

T.  
361.32  
V712

1

**SISTEMATIZACION DE LA ACCION PROFESIONAL DEL (LA)  
TRABAJADOR(A) SOCIAL EN EL CENTRO DE CONCILIACION  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS DE LA  
UNIVERSIDAD DE CARTAGENA 2001.**

MURIEL VILLADIEGO BOLAÑO.

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	
CENTRO DE INFORMACION Y DOCUMENTACION	
FORMA DE ADQUISICION	
Compra	<input checked="" type="checkbox"/> Donación
Procedencia	909. trabajo
No. de Acceso	39859
Fecha de ingreso:	04 May 06 AA 06

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACION  
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL.  
UNIVERSIDAD DE CARTAGENA.

CARTAGENA DE INDIAS

2002.



**SISTEMATIZACION DE LA ACCION PROFESIONAL DEL (LA)  
TRABAJADOR(A) SOCIAL EN EL CENTRO DE CONCILIACIÓN  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS DE LA  
UNIVERSIDAD DE CARTAGENA 2001.**

MURIEL VILLADIEGO BOLAÑO.

DOCENTE: HORTENCIA N. RODRIGUEZ.

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN  
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL.  
UNIVERSIDAD DE CARTAGENA.

CARTAGENA DE INDIAS

2002

Cartagena 25 de Febrero de 2002

Licenciada  
ANA DEL CARMEN POMBO GALLARDO  
Coordinadora Programa de Trabajo Social  
Facultad de Ciencias Sociales y Educación  
Universidad de Cartagena.

Cordial Saludo.

Le hago entrega formal del trabajo "SISTEMATIZACIÓN DE LA ACCIÓN PROFESIONAL DEL (A) TRABAJADOR(A) SOCIAL EN EL CENTRO DE CONCILIACIÓN, FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS DE LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA - 2001" con su respectivas dos (2) copias.

Atentamente:

Muriel Villadiego Bolaño  
MURIEL VILLADIEGO BOLANO.  
45.760.810 c/jens

1  
4

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

Nota Primer Jurado: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Nota Segundo Jurado: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5

## **AGRADECIMIENTOS.**

Para quienes con su estímulo, su crítica y sus aportes positivos hicieron posible este trabajo, Dra Hortencia Rodriguez, Dr. Broched, Mildre del Valle, a todas las personas que me brindaron su colaboración.

Al Centro de Conciliación de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Cartagena, por darme el espacio para realizar mis prácticas académicas.

A la Universidad de Cartagena que me dio la posibilidad de ir construyendo un futuro.

En especial a mis padres y hermanos quienes con su firmeza y apoyo lograron que yo realizara mis sueños.

A todos... muchas gracias.

Muriel Villadiego Bolaño.

Con todo mi amor dedico  
Este trabajo a mi hija Trini Marcela  
Porque le ha dado sentido  
A mi vida.  
A mis padres por darme la  
Oportunidad de crecer.  
A mis hermanos por su apoyo  
y colaboración  
A mis amigos que estuvieron  
Conmigo en todo momento.

=7  
7

## TABLA DE CONTENIDO.

TITULO.	
INTRODUCCIÓN.	
1. SOBRE EL OBJETO DE SISTEMATIZACIÓN.	1
1.1 EL PROBLEMA DE SISTEMATIZACIÓN.	1
1.1.1 ANTECEDENTES.	1
1.1.2 JUSTIFICACIÓN.	2
1.1.3 OBJETO DE SISTEMATIZACIÓN.	3
1.2 ONJETIVOS DE LA SISTEMATIZACIÓN.	3
1.3 MARCO DE REFERENCIA TEORICO- CONCEPTUAL.	4
1.4 ESTRATEGIA METODOLOGICA.	7
2. ANALISIS DEL CONTEXTO.	11
2.1 CONTEXTO INSTITUCIONAL.	11
2.2 EL PROYECTO DE INTERVENCIÓN.	13
3. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA.	18
4. ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA	23
5. EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA.	28
CONCLUSIONES.	
BIBLIOGRAFIA	

8

**SISTEMATIZACIÓN DE LA ACCIÓN PROFESIONAL  
DEL(LA) TRABAJADOR(A) SOCIAL EN EL CENTRO DE  
CONCILIACIÓN DE LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS  
POLÍTICAS DE LA UNIVERSIDAD DE  
CARTEGENA 2001.**

UNIVERSIDAD DE CARTEGENA  
BIBLIOTECA FERNÁNDEZ DE MADRIL  
CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

## INTRODUCCIÓN.

Este escrito surge a partir de mi reflexión y experiencia vivida durante el tiempo de práctica académica, en el periodo comprendido entre Septiembre a Diciembre de 2001, en el Centro de Conciliación de la Universidad de Cartagena, donde me desempeñé como trabajadora social en el área conciliatoria en los conflictos familiares. La experiencia profesional realizada me permitió incursionar en el que hacer del(la) trabajador(a) social en el área conciliatoria, como conciliador en los conflictos intrafamiliares.

El propósito de realizar esta sistematización es conceptualizar experiencia que contribuyan a recopilar aspectos relevantes en la ejecución del proyecto de gestión social, de igual manera pretende brindar y mostrar nuevos conocimientos que puedan ser utilizados en la implantación de procesos en otras disciplinas, haciendo de forma directa una reflexión sobre los componentes metodológicos utilizados para realizar una conciliación desde la perspectiva del(la) trabajador(a) social.

Para el desarrollo de mi escrito sobre la acción profesional del(la) trabajador(a) social en el Centro de Conciliación, desde el campo conciliatorio, presentaré un programa sobre la situación de violencia y conflictos en la familia, llegan a las instancias judiciales para que desde ahí se le brinde la "Solución", evidenciando algunos

elementos que dan cuenta del proceder judicial que en la mayoría de estos casos, contribuyen poco o en nada en la mayoría de la solución de estas situaciones.

La sistematización está enfocada hacia la metodología de Antonio Puerta Zapata, la cual me permite la posibilidad de buscar más y mejores estrategias para la obtención de información a cerca de la experiencia de la práctica profesional, permitiéndome nuevos elementos que conceptualicen paso a paso la intervención de los profesionales en el área, en la transformación de la sociedad.

