia. Proyecto de apoyo integral a la adolescencia. Recuperado de <http://www.yondo-antioquia.gov.co/menu/?q=JUVENTUD>
- Alpízar, L., y Bernal, M. (2003). La construcción social de las juventudes. Última Década. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/195/19501907.pdf>
- Alvarado, L., y García, M. (2008). Características más relevantes del paradigma sociocrítico: su aplicación en investigación de educación ambiental y de enseñanza de las ciencias realizadas en el Doctorado de Educación del Instituto Pedagógico de Caracas. Revista Universitaria de Investigación, 9 (2), 187- 202. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/410/41011837011.pdf>
- Álvarez, J. (2016). Las Habilidades Sociales para la solución asertiva del conflicto escolar (tesis de especialización). Recuperado de <https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/889/%C3%81lvarezBlancoJhonJairo.pdf?isAllowed=y&sequence=2>
- Andrade, M. (2017). La inteligencia emocional, la resolución de conflictos en el aula y su relación con el desempeño del profesorado de la universidad central del Ecuador (tesis doctoral). Recuperado de [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/77270/1/tesis\\_marco\\_xavier\\_andrade\\_torres.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/77270/1/tesis_marco_xavier_andrade_torres.pdf)
- Arteaga, C. (2016). *Nivel de desarrollo de las habilidades sociales en los adolescentes de secundaria de la institución educativa industrial Santiago Antúnez de Mayolo n° 3048 del distrito de*

*independencia – 2013* (tesis de pregrado). Recuperado de

[http://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/uch/79/Cieza\\_Arteaga\\_%20Carla\\_Ivon.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/uch/79/Cieza_Arteaga_%20Carla_Ivon.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ayllón, M. (2001). La práctica como fuente de conocimiento: Una propuesta operativa para sistematizar experiencias en trabajo social. Pontificia Universidad Católica del Perú. Facultad de Trabajo Social. Recuperado de: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-017-109.pdf>

Barmechea, G. y Morgan, T. (2007). El conocimiento desde la práctica y una propuesta de método de sistematización de experiencias. Trabajo de investigación presentado para optar al Grado Académico de Magíster en Sociología. Pontificia Universidad Católica del Perú: Lima. (P.1941). Capítulo3.Propuesta de método de sistematización (P.23a31). Recuperado de: [http://www.cepalforja.org/sistem/documentos/Conocimiento\\_desde\\_practica.pdf](http://www.cepalforja.org/sistem/documentos/Conocimiento_desde_practica.pdf).

Batllori, A. (1993). El adolescente y la problemática familiar. Perfiles educativos. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/132/13206013.pdf>

Bertalanffy, L. (1979). Teoría General de los Sistemas: Fundamentos, desarrollo y aplicaciones.

Betina, A. y Cotini, N. (2011). Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos. *Fundamentos en Humanidades* (23), 159-182. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/184/18424417009.pdf>

Beyebach, M. y Rodríguez Morejón, A. (1995). El ciclo evolutivo familiar: Crisis evolutivas. Valencia: Promo libro. Recuperado de <http://www.aetsb.org/sites/default/files/Ciclo%20vital%20familiar.pdf>

Bronfenbrenner, U. (1987). La ecología del desarrollo humano. Barcelona: Paidós Ibérica.

- Caicedo, J. y Veru, L. (2015). Inteligencia emocional y su influencia en la solución de conflictos familiares en madres cabezas de familia de la comuna 12 de Ibagué (tesis de pregrado). Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/3765/11323172.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carranza, S. (2020). *Clima familiar y habilidades sociales en la violencia escolar de estudiantes de la Red 19 – Lurigancho, 2020*. (tesis doctoral). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49472>
- Casadiegos, J., Martínez, C., Riatiga, A. y Vergara, E. (2015). Habilidades de comunicación asertiva como estrategia en la resolución de conflictos familiares que permite contribuir al desarrollo humano integral en la familia (tesis de pregrado). Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/3785/39048907%20.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
- Castro, L. (2018). *El desarrollo de las habilidades sociales y su incidencia en la solución de conflictos* (tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/2237/Lady%20Johanna%20Castro%20Escobar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chimone, O. (2014). Factores de riesgo que generan violencia intrafamiliar reportados en la comisaria tercera de familia del municipio de Yopal Casanare (tesis de pregrado). Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/3380/74378899.pdf?sequence=3>
- Cogollo, C. (2016). Trayectorias de la sistematización de experiencias. Su constitución como posibilidad de pensar la producción de conocimiento en escenarios académicos. *Rev. Interamericana De*

Investigación, Educación., 9(1). Recuperado de:

<https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/riiep/article/view/3602/3497>

Congreso de la República de Colombia (1991). Constitución Política de Colombia de 1991. Bogotá

D.C.: Congreso de la República. Recuperado de

<https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf>

Congreso de la república de Colombia (1997). Ley 387 del 18 de julio de 1997 por la cual se adoptan

medidas para la prevención del desplazamiento forzado; la atención, protección, consolidación y

estabilización socioeconómica de los desplazados internos por la violencia en la República de

Colombia. Bogotá D.C.: Congreso de la república de Colombia. Recuperado de

<https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2002/7401.pdf?file=fileadmin/Documentos/>

[BDL/2002/7401#:~:text=LEY%20387%20DE%201997&text=\(julio%2018\)-](https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2002/7401.pdf?file=fileadmin/Documentos/BDL/2002/7401#:~:text=LEY%20387%20DE%201997&text=(julio%2018)-)

[.por%20la%20cual%20se%20adoptan%20medidas%20para%20la%20prevenci%C3%B3n%20d](https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2002/7401.pdf?file=fileadmin/Documentos/BDL/2002/7401#:~:text=LEY%20387%20DE%201997&text=(julio%2018)-)