11  
11

## **1. SOBRE EL OBJETO DE SISTEMATIZACION.**

### **1.1 EL PROBLEMA DE SISTEMATIZACION.**

#### **1.1.1 Antecedentes.**

El aporte profesional del(la) trabajador(a) social empezó a evidenciarse de manera práctica en el Centro de Conciliación de la Universidad de Cartagena a partir de 1999, con los estudiantes en práctica Claudia Baldiris y Rosana Kaypa en el trabajo de sistematización del proyecto Dinamización y Fortalecimiento de la Intervención del(la) trabajador(a) social en el Centro de Conciliación Facultad de Derecho de la Universidad de Cartagena, la cual se fomentó en el área de familia, civil, laboral este trabajo fue complementario en la disciplina de trabajo social y derecho.

Tomando como base este proceso, se organizó la experiencia, buscando un nuevo conocimiento teórico práctico que permita brindar a otros profesionales en el área social las herramientas necesarias para facilitar la comprensión de cada uno de los casos de manera clara y analítica que permita emitir juicios desde una visión profesional.

### 1.1.2 Justificación.

En este proceso de sistematización se realizó con el objeto de organizar acciones, actividades y gestiones desarrolladas en el proceso de la práctica profesional, tendiente a producir conocimientos y aportes teórico- prácticos desde la intervención de trabajo social, en los procesos conciliatorios.

La sistematización es una metodología de investigación que permite formalizar, recuperar, interpretar, evaluar, conceptualizar y comunicar la experiencia de acción social, que permite retro- alimentar el quehacer profesional; cabe anotar que la sistematización ayuda a integrar los elementos teóricos disponibles con la práctica.

Durante este proceso se pretende presentar una ayuda metodológica que sirva para la enseñanza de esta área a estudiantes, profesionales de las ciencias sociales que realicen su acción en realidades parecidas, teniendo como referencia esta experiencia.

La sistematización es un proceso que me permite visualizar la identidad del(la) trabajador(a) social en un campo de acción determinado donde se puede tomar nuestra realidad, crear un ambiente de investigación y problematizar el conocimiento que no permite interactuar con diferentes profesionales por un actuar consciente tanto en la praxis como en el desarrollo del conocimiento.

### **1.1.3 Objeto de Sistematización.**

Sistematización de la acción profesional del(la) trabajador(a) social en el Centro de Conciliación Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Cartagena año 2001.

### **1.2 Objetivo de la Sistematización.**

⇒ **General.**

Sistematizar elementos teóricos, metodológicos y técnicos de la intervención del(la) trabajador(a) social en el Centro de Conciliación de la Universidad de Cartagena.

⇒ **Específicos.**

- Presentar procesos sociales generados en el Centro de Conciliación como fuente de conocimiento en los procesos conciliatorios.
  
- Plantear una estrategia metodológica a partir de la experiencia de prácticas en el Centro de Conciliación de la Universidad de Cartagena.

### 1.3 Marco de Referencia Teórico Conceptual.

Para dar curso a este proceso de sistematización es necesario partir de elementos que si bien, han estado presentes en los procesos conciliatorios que permiten visualizar la intervención del(la) trabajador(a) social.

- Justicia.

En el orden de todos los sistemas legales existe la idea de justicia. La justicia no solo constituye "Una constante y perpetua voluntad de dar a cada uno lo que le corresponde"<sup>(2)</sup>, sino una necesidad fundamental para el desarrollo integral de las personas en su condición de ser humano. con todo esto, la justicia orientada primordialmente a actuar teniendo como punto de referencia los principios de verdad, equidad e imparcialidad, suele frustrar sus propósitos cuando al tratarse de justicia formal estatal, pretende dar respuesta satisfactoria a todas y cada una de las situaciones que ameritan la intervención gubernamental en este campo.

En pocas palabras: se trata de humanizar la justicia e interpretar al ser humano y no a la ley.

<sup>2</sup> Justicia, Enciclopedia Microsoft 2000 © 1993- 1999



- Conciliación.

De acuerdo con el artículo 64 de la ley 446 de 1998 la conciliación es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual dos o más personas gestionan por si mismas solucionar su diferencias con la ayuda de un tercero neutral y calificado llamado conciliador<sup>(3)</sup>

- Violencia en el Sistema Familiar.

“La violencia se define como un estado personal, como todo aquello que impide, inhibe, o retarda el acercamiento y comunicación en nuestra vida particular. Cada gesto, palabra, pensamiento o movimiento tendiente a proteger, justificar o culpar es violencia. Hay violencia en la palabra no aclarada, en el rechazo no explícito, en la intención velada, en el desafío burlón”<sup>(4)</sup>

- Factores que Hacen Posible la Violencia.

❖ Personales:

- Baja autoestima.
- Antecedentes familiares de maltrato.
- Incapacidad para relacionarse sanamente con el otro.
- Ser víctima de la violencia

---

(3) Código Civil artículo 64 de la ley 446.

(4) “Vuelvete”, yordano...

❖ Familiares:

- Crisis familiar.
- Distanciamiento entre padres e hijos.
- La no existencia de la madre.
- La no existencia de la figura paterna.
- Familias rígidas.
- Antecedentes de maltrato en los padres.

❖ Sociales:

- Pobreza.
- Bajos recursos económicos.
- Desempleo.
- Drogadicción.
- Alcoholismo.
- Madre- solterismo.
- Desprotección estatal del menor y la familia.
- Falta de cobertura en servicios sociales como: educación, salud, vivienda, seguridad social.
- Hacinamiento.

- Tipos de violencia:

- Cultural: la legitimada en las relaciones sociales, tanto en su forma ritual como grupal.
- Política: factores ideológicos que han determinado las relaciones políticas del sistema familiar y social.
- Intra- familiar: esta relacionada con las condiciones sociales en las cuales se desarrolla el sistema familiar, además de las relaciones patriarcales en las cuales se ha marcado la estructura de dicho sistema en Colombia, las historias de parejas también determinan la violencia intra- familiar, según las relaciones de comunicación que establezcan
- Conyugal: la violencia conyugal existe cuando el hombre o una mujer envuelto en una relación íntima sufre un daño físico o emocional serio y repetido a manos de su compañero<sup>(3)</sup>. La violencia conyugal está determinada por la comunicación establecida entre ellos y mediatizada por los patrones machistas y autoritarios del sistema familiar.

---

<sup>(3)</sup> Khoceman y Helwman

- **Violencia de genero:** “la mujer y el hombre tiene iguales derechos y oportunidades. La mujer no podrá ser sometida a ninguna clase de discriminación<sup>(6)</sup>.”

Sin embargo, culturalmente la mujer ocupa un lugar inferior a la del hombre, ha sido educada para depender, obedecer, se sumisa, pasiva o tolerante. Las mujeres ha sido violentadas en su familia de origen durante su desarrollo, en el cual se utiliza el maltrato como estilo de relación y comunicación. Algunas de las expresiones más comunes de violencia sobre el genero femenino son:

- **Agresión física y verbal.**
- **Menosprecio fisico e intelectual.**
- **Amenaza, abandono, abuso sexual, aislamiento tanto interno como externo, desprecio.**

- **Violencia infantil:** Margarita Quiroz considera que el maltrato al menor es una forma específica de relación entre la sociedad y los niños, enmarcada por una serie comportamientos violentos que se ejercen en forma consciente y que afectan notablemente su desarrollo fisico, emocional, psicológico y social. El niño es violente en muchas ocasiones desde su gestación: por embarazos no deseados.

---

<sup>(6)</sup> Constitución Política de Colombia articulo 43

Maltratar es una forma de solucionar los conflictos internos de la familia; los pequeños que son los más débiles, son las víctimas propicias para descargar la amargura, la frustración, la ira, a través de golpes, encierros y falta de atención.

- El Trabajador Social en el Centro de Conciliación.

Dentro del marco legal establecido en materia de familia existen grandes espacios donde el trabajador social puede realizar sus acción ya que esta presenta una gran visión social derivada del contexto social en que se desenvuelve la familia y teniendo en cuenta que el propósito de las leyes en materia de familia es administrar justicia dentro de los conflictos presentados en este campo.

La ley 446 de 1998 establece que estudiantes en último año de Psicología, Trabajo Social, Derecho y Comunicación Social podrán ejercer las funciones de conciliador. La conciliación consiste básicamente en lograr acuerdo a partir de la comunicación y aceptación de compromiso.

La Dra. Angela María Quintero en su ponencia "La Conciliación en Familia"<sup>(7)</sup> visualiza al trabajador social como interventor en procesos de conciliación en los niveles de orientación- recepción, evaluador y preventivo- promocional a través de la educación.

BIBLIOTECA FERNANDEZ DE MADRIL  
CARTAGENA  
Formación y Documentación

<sup>(7)</sup> Quintero Angela María La Conciliación en Familia, Revista de Trabajo Social 1999.

La Dra. Luz Marina Villa de Yarce, trabajadora social en su libro "Un Modelo Jurídico- Social para la Intervención con Familia y el Menor"<sup>(8)</sup> nos hace una aproximación del proceder judicial respecto a la problemáticas con la familia y el menor, plantea "en la mayoría de los casos el poder judicial solo actúa entregando las tutelas, la guarda, decretando los divorcios, fijando la cuota alimentaria, no actúa por detectar los diferentes factores que hayan dado origen al conflicto" teniendo en cuenta este concepto el trabajador social juega un papel muy importante en los procesos judiciales en especial en los procesos conciliatorios ya que es la persona idónea para indagar y realizar un diagnóstico preliminar que permita visualizar el conflicto, su origen, las causas y así realizar un mayor éxito en la orientación y lograr una conciliación eficaz.

---

<sup>(8)</sup> Villa de Yarce, Luz Marina, "Un Modelo Jurídico- Social en la Intervención con Familia y el Menor. Medellín 1992.

#### 1.4 Estrategia Metodológica.

El presente estudio pretende por medio de la metodología de Antonio Puerta, logra la recopilación de información necesaria para elaborar la sistematización de la acción profesional del trabajador social en el Centro de Conciliación de la Universidad de Cartagena.

Teniendo en cuenta el concepto de Antonio Puerta de sistematización<sup>(9)</sup> : “La sistematización, como disciplina de conocimiento, nos enseña a ligar el trabajo de reflexión a la vida, a usar la vida misma, La experiencia, lo cotidiano como materia prima del trabajo intelectual, del pensamiento creativo. Es desarrollar el habito de pensar en la acción, de reflexión sobre los actos, de interpretar los hechos”, se trabajó con el método alternativo para la sistematización:

La propuesta se resume en los siguientes aspectos:<sup>(10)</sup>

- Determinación de los antecedentes de la sistematización.
  - Responsable de la iniciativa.
  - Tiempo de la iniciativa.
  - Responsables de las iniciativas.
  - Condiciones administrativas.

---

<sup>(9)</sup> Carvajal, Arizaldo, Apuntes para la Sistematización de Experiencias pag. 12.

<sup>(10)</sup> véase Antonio Puerta. Evaluación y Sistematización de proyecto social.