[el.en%20la%20Rep%C3%ABlica%20de%20Colombia.](https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2002/7401.pdf?file=fileadmin/Documentos/BDL/2002/7401#:~:text=LEY%20387%20DE%201997&text=(julio%2018)-)

Congreso de la República de Colombia. (2006). Ley 1098 de 2006 por la cual se reglamenta el Código

de Infancia y adolescencia. Bogotá D.C.: Congreso de la República de Colombia. Recuperado de

<https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/codigoinfancialey1098.pdf>

Córdoba, A. (2015). *Adquisición de habilidades sociales para el manejo de conflictos a través de la*

*estrategia interactiva del juego de roles en estudiantes de 5° de educación básica primaria* (tesis

de maestría). Recuperado de

<https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/621474/02Andry%20Yurani%20C%20c3%b3rdo>

[ba%20D%20c3%adaz.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/621474/02Andry%20Yurani%20C%20c3%b3rdo)

- Corrales, A., Quijano, N. y Gongora, E. (2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida. *Redalyc*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29251161005.pdf>
- Cuellar, V. (2012). *Programa de entrenamiento en habilidades sociales para fomentar la mejora de relaciones interpersonales dirigido a un grupo de sexto grado de educación primaria* (tesis de pregrado). Recuperado de <http://200.23.113.51/pdf/28617.pdf>
- De la Peña, A. y Lozano, J. (2017). Transformando conflictos en familias del suroriente de Barranquilla: una experiencia desde la investigación acción participación (IAP). *Psicología & Sociedade*. Recuperado de <https://www.scielo.br/pdf/psoc/v29/1807-0310-psoc-29-e167127.pdf>
- De los campos, H., Solari, M. y Gonzalez, M. (2008). Prácticas de Crianza y Resolución n de Conflictos Familiares. Prevalencia del Maltrato Intrafamiliar contra Niñas, Niños y Adolescentes. Recuperado de <https://resourcecentre.savethechildren.net/sites/default/files/documents/3653.pdf>
- Durán, L. (2018). *Dinámicas familiares en el desarrollo de habilidades sociales en el entorno escolar en adolescentes* (tesis de maestría). Recuperado de <http://vitela.javerianacali.edu.co/handle/11522/10374>
- Espinosa, M., Alazales, M., Madrazo, B., García, A. y Presno, M. (2011). Violencia intrafamiliar, realidad de la mujer latinoamericana. *Revista Cubana de Medicina General Integral*. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v27n1/mgi11111.pdf>
- Esteves, A., Paredes, R., Calcina, C. y Yapuchura, C. (2020). Habilidades Sociales en adolescentes y Funcionalidad Familiar. *Comuni@ccion: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, Volumen (11), 16-27. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v11n1/2226-1478-comunica-11-01-16.pdf>

Estrada, P., López, R. y Posada, F. (1997). Cibernética de segundo orden y abordaje a la familia en la Universidad Pontificia Bolivariana. Revista de Trabajo Social, Universidad Pontificia Bolivariana. Recuperado de [http://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos\\_virtuales/posgrado/maestria\\_asesoria\\_familiar/familia\\_contemporanea/modulo2/unidad2/lecturas/Cibern%C3%A9tica%20de%20segundo%20orden.pdf](http://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos_virtuales/posgrado/maestria_asesoria_familiar/familia_contemporanea/modulo2/unidad2/lecturas/Cibern%C3%A9tica%20de%20segundo%20orden.pdf)

Fernández, M. (2014). Técnicas Interactivas. Técnicas Participativas de Intervención Comunitaria. Documento PPT. DCO. IES Roces.

Foerster, H. V. (1991). Las semillas de la cibernética. España: Editorial Gedisa S.A. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de [https://monoskop.org/images/2/24/Von\\_Foerster\\_Heinz\\_Las\\_semillas\\_de\\_la\\_cibernetica\\_1991.pdf](https://monoskop.org/images/2/24/Von_Foerster_Heinz_Las_semillas_de_la_cibernetica_1991.pdf)

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, UNICEF. (2006). Convención sobre los derechos del niño. Recuperado de <https://www.un.org/es/events/childrenday/pdf/derechos.pdf>

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, UNICEF. (2017). Infancia, adolescencia y juventud: oportunidades claves para el desarrollo. Recuperado de [https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2020/01/oportunidades\\_claves\\_para\\_el\\_desarrollo\\_web.pdf](https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2020/01/oportunidades_claves_para_el_desarrollo_web.pdf)

Fuquen, M. E. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa*. (1), 265-278. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf>

Galvis, L. (2011) Pensar la Familia de Hoy: El Paradigma de Los Derechos Humanos: Fin del Régimen Patriarcal. Bogotá D.C: Ediciones Aurora. Recuperado de [http://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos\\_virtuales/posgrado/maestria\\_asesoria\\_familiar/funda](http://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos_virtuales/posgrado/maestria_asesoria_familiar/funda)

mentos\_y\_tecnicas/modulo1/unidad3/Intervencion\_de\_la\_Familia\_en\_los\_procesos\_de\_atencion.pdf

Ghiso, A. (2011). Sistematización. Un pensar el hacer, que se resiste a perder su autonomía. Decisio.