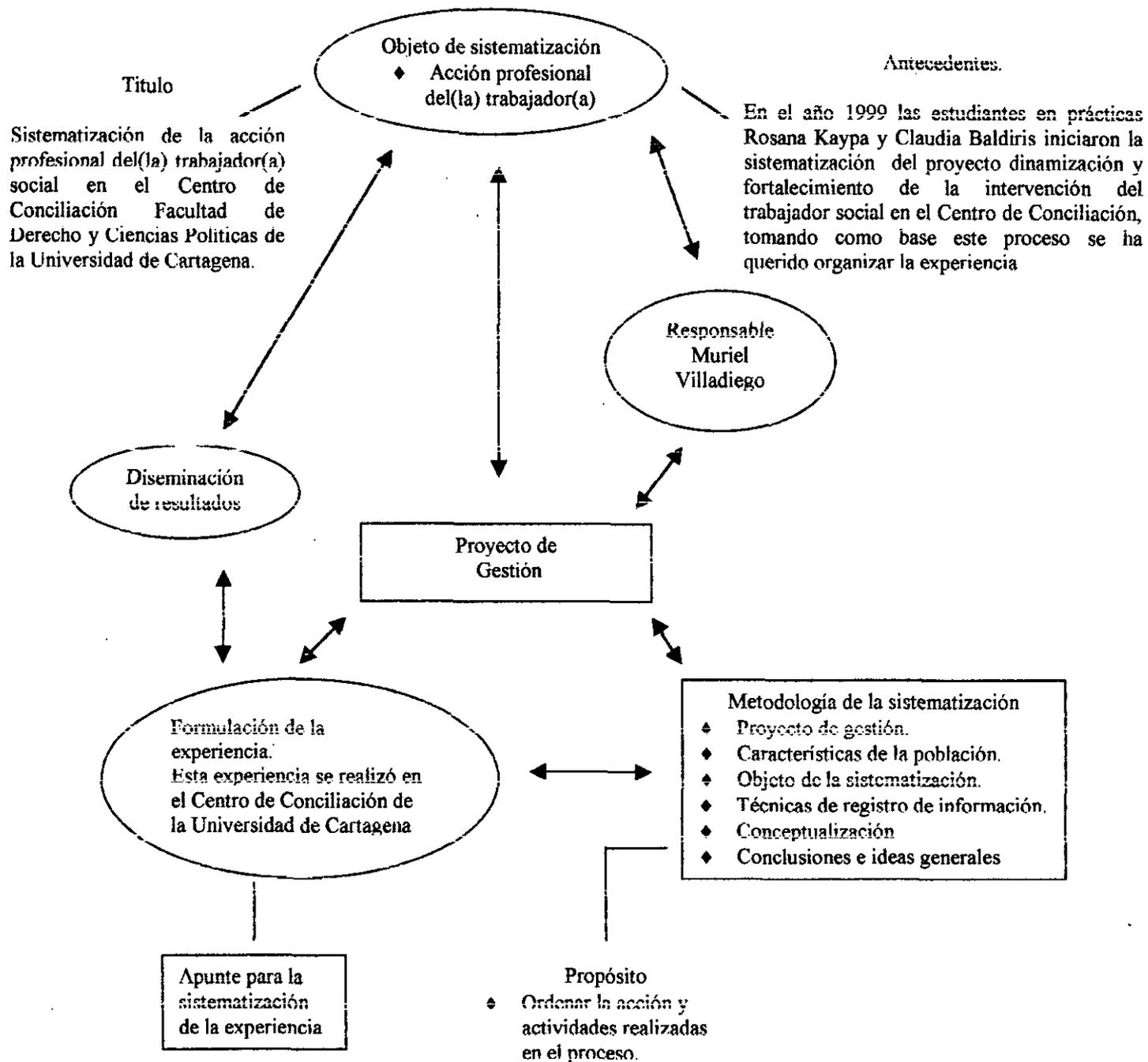
- Organización interna.
- Alternativa de capacitación.
  
- Formalización de la experiencia.
  - Proyecto de la experiencia.
  - La institución patrocinadora del proyecto.
  
- Definición del objeto de sistematización
  - Recuperación de la información.
  - Evaluación de la experiencia.
  - Análisis y conclusiones.
  
- Determinación de los antecedentes de la sistematización.
- Responsable de la iniciativa.
- Tiempo de la iniciativa.
- Responsables de las iniciativas.

Técnicas de recolección.

- Entrevistas semiestructuradas a las personas que solicitaban el servicio en el Centro de Conciliación.
- Estudios bibliográficos.
- Conversaciones informales.
- Observación participante.

- Recolección de datos en registro del Centro de Conciliación.
- Lecturas de libros referentes al tema.
- Recolección de datos secundarios.
- Diario de campo: donde se recopila todo lo relacionado durante el día, descripciones de la gente lugares, conflictos y evaluaciones de las actividades.

# FLUJOGRAMA



## 2. ANALISIS DEL CONTEXTO.

### 2.1 CONTEXTO INSTITUCIONAL.

#### A. Razón social.

Centro de Conciliación, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Cartagena.

#### B. Naturaleza legal de la Institución.

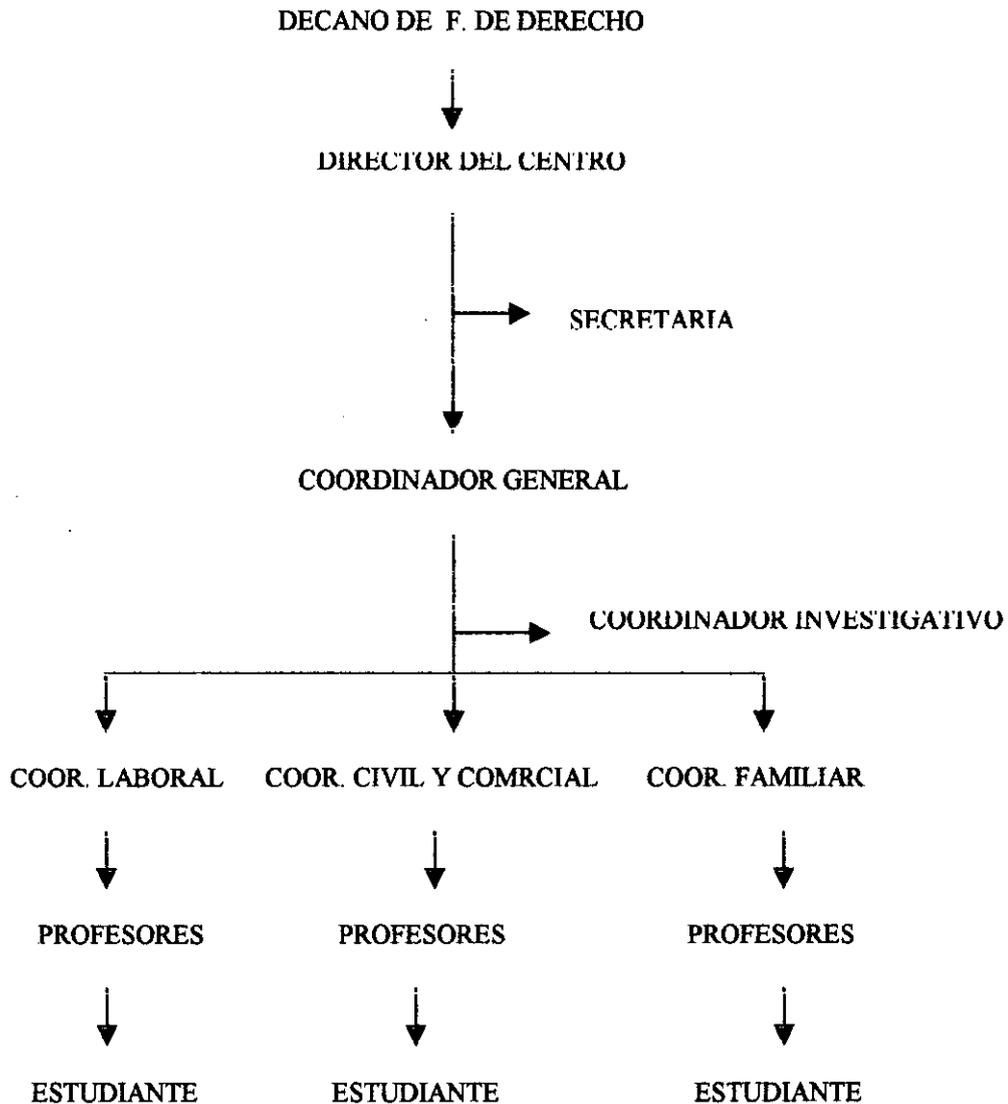
El Centro de Conciliación de la facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Cartagena se constituyo mediante el acuerdo de la ley 23 de 1991, en el artículo 68 que establece que las facultades de ciencias políticas y derecho podrán organizar su centro de conciliación , es así como las directivas de la Universidad de Cartagena y en especial la Facultad de Derecho en cumplimiento a este mandato legal crearon el centro de conciliación mediante la resolución # 1088 de 1991 quien *autoriza como entidad sin animo de lucro a la Facultad de Derecho a crear el Centro de Conciliación.*

#### C. Fuente de Financiación.

De acuerdo con el artículo 96 de la ley 446 de 1998, los centros de conciliación organizados por las universidades prestan sus servicios gratuitos.

El centro de Conciliación de la Universidad de Cartagena es financiado en su totalidad por la Facultad de Derecho y el recurso humano es financiado por la Universidad de Cartagena.

**D. Estructuras Administrativas.**



**E. Area de Influencia Geográfica.**

El Centro de Conciliación presta sus servicios en toda la ciudad de Cartagena, especialmente a las personas que lo solicitan o son remitidas por un juez, I.C.B.F. , estaciones de policía, defensor de familia.

**F. Relaciones Interinstitucionales.**

Posee convenio con la Cámara de Comercio de Cartagena, ya que esta entidad es la que prepara a los conciliadores.

**2.2 PROYECTO DE LA EXPERIENCIA.****A. NOMBRE DEL PROYECTO**

**INTERVENCIÓN ACTUAL DEL(LA) TRABAJADOR(A) SOCIAL EN  
EL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA FACULTAD DE DERECHO  
DE LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA – 2001.**

**B. Características de la comunidad.<sup>(11)</sup>**

Las características de las familias que acuden al Centro de Conciliación obedecen a procesos propios de la región; por tal motivo encontramos parejas en unión libre, madres solteras, jefes de hogar femenino, padrastros, madrastras, varias uniones en una persona, hijos de diferentes uniones, abuelos que se ven obligados a cuidar a sus

---

<sup>(11)</sup> Información obtenida del diagnóstico realizado al usuario del Centro de Conciliación.

nietos, de acuerdo con estas características se puede establecer la situación de conflicto que padece nuestra ciudad.

Las características de las familias usuarias, están dadas por diferentes factores como el origen, la ocupación, el nivel educativo, el numero de hijos.

El promedio de edad de los padres está al rededor de los 30 años y el de las madres los 20 años, tiene un promedio de 4 hijos, el núcleo familiar lo constituyen 8 personas de las cuales forman parte los(a) abuelos(a), los(a) hermanos(a), el 30% de las parejas viven juntas, el 35% de los hijos viven con la madre o algún familiar, el 30% poseen hijos de diferentes uniones y el 5% son abandonados por sus padres, provienen de barrios como: San Fernando, Camilo Torres, La Sierrita, Nazareno, Nelson Mandela, esta población está clasificada como estrato uno y dos, las viviendas son rústicas sin terminar y de un solo piso, se compone por lo general de dos alcobas, baño, cocina estrecha y patio con lavadero, los techos son de zinc o eternit, las paredes son de bloques y el piso de cemento, poseen todos los servicios (agua, luz, gas natural, teléfono, alcantarillado).

El nivel educativo alcanzado por el usuario está dado así: el 15% de primaria en forma regular, el 60% llegaron al grado 11° y el 25% son profesionales.

Son trabajadores independientes, obreros, empleadas domésticas, trabajadores independientes, que solo devengan un salario mínimo.

En el Centro de Conciliación de la Universidad de Cartagena atiende aproximadamente de 15 a 20 casos semanales de los cuales el 95% de las demandas son instauradas por mujeres, se estima que el 40% de las demandas son por alimentos, el 15% disolución de la sociedad conyugal, el 10% paternidad y reconocimiento del menor, el 35% violencia intrafamiliar, pero son muchos los factores que incrementan los conflictos en el hogar.

### **C. Objetivo del Proyecto**

Desarrollar en el área profesional estrategias que permitan evidenciar la importancia del(la) trabajador(a) social en el interior del Centro de Conciliación de la universidad de Cartagena.

### **D. Estrategia Metodológica.**

Para realizar esta investigación se hizo un trabajo de campo de 15 días, durante el cual se realizaron 10 historias de familias, 20 entrevistas, se entrevistaron a mujeres y hombres que solicitaban el servicio del Centro de Conciliación.

Las entrevistas fueron sistematizadas de acuerdo con los temas de los objetivos de la investigación. Se realizó un estudio bibliográfico, se realizaron visitas domiciliarias a las personas seleccionadas los días viernes y se estableció contacto con las Universidades que poseen Centros de Conciliación, se realizó un estudio de archivo

institucional, para establecer muestras que fueran representativas para la investigación.

**E. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

ACTIVIDADES	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diagnostico	X	X														
Planeación del proyecto			X	X												
Planeación del trabajo de campo					X											
Trabajo de campo						X	X	X	X							
Procesamiento de la información									X	X	X					
Informe, revisión y entrega de resultados								X	X				X	X		

### 3. ANALISIS DE LA EXPERIENCIA.

El trabajo social como profesión comprometida con el desarrollo, el bienestar social y la calidad de vida del individuo, adquiere un compromiso inaplazable a los procesos conciliatorios, en familia.