Recuperado de [http://www.cepalforja.org/sistem/documentos/decisio28\\_saber1.pdf](http://www.cepalforja.org/sistem/documentos/decisio28_saber1.pdf)

Gil, I. (2017). Relación entre clima familiar, problemas emocionales conductuales y mecanismos de

afrontamiento en adolescentes (tesis de maestría). Recuperado de

<https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/23219/TFM000706.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gobernación de Antioquia. (2020). Antioquia joven. Recuperado de

<http://www.antioquiahonesta.com/gerencias/infancia-adolescencia-y-juventud/>

Gobernación de Sucre (2020). Sucre Escucha, el programa que transformará la vida de jóvenes entre los

14 y los 28 años. Recuperado de <http://www.sucre.gov.co/noticias/sucre-escucha-el-programa-que-transformara-la-vida-de>

Gobernación de Sucre. (2019). Política pública de la juventud del departamento de Sucre. Recuperado

de [https://sucre.micolombiadigital.gov.co/sites/sucre/content/files/000680/33951\\_mga-fortalecimiento-de-la-plataforma-de-juventudes.pdf](https://sucre.micolombiadigital.gov.co/sites/sucre/content/files/000680/33951_mga-fortalecimiento-de-la-plataforma-de-juventudes.pdf)

Gómez, A., López, G. y Tangarife, L. (2020). *Las Concepciones sobre Comunicación Asertiva y*

*Resolución de Conflictos en la Convivencia Escolar de los Estudiantes del grado 4º de la*

*Institución Educativa Jesús Rey en la ciudad de Medellín* (tesis de maestría). Recuperado de

<https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/1161/Comunicacion%20asertiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF. (2019). *Memorando*. Recuperado de [https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/concepto\\_icbf\\_0000040\\_2019.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/concepto_icbf_0000040_2019.htm)

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF. (2020). Manual operativo de las modalidades que atienden medidas complementarias y/o de restablecimiento en administración de justicia.

Recuperado de

[https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/mo2.p\\_manual\\_operativo\\_de\\_las\\_modalidades\\_que\\_atienden\\_medidas\\_complementarias\\_y\\_o\\_de\\_restablecimiento\\_en\\_administracion\\_de\\_justicia\\_v1.pdf](https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/mo2.p_manual_operativo_de_las_modalidades_que_atienden_medidas_complementarias_y_o_de_restablecimiento_en_administracion_de_justicia_v1.pdf)

Iñapi, L. y Grández, D. (2019). *Clima Social Familiar y Habilidades Sociales en los Estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Cleofé Arévalo del Águila de Tarapoto, 2019*. (tesis de pregrado). Recuperado de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40950/I%c3%b1api\\_VLC-Orc%c3%b3n\\_GDDI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40950/I%c3%b1api_VLC-Orc%c3%b3n_GDDI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ison, M. (2004). Características familiares v habilidades socio cognitivas en niños con conductas disruptivas. *Revista Latinoamericana de Psicología*. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/pdf/805/80536206.pdf>

Jurado, M. (2013). *Dinámica interna de las familias de los estudiantes que ejercen agresión física hacia sus compañeros. Un estudio desde el enfoque sistémico con familias de estudiantes de primaria de la institución educativa Alfonso Upegui Orozco* (tesis de maestría). Recuperado de

<https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/1449/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Linares, V. y Salazar, L. (2016). Conflictos en los entornos familiar y escolar en el nivel medio superior.

Revista RA XIMHAI. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/461/46146811011.pdf>

Manterola, C. (1996). Educar, enseñar y aprender. Consejo de publicaciones de la ULA. Recuperado de:

[http://bibliotecadigital.ucsh.cl/greenstone/collect/libros\\_respaldofull/archives/HASHb96b.dir/Psicologia%20educativa.pdf](http://bibliotecadigital.ucsh.cl/greenstone/collect/libros_respaldofull/archives/HASHb96b.dir/Psicologia%20educativa.pdf)

Martín, P. y Basagoiti, M. (2001). La Investigación-Acción Participativa como metodología de mediación e integración socio-comunitaria. Recuperado de

[https://pacap.net/es/publicaciones/pdf/comunidad/6/documentos\\_investigacion.pdf](https://pacap.net/es/publicaciones/pdf/comunidad/6/documentos_investigacion.pdf)

Mendia, Irantzu; Areizaga, Marta (2000). Gestión de conflictos en Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo. Bilbao: Icaria y Hegoa.

Ministerio de Salud y de Protección Social (1993). Resolución 8430 de 1993 por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. Recuperado de

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>

Ministerio de salud y protección social. (2012). Política pública nacional para las familias colombianas 2012-2022. Recuperado de

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/CBA649DA5EBF221205257BF1007B8494/\\$FILE/APolitica\\_Publica\\_Familias\\_Colombianas\\_2012\\_2022\\_\(1\).pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/CBA649DA5EBF221205257BF1007B8494/$FILE/APolitica_Publica_Familias_Colombianas_2012_2022_(1).pdf)

Montañés, M., Bartolomé, J., Montañés, J. y Parra, M. (2008). Influencia del contexto familiar en las conductas adolescentes. *Ensayos: Revista de la Facultad de Educación de Albacete*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3003557>

Moratto, N., Zapata, J., y Messenger, T. (2015). Conceptualización de Ciclo Vital Familiar: Una mirada a la producción durante el periodo comprendido entre los años 2002 a 2015 (103-121). Revista CESPsicología, 8, 2. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4235/423542417006.pdf>

Morín, E. (1994). Introducción al pensamiento complejo. España: Editorial Gedisa.

Moya, A. (2018). La empatía: Entenderla para entender a los demás. Recuperado de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=MPakDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq="+libro+Moya+empatia&ots=0-GSmzpQlc&sig=XhavwEM\\_d8e5GKHkWqbg\\_2Qjkr#v=onepage&q=libro%20Moya%20empatia&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=MPakDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=)

Muñoz, E. (2018). La importancia del buen uso de las habilidades sociales en el contexto familiar y escolar para la transformación de la educación (tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.unillanos.edu.co/handle/001/1495>

Nava, J. M y Méndez, M. (2018). Adolescentes y derechos humanos: una aproximación a su ejercicio efectivo en la escuela. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, 17(1). Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/773/77360021018/html/index.html>

Okuda, M. y Gómez, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. Revista Colombiana de Psiquiatría. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n1/v34n1a08.pdf>

Organización de las Naciones Unidas. (1948). Declaración Universal de Derechos Humanos. Recuperado de <https://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>

Organización Mundial de la Salud OMS. (2021). Desarrollo en la adolescencia. Recuperado de

[https://www.who.int/maternal\\_child\\_adolescent/topics/adolescence/dev/es/](https://www.who.int/maternal_child_adolescent/topics/adolescence/dev/es/)

Ortiz, E. (2014). La empatía como base de la resolución de conflictos (tesis de maestría). Recuperado de

<https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/5437/OrtizGomezEva.pdf?sequence>

Pachón, X. (2008). "La Familia en Colombia a lo largo del siglo XX" Familias, cambios y estrategias.