El desarrollo como eje articulador de nuestro accionar se convierte en objeto para discernir, el cual, desde cualquier énfasis de intervención profesional debe incluir la variable CONCILIACIÓN en la concepción y ejecución de los proyectos que lo agencien.

No obstante, tener en cuenta la variable CONCILIACIÓN no es suficiente frente al compromiso real de la profesión, se debe crear énfasis que propenda por la especialización de trabajadores sociales en los procesos conciliatorios en respuesta a la demanda de la compleja realidad socio- económica la cual aunque es de carácter global, requiere de soluciones locales.

De acuerdo al panorama presentado con relación a la situación de vivencia en el orden internacional, nacional y local, y teniendo en cuenta la gran cantidad de situaciones que aun permanecen en la clandestinidad por diversas razones, encontramos que diariamente son muchas las disputas y conflictos que llegan a instancias judiciales para que desde ahí se brinde la solución de lo mismos. Frente a

estos conflictos; Luz Marina Villa Yarce en su ponencia un modelo jurídico- social hace una aproximación del proceder judicial respecto a la problemática con la familia planteando que: “En la mayoría de los casos el poder judicial solo actúa entregando las tutelas, decretando los divorcios, fijando la cuota alimentaria, régimen de visitas, no actúa en cambio para detectar los diferentes factores que hayan generado el origen al conflicto formalmente planteado.

A partir del anterior análisis es posible visualizar que el campo de intervención en el área de conciliación es magno sobre en los niveles de diagnóstico que se debe realizar a los diferentes conflictos, que permitan un mayor conocimiento de la problemática, para visualizar los factores que lo producen y realizar una conciliación eficaz.

#### - **Intervención Profesional.**

A l@s trabajadores(a) sociales en el contexto actual les corresponden las siguientes competencias a nivel de formación y de intervención profesional:

##### **1. Formación.**

L@s profesionales del trabajo social deben poseer habilidades y condiciones de liderazgo para participar dentro de los equipos técnicos, para lo cual es necesario una formación actualizada y una apertura a los espacios del debate en los procesos conciliatorios.

- En este contexto es importante la formación de criterios de destrezas en el diseño de intervención dentro de un enfoque de concertación y negociación, pedagogía social y comunicación las cuales son esenciales para descubrir las nuevas acciones de la profesión.
- Es fundamental que el trabajo social investiga la complejidad de la realidad social en sus múltiples expresiones de manera que construya conocimiento con un rigurosidad científica para apoyar la toma de decisiones en el ámbito de los procesos conciliatorios.

## **2. Intervención Profesional.**

Los procesos conciliatorios requieren de nuevos métodos que permitan intervenir adecuadamente en los conflictos familiares para lograr una eficaz conciliación de acuerdo con lo que está establecido por la ley, entendiendo una disciplina que articula técnicas jurídicas, con una perspectiva de valores y enfoque metodológico del trabajo social.

Para dinamizar los procesos conciliatorios bajo la perspectiva del trabajador social es necesario:

- COORDINAR, junto con el equipo técnico las labores de seguimiento y evaluación de los procesos conciliatorios, para que sea un éxito y no se quede como un simple requisito.
  - PROMOVER, que los actores del conflicto visualicen sus diferencias y busquen alternativas de solución teniendo en cuenta los deberes y derechos de cada participante.
  - LA INTERVENCION, del trabajador social debe trascender su papel de la ejecución para llegar al nivel de la pedagogía social ubicando a los actores del conflicto, que conozcan sus deberes y derechos y visualicen que la conciliación no es una imposición sino una estrategia que ayuda a dar solución a un conflicto de acuerdo con lo establecido por la ley.
- **Relación del Trabajador Social en Función de los Resultados y de los Sujetos en el Proceso.**

El trabajo social establece una relación de primer orden en dos procesos encaminados a introducir una variación dentro de la dinámica de una comunidad determinada, y es precisamente dentro de los roles de orientador y educador en los que el trabajador social logra hacer un despliegue de creatividad y conocimiento en estos paneles donde la sustentación teórica y la recursividad práctica, salen a relucir para dar mayor resultado en el trabajo.

Con relación a los sujetos involucrados en el proceso, facilita el trabajo con ellos por ser acreedor de unos buenos niveles de comunicación, que es uno de los medios más convincentes y eficaces, para conseguir que los individuos se hagan más participes en la elaboración de su propio proyecto de vida y asegurar las relaciones con su familia.

La formación humanística, recibida tanto en el plan de estudios como por inquietud personal, facilita en todo momento que el asesor tenga una visión de la otra persona como un ser valioso y que desde el momento que decide participar complementa los procesos de cambios que se pueden gestar en los procesos conciliatorios.

Puede decirse que por todo lo anterior el trabajador social es el profesional que esta mejor capacitado para la promoción de procesos conciliatorios, este se caracteriza por tener una aptitud para comprender la relación entre los individuos y de este con su entorno.

#### 4. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

al momento que me asignaron en este campo de práctica, Centro de Conciliación de la Facultad de Derecho, solo me vino a la mente la siguiente pregunta: ¿Cuál sería la labor del(la) trabajador(a) social en un Centro de Conciliación? No lograba analizar la importancia que es desempeñarse en este campo, con el transcurso de los días identificaba cada vez más la labor que puede desempeñar un trabajador(a) social y las ventajas que este le brinda a la profesión.

Durante las dos primera semanas de mes de Septiembre se realizó el diagnóstico en el que se visualiza el apoyo que se está dando por parte de la institución a la población, una atención de emergencia a las necesidades básicas a corto y mediano plazo, ¿Pero donde quedan la ayuda psicoafectiva y psicosocial a cada individuo y familias afectadas por esta realidad?, porque no es un secreto para nadie que esta situación (conflicto intrafamiliar) genera consecuencias a diferentes niveles:

- ❖ Individual: variaciones en la autoestima, rompimiento de relaciones interpersonales, inseguridad y temor ante el conflicto que lo aqueja.
- ❖ Familiares: variación en las posiciones y jerarquías, roles y funciones que sus miembros desempeñan tradicionalmente, rompimiento de las relaciones

intrafamiliares y descomposición, cambio en el proyecto de vida familiar, falta de tiempo que impide la convivencia y el encuentro familiar.