Recuperado de

[https://www.academia.edu/12865159/La\\_familia\\_en\\_Colombia\\_a\\_lo\\_largo\\_del\\_siglo\\_XX](https://www.academia.edu/12865159/La_familia_en_Colombia_a_lo_largo_del_siglo_XX)

París, S. (2003). Reseña de "Aprender del conflicto. Conflictología y Educación" de Eduard Vinyamata

Convergencia. *Revista de Ciencias Sociales*. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/pdf/105/10503315.pdf>

Payne, M. (2002). Terapia narrativa. Una introducción para profesionales. Barcelona: Editorial Paidós.

Recuperado de

[http://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos\\_virtuales/posgrado/maestria\\_asesoria\\_familiar/proyectos%20II/M%C3%B3dulo%201/Unidad%201/U1\\_Payne\\_Terapia%20Narrativa\\_%20Cap%202.pdf](http://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos_virtuales/posgrado/maestria_asesoria_familiar/proyectos%20II/M%C3%B3dulo%201/Unidad%201/U1_Payne_Terapia%20Narrativa_%20Cap%202.pdf)

Pérez, V., Amador, L. y Vargas, M. (2011). Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la

Investigación-Acción. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/pdf/1350/135022618008.pdf>

Pita, S., Vila, A. y Carpenente, J. (2002). Determinación de factores de riesgo. *Dialnet*. Recuperado de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2335074>

Política nacional de infancia y adolescencia 2018-2030. Recuperado de

[https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/politica\\_nacional\\_de\\_infancia\\_y\\_adolescencia\\_2018\\_-\\_2030.pdf](https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/politica_nacional_de_infancia_y_adolescencia_2018_-_2030.pdf)

Presidencia de la república de Colombia. Política pública de la juventud. Recuperado de

<http://www.colombiajoven.gov.co/prensa/politica-publica>

Ramírez, K. (2018). La inteligencia emocional como herramienta de resolución de conflictos en las organizaciones (tesis especialización). Recuperado de

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/18185/RamirezGomezKellyJhoana2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Restrepo, L. (2015). Notas de Clase. Maestría en Familia, Pontificia Universidad Javeriana-Cali.

Ripoll, A. (2000). Mediación familiar. Paidós. Barcelona, 1-26. Recuperado de <https://www.avntf-evntf.com/wp-content/uploads/2016/06/Mediaci%C3%B3n-Familiar.-%C3%81lex-Ripoll-Millet.pdf>

Schnitman, D. F. (2008). Diálogos generativos. En G. R. Fernández (Coord.), Diálogos apreciativos, el socioconstruccionismo en acción. (pp.17-48). España: Editores Dykinson.

Torres, A. (1996). La sistematización como investigación interpretativa crítica: entre la teoría y la práctica. Seminario internacional sobre sistematización y producción de conocimiento para la acción. Santiago de Chile. Recuperado de:

[http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0742/6\\_TOR\\_SIS.pdf](http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0742/6_TOR_SIS.pdf)

Troyano, Y. y Carrasco, J. (2006). Las habilidades de comunicación en la Resolución de conflictos grupales. VI Congreso Internacional Virtual de Educación. Recuperado de

<https://www.studocu.com/cl/document/universidad-de-santiago-de-chile/trabajo-de-titulacion/practica/3-troyano-y-carrasco-2006-comunicacion-asertiva/14324971/view>

Watzlawick, P., Beavin, J. y Jackson, D. (1991). Teoría de la Comunicación Humana. Barcelona: Editorial Herder.

Watzlawick, P. Beavin, B. y Jackson, B. (2002). Teoría de la comunicación humana. Barcelona: Editorial Herder. Cap.2. Los axiomas de la comunicación humana. Pp.49–71. Recuperado de [http://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos\\_virtuales/posgrado/maestria\\_asesoria\\_familiar/familia\\_contemporanea/modulo2/unidad1/lecturas/teoria\\_de\\_la\\_comunicacion\\_humana.pdf](http://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos_virtuales/posgrado/maestria_asesoria_familiar/familia_contemporanea/modulo2/unidad1/lecturas/teoria_de_la_comunicacion_humana.pdf)

White, M. (1994). Guías para una terapia sistémica. Barcelona: Editorial Gedisa. Capítulos 1 y 3.

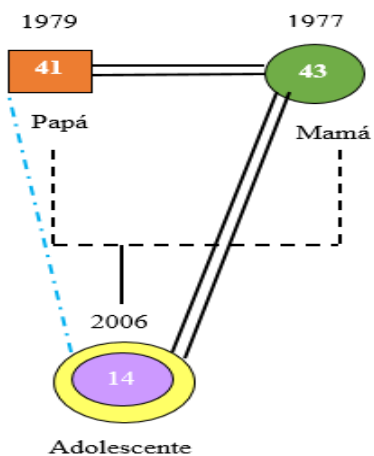
## Anexos

### Anexos 1. Objetivos, ejes y preguntas de la sistematización

<b>Objetivos</b>	<b>Ejes</b>	<b>Pregunta de la sistematización</b>
<b>Objetivo 1.</b> <b>Conocer los factores de riesgo existentes en las dinámicas familiares de los/las adolescentes que afectan la resolución de conflictos de forma pacífica.</b>	Eje 1. Resolución de conflictos	Pregunta 1. ¿Cuáles son los factores de riesgo que limitan la resolución de conflictos entre los/las adolescentes y su familia?
<b>Objetivo 2.</b> <b>Generar espacios para el fortalecimiento de habilidades sociales con los/las adolescentes que contribuyan a la resolución de conflictos familiares.</b>	Eje 2. Habilidades sociales	Pregunta 2. ¿Cuáles de las habilidades sociales lograron generar cambios en los/las adolescentes al momento de prevenir y resolver sus conflictos familiares?

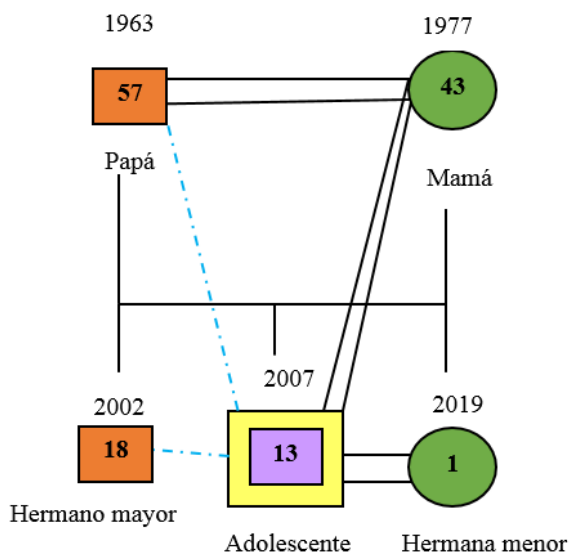
**Anexos 2. Genogramas familias de la Institución Educativa Mariscal Sucre de Sampedro**

Familia 1



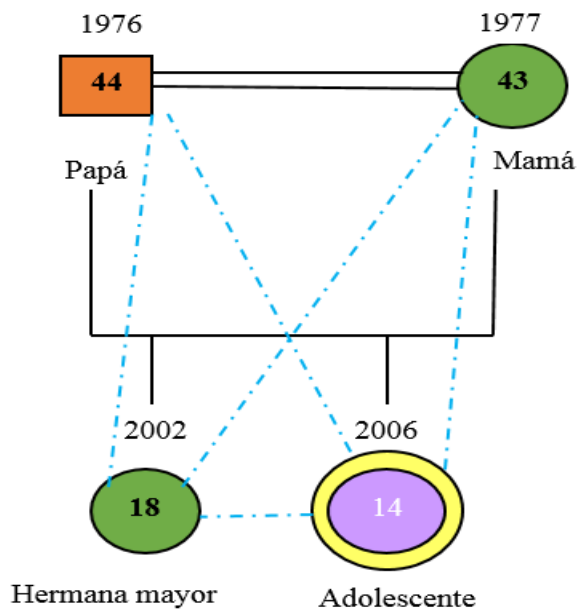
Fuente: Elaboración Propia (2020)

Familia 2



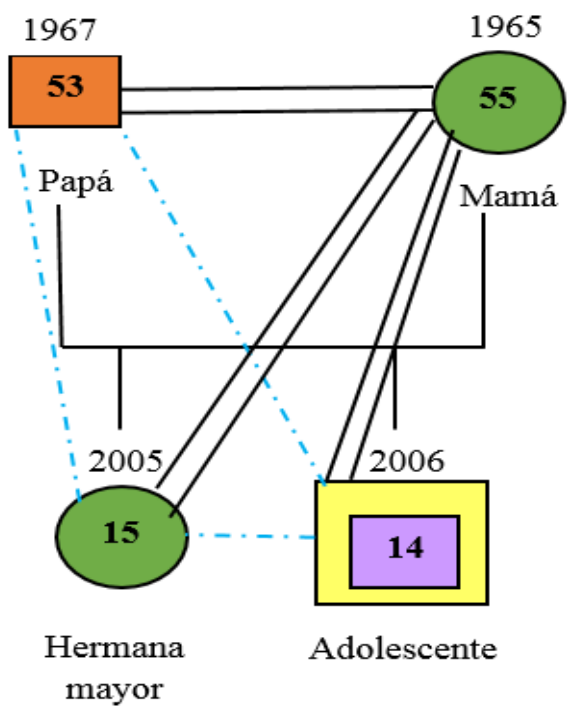
Fuente: Elaboración Propia (2020)

Familia 3



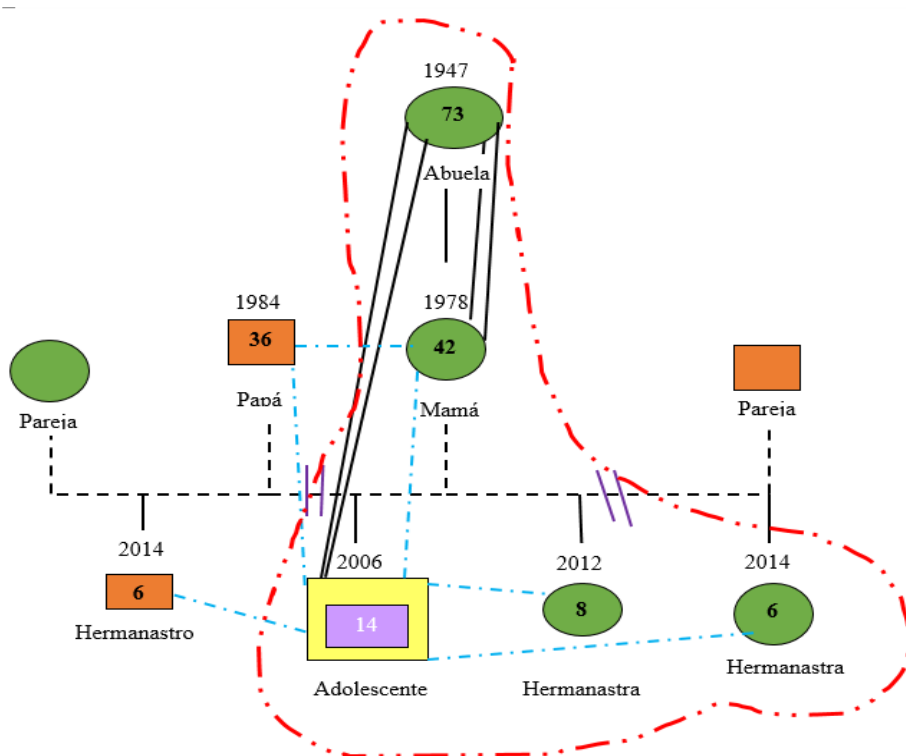
Fuente: Elaboración Propia (2020)