Es con base a lo anteriormente planteado que se considera importante el trabajo con esta población con conflictos intrafamiliares, tanto en lo psicosocial como en lo psicoafectivo. Es por eso que realicé el proyecto “Intervención actual del(la) trabajador(a) social en el Centro de Conciliación, Facultad de Derecho de la Universidad de Cartagena 2001” donde se propone el trabajo para dicha población en tres fases:

❖ ANTES:

Teniendo en cuenta que el conflicto intrafamiliar se incrementa cada día más, es importante que l@s trabajador@s sociales se desempeñen como:

Investigador@s, para conocer el contexto de la población con conflicto y así identificar las posibles necesidades que puedan presentarse.

En esta etapa el usuario llena una forma donde coloca su nombre, dirección y el motivo porque solicita el servicio, luego se encuentra con el trabajad@r social quien realiza su historia familiar.

❖ DURANTE:

En esta fase el rol de l@s Trabajador@s Sociales será:

Investigador@s: ya que la investigación permitirá conocer la situación del usuario, para así realizar un diagnóstico que permita identificar las necesidades latentes y caracterizar la población, esto facilita detectar cuales son las causas del conflicto.

Mediador@s: es la etapa donde interviene para dar “Solución” al conflicto, en esta fase el trabajador(a) social es una persona neutral, procurando que las personas pierdan lo menos posible y lleguen a un acuerdo.

❖ DESPUES:

Durante esta etapa se trabaja con el usuario, se realiza un seguimiento para constatar que la conciliación se cumpla y reforzando a las familias que necesitan ayuda psico-orientadora.

Para llevar a cabo esta actividad se realiza un seguimiento tanto a las personas involucradas como al medio en que se relacionan.

Estas fases se realizan en el Centro de Conciliación, pero para realizar esta sistematización, necesite realizar vistas domiciliarias, entrevistas semi- estructuradas,

visitas a otros Centros de Conciliación para obtener información importante que me permita visualizar el rol de(la) trabajador(a) social, finalmente realicé un esquema de trabajo basándome en la metodología de Antonio Puerta, que me permitió organizar este trabajo.

❖ Actividades desarrolladas:

Para la elaboración de este estudio se diseñó un instrumento llamado: Cuestionario de Actitud Familiar, este instrumento se creó debido a la observación debido a la observación que se realizó en las audiencias.

Cabe resaltar que algunas personas se negaron a contestar la encuesta y algunas, a pesar de hacerlo, se abstuvieron de responder ítems en particular.

Se realizo entrevistas a experto en el manejo de la problemática de la familia y búsqueda de información en centros como I.C.B.F., Casa de justicia, Centro de Conciliación Tecnar, Corporación Universitaria Rafael Nuñez y Juzgado Segundo de Familia. En todos estos sitios se entrevistó informalmente a los expertos, se pidió su colaboración y sobre todo como visualizar el trabajo desarrollado por trabajadores sociales en esta materia, se mostraron interesados en este trabajo.

Durante 15 días se realizaron visitas domiciliarias donde se realizaron 10 historia de familias, se visualizó el nivel socio-economico que posee la familia, relaciones familiares y en especial evaluar el proceso conciliatorio; en esta actividad, se evidenció que muchas conciliaciones no cumplieron con su objetivo.

Es importante resaltar que no es fácil trabajar en esta área, son muchos los conflictos que llegan diariamente al centro de conciliación y algunas son semejantes a las



nuestras, como profesional es importante no perder la objetividad, mantener una posición neutral y ante todo no olvidar que el(la) Trabajador(a) Social es un agente dinamizador de cambio.

## 5. EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA.

Todo proceso de atención necesita un proceso evaluativo para identificar fortalezas y debilidades en los procesos, verificar si los objetivos se están llevando a cabo.

### ❖ Fortaleza:

- Disposición y compromiso de las personas frente al trabajo realizado, Manejo adecuado del conflicto por parte de los practicante de derecho
- Coordinación interinstitucional.
- Enfoque educativo enmarcado a la divulgación masiva sobre el servicio de apoyo a la familia.

### ❖ Debilidades:

- Restricciones de los conciliadores (estudiantes de derechos) con referencia a los casos.
- carencia de herramientas técnicas para abordar la problemática familiar por parte de los estudiantes.
- Desconocimiento, por parte de la familia, de sus derechos y deberes.

❖ Logros institucionales:

- Abordaje integral de la problemática, a pesar de los limitados recursos disponibles.
- Credibilidad en las instituciones en el abordaje objetivo de la problemática sin perder la sensibilidad.
- Mejoramiento de las condiciones de infraestructura de la institución, lo cual favorece la atención adecuada al usuario.
- Generación de un espacio educativo para las familias en conflicto dirigida por un Trabajador(a) Social.

❖ Logros Personales:

- Apertura al campo de investigación en aspectos relacionados con maltrato, conflicto y comunicación entre parejas.
- Lograr fusionar objetividad, criticidad y claridad en manejo del conflicto.
- Visualizar que el Trabajo Social, tiene un espacio de intervención
- importante en los centros de conciliación.

**EVALUACIÓN DE RESULTADO DE LAS ESTRATEGIAS  
METODOLOGICAS APLICADAS.**

<b>ESTRATEGIA METODOLOGICA.</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>PROCESO EVALUATIVO</b>
<b>PEDAGOGÍA SOCIAL: DESARROLLO HUMANO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Reconocimiento y valoración de si mismo</li> <li>❖ Reconocimiento y respeto a la diferencias.</li> <li>❖ Comunicación funcional.</li> <li>❖ Empatía</li> <li>❖ Motivación tolerancia.</li> </ul>	<p>Para esta experiencia se realizó la evaluación de seguimiento donde se tuvo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Se elaboraron tablas de monitoreo que permitieron visualizar la operacionalización de los objetivos y metas.</li> <li>❖ Análisis DOFA.</li> <li>❖ Observación directa.</li> <li>❖ Informe de Avance.</li> <li>❖ Puntos de visitas de los beneficiarios en grupos focales.</li> <li>❖ Sondeos de opinión.</li> </ul>
<b>PEDAGOGIA SOCIAL: FORMACIÓN EN VALORES.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Liderazgo</li> <li>❖ Actitud crítica.</li> <li>❖ Manejo de conflicto.</li> <li>❖ Solidaridad.</li> <li>❖ Tolerancia.</li> <li>❖ Sensibilización.</li> <li>❖ Sentido de pertenencia.</li> <li>❖ Cohesión grupal.</li> <li>❖ Identificación y reconocimiento del conflicto.</li> </ul>	
<b>GESTION SOCIAL.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tomas de decisiones.</li> <li>❖ Manejo de conflicto.</li> <li>❖ No se logro la conformación de una red organizacional para mancomunar esfuerzos.</li> <li>❖ No se logró proyección externa.</li> </ul>	