Familia 4



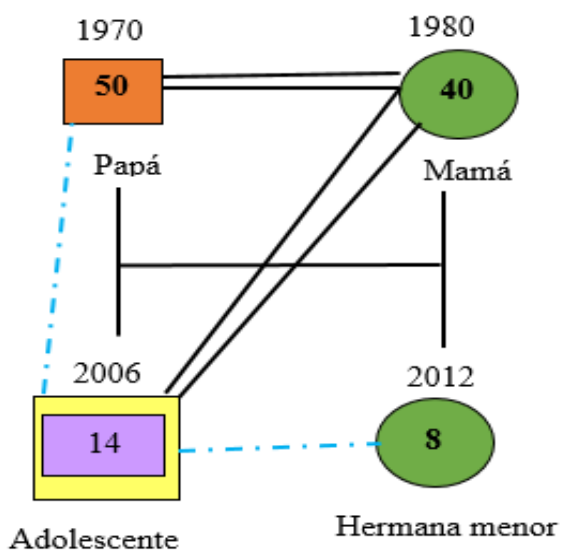
Fuente: Elaboración Propia (2020)

Familia 5



Fuente: Elaboración Propia (2020)

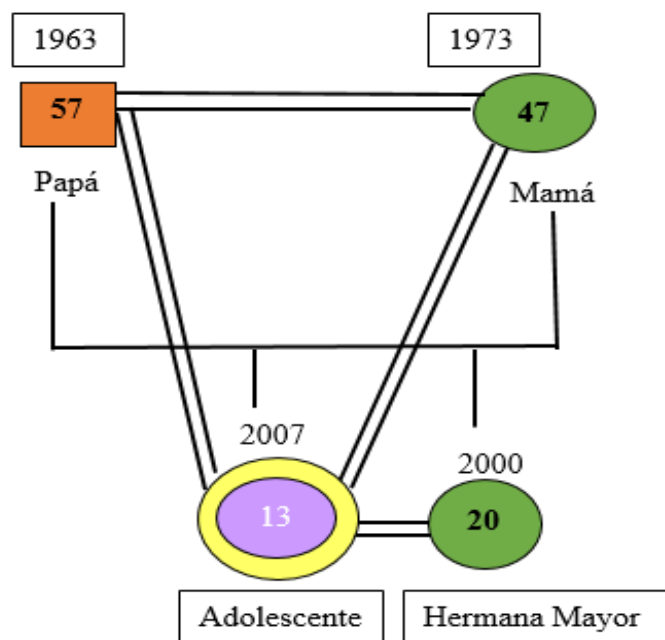
Familia 6



Fuente: Elaboración Propia (2020)

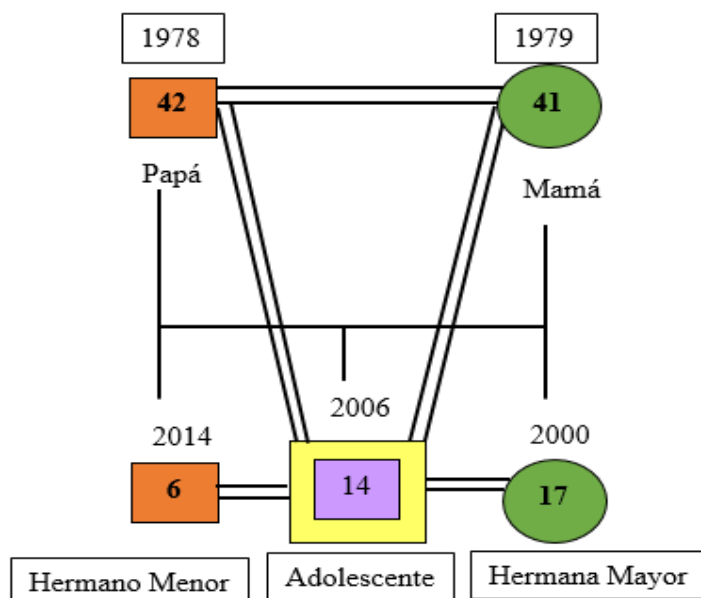
### Anexos 3. Genogramas familias de la Institución Educativa Luis Eduardo Díaz de Yondó – Antioquia.

Familia 1



Fuente: Elaboración Propia (2020)

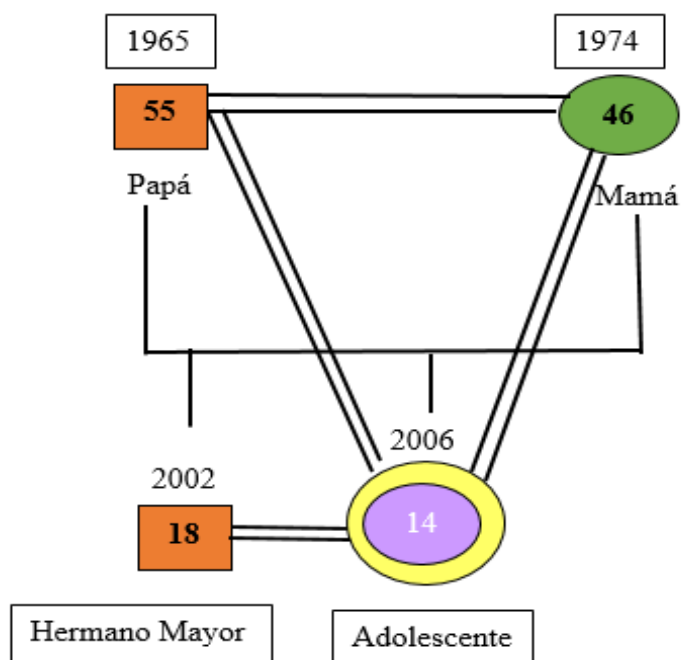
Familia 2



Fuente: Elaboración Propia (2020)



## Familia 5



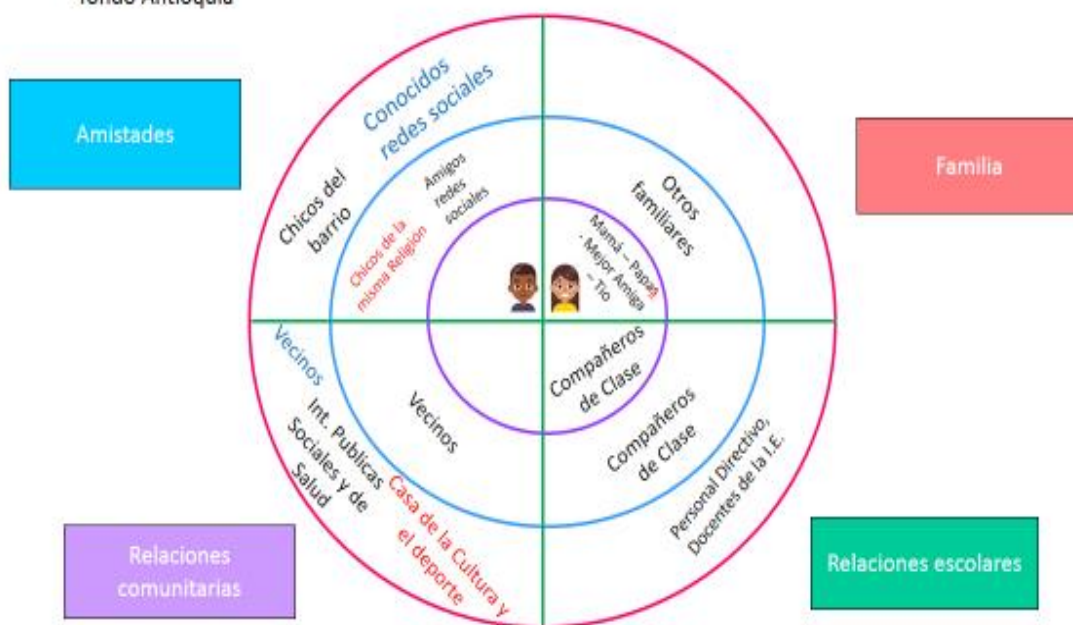
Fuente: Elaboración Propia (2020)

### Anexos 4. Mapa de red

Institución Educativa Mariscal Sucre –  
Sampués Sucre.



Institución Educativa Luis Eduardo Díaz –  
Yondó Antioquia



## Anexos 5. Formato de consentimiento informado.



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Cordial saludo apreciados padres de familia:

La psicóloga Paula Andrea Flórez Meza y la trabajadora social Ana Catalina Valencia Ricaurte, estudiantes de la Maestría en Asesoría Familiar de la Pontificia Universidad Javeriana de Cali, desarrollaran su trabajo de grado, el cual consiste en el diseño e implementación de un Proyecto de Asesoría Familiar desde el eje de los derechos humanos con estudiantes del grado noveno de dos Instituciones Educativas ubicadas una en Yondó - Antioquia y otra en Sampués-Sucre.

En este orden de ideas se llevaran a cabo encuentros grupales con el objetivo de realizar las diferentes actividades que permitan el diseño e implementación desde el enfoque de investigación acción participativa (IAP) del Proyecto de Asesoría Familiar, durante un periodo comprendido entre Agosto del 2020 y Junio del 2021. Debido a la situación de confinamiento por el COVID-19 la construcción del escenario de asesoría familiar será completamente virtual.

Su hijo/a fue seleccionado al igual que otros estudiantes por la Institución Educativa para hacer parte de este Proyecto. Es importante mencionar, que la participación es voluntaria y confidencial, así como la decisión de dar por terminada su vinculación en cualquier momento; tienen, además, el derecho de formular todas las preguntas que consideren necesarias para aclarar sus dudas. Finalmente, si están de acuerdo por favor diligencien la siguiente información.

Yo padre, madre o tutor del menor de edad \_\_\_\_\_  
 doy la autorización para que mi hijo/a (nieto, sobrino, etc.) participe en el Proyecto de Asesoría Familiar.

**Firma del adulto responsable:** \_\_\_\_\_

**Cédula:** \_\_\_\_\_

**Celular:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

## Anexos 6. Plan de sistematización y cronograma

<b>Actividad</b>	<b>Fecha y lugar</b>	<b>Participantes</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos y materiales</b>
<b>Taller de sistematización 1. Reconstrucción de la experiencia.</b>	17/03/2021 Sala de reunión virtual Zoom.	-Adolescentes participantes del PAF. -Asesoras familiares.	1. Introducción, bienvenida y reflexión del objetivo de la reunión. 2. Socialización del plan de sistematización y cronograma. 3. Presentación de Línea del tiempo, reconocimiento e identificación de hitos significativos. 4. Presentación de la gráfica de objetivos, ejes, preguntas técnicas e instrumentos 1 y 2. 5.Reconocimiento de informantes directos e indirectos. 6. Se acuerda la próxima reunión.	Presentación en power point de las herramientas a socializar, internet, medios de comunicación electrónicos, hojas de papel y lapiceros.
<b>Actividad de ordenamiento de la información.</b>	Del 29/03/2021 al 21/04/2021	Asesoras familiares y asesor (ra) del proyecto.	1.Organización de la información recopilada 3.Elaboración de la matriz de triangulación de la información.	Fuentes primarias y fuentes secundarias. Internet, medios de comunicación electrónicos.
<b>Taller de sistematización 3. Socialización y validación de resultados.</b>	20/04/2021 (Yondó) 21/04/2021 (Sampués) Sala de reunión virtual Zoom.	-Adolescentes participantes del PAF. -Asesoras familiares.	1.Introducción, bienvenida y reflexión sobre el objetivo de la reunión. 2. Presentación de los resultados del Eje 1. 3. Presentación de los resultados del Eje 2. 4.Presentación de las lecciones aprendidas.	Presentación en power point, medios de comunicación electrónicos, hojas de papel y lapiceros.

5. Presentación de los aspectos por mejorar de la experiencia para futuras replicas.  
 6. Agradecimientos se acuerda la próxima reunión donde se realizará la devolución final de los resultados.

---

<b>Taller de sistematización 4. Devolución o comunicación.</b>	20/05/2021 Sala de reunión virtual Zoom.	Familiares y adolescentes participantes del PAF y asesoras familiares.	1. Introducción, bienvenida y reflexión sobre el objetivo de la reunión. 2. Presentación con ajustes finales a todos los participantes en este proyecto. 3. Preguntas y respuestas.	Presentación en PowerPoint, medios de comunicación electrónicos, hojas de papel y lapiceros.
--	---	--	---	--

---

### Anexos 7. Tabla integrada de planificación para la recopilación de la información

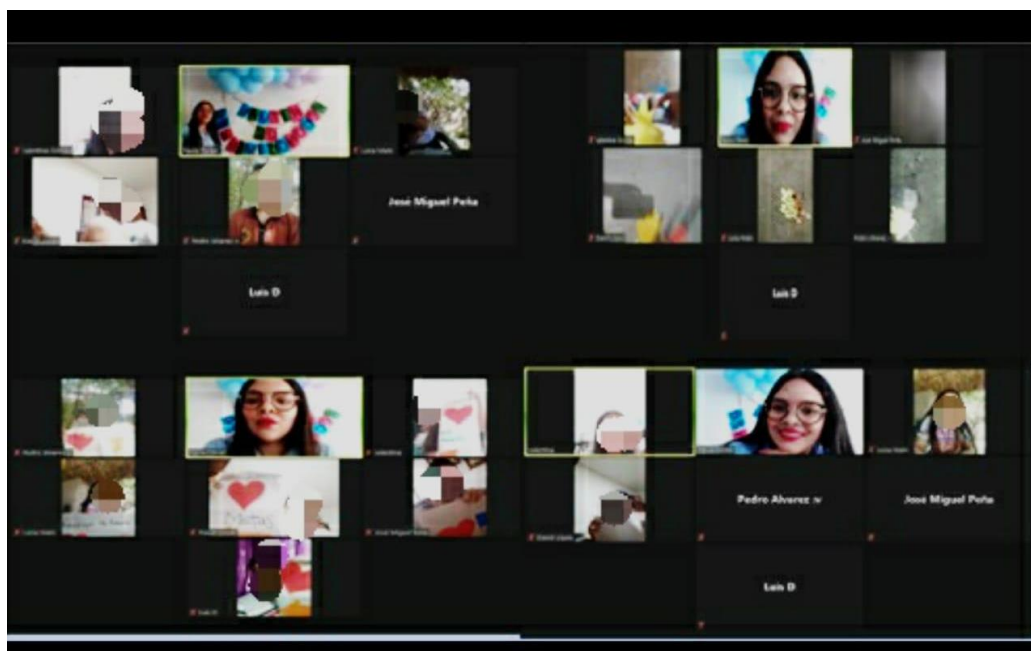
Objetivos de la SE	Objetivo 1	Objetivo 2
	Conocer los factores de riesgo existentes en las dinámicas familiares de los/las adolescentes que afectan la resolución de conflictos de forma pacífica.	Generar espacios para el fortalecimiento de habilidades sociales con los/las adolescentes que contribuyan a la resolución de conflictos familiares.
Ejes de la SE	Eje 1	Eje 2
	Resolución de conflictos	Habilidades sociales
Preguntas de la SE	Pregunta 1	Pregunta 2
	¿Cuáles son los factores de riesgo que limitan la resolución de conflictos entre los/las adolescentes y su familia?	¿Cuáles de las habilidades sociales lograron generar cambios en los/las adolescentes al momento de prevenir y resolver sus conflictos familiares?
Técnicas de investigación	Técnica (No Aplica)	Técnica (No Aplica)
Instrumento en correspondencia con la técnica	Protocolo instrumento de la técnica (No Aplica)	Protocolo instrumento de la técnica (No Aplica)

### Anexos 8. Matriz de triangulación

Ejes	Momentos de la experiencia	Preguntas	Categorías	Subcategorías	Códigos	Fuentes	
						Fp 1	Fp 2
Eje 1	Situación inicial (Origen y Formulación)						
Eje 1	Implementación						
Eje 1	Situación final (Resultados – cambios – beneficios)						
Eje 1	Recomendaciones de mejora						
Eje 1	Lecciones aprendidas						
Eje 2	Situación inicial (Origen y Formulación)						
Eje 2	Implementación						
Eje 2	Situación final (Resultados – cambios – beneficios)						
Eje 2	Recomendaciones de mejora						
Eje 2	Lecciones aprendidas						

## Anexos 9. Registro fotográfico

### *Fotografías rituales de reconocimiento experiencia Sampués- Sucre*



### *Fotografías entrega de certificados experiencia Sampués- Sucre*



*Fotografías entrega de certificados y ritual de reconocimiento experiencia Yondó- Antioquia*