**CONTRASTACIÓN ENTRE LA FORMACIÓN ACADÉMICA DE TRABAJO SOCIAL Y LAS ESTRATEGIAS METODOLOGICAS UTILIZADAS.**

<b>ESTRATEGIAS METODOLOGICAS</b>	<b>FORMACIÓN ACADÉMICA</b>	<b>EVALUACIÓN</b>
<p align="center"><b>PEDAGOGÍA SOCIAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desarrollo humano</li> <li>▪ Formación en valores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Formación entre el ser humano y su contexto.</li> <li>❖ Correlaciones conceptuales entre el objetivo y los objetos de las ciencias sociales (antropología, historia, sociología, psicología y economía.)</li> <li>❖ Construcción de conceptos simbólicos social y material del ser humano.</li> <li>❖ Proceso sociales, desarrollo social .</li> <li>❖ Proceso de normatividad, construcción de liderazgo, autoridad y poder.</li> <li>❖ Comunicación y acción humana, comunicación y gestión.</li> <li>❖ Formación humanística: historia, civilización de sus creencias y valores</li> </ul>	<p>Los conceptos recibidos en la formación académica, fueron apropiados para el desarrollo de estas experiencia, porque a través de la ampliación de estas se logro que los grupos de base alcanzara un alto índice de motivación , proceso que se visualiza en la actividad propias que se desempeña cada uno de estos y en las expectativas e iniciativas que han suscitados. Otros factores que cabe destacar es la atmósfera grupal con un ambiente acogedor y solidario, donde las relaciones interpersonales se basa en el respeto, la comunicación, la tolerancia .</p> <p>La comunicación es cálida y afectiva, en estos momento los beneficiarios expresan y presenta apropiación y aceptación del entorno.</p>
<p align="center"><b>GESTON SOCIAL.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Teoría del desarrollo (gestión y modernización )</li> <li>❖ El proceso de gestión administrativa.</li> <li>❖ Marco juridico, político de la gestión social.</li> <li>❖ Estrategias de gestión.</li> </ul>	<p>La formación teórica, recibida no nos dio base para <i>implementar estrategias de acción que permitiera lograr una interacción y/o red entre las diferentes organizaciones de base con el fin de mancomunar esfuerzos .</i></p> <p>No se posibilito la proyección y gestión de la organizaciones de base antes las infancias que poseen los recursos económicos para el desarrollo de la comunidad.</p>

## CONCLUSION

Lo perseguido o buscado por la intervención profesional es generar transformaciones sociales a partir de la aplicación de una teoría en un contexto real, luego de haber hecho un análisis de la problemática o expresiones de diversas necesidades que se observan en la realidad cotidiana de los actores sociales.

Para ello la profesión cuenta con unos principios de acción que le permiten fijar unos objetivos claros, definidos desde los fundamentos teóricos que sustentan el trabajo en una realidad social.

Hablar de dinamización de procesos de democracia, de participación, de autonomía y educación, significa remitirse al trabajo de un grupo o de una comunidad (siendo cada una de estas instancias diferentes) que requiera de la organización como recurso para la conquista de diversas metas y objetivos.

Como puede evidenciarse, los procesos conciliatorios, son una opción tan sumamente amplia que resulta directamente proporcional a los campos profesionales en la que el(la) trabajador(a) social, puede poner en marcha sus propuestas de acción.

Si hablamos de campos de intervención podríamos establecer en un principio que la falta de acceso a la justicia se constituyen en un problema social y bajo este razonamiento se puede determinar que los(las) trabajadores(a) sociales tenemos una labor frente a esta realidad. Así mismo, con los niños, con los jóvenes, con la tercera edad, con las mujeres y hombres, con el ambiente, con la familia, con los derechos y deberes inherentes al ser humano, tenemos la posibilidad de intervenir en cuanto a la generación de mecanismos alternativos de la resolución del conflicto.

Asumir los procesos conciliatorios como campo de intervención profesional, implica reconocer que nos enfrentamos a una gran variedad de procesos comunitarios, que buscan primordialmente la creación y reconstrucción – en caso que ella existan – de los vínculos sociales del individuo.

Sin embargo, nos hemos de encontrar frente a ciertas limitaciones referente a la justicia como mecanismo alternativo de resolución de conflictos, pues l@s trabajador@s sociales no poseen las facultades y los derechos de materializar propuestas desconociendo elementos como la voluntad, la capacidad, la historia (pasado y presente) y la identidad de los participantes, y en general las características y condiciones de la persona.

De este trabajo comunitario subyace la posibilidad de plantear la participación y la voluntad por parte de los participantes, en cuanto al análisis y reflexión de la situación que conduce a reconocer la existencia de una necesidad (las condiciones

para acceder a la justicia formal como respuesta rápida, efectiva y económica) a partir de la cual se desenvolverán posteriormente los procesos de acción que permiten a las personas no solo la comprensión sino la modificación de su entorno.

Espero como estudiante, próxima profesional, y como persona que los trabajadores sociales sigamos abriendo aún más, ese círculo de personas competitivas y valiosas para mi país y el mundo entero porque todavía creo en una sociedad de bienestar, porque cada vez más creo en nosotros los Trabajadores Sociales.

## BIBLIOGRAFIA

Colombia Comisión de Conciliación Nacional, Defensoria del Pueblo, programa de pedagogía de tolerancia hacia la estructuración política.

- ❖ Decreto 1818 Septiembre 7 de 1998 Acción Conciliatoria Alternativa de Solución de Conflictos.
- ❖ Ley 446 Julio 7 de 1998.
- ❖ Normas relativas a la conciliación ley 640 Enero 5 de 2001.
- ❖ Dinamización y Fortalecimiento de la Investigación del Trabajador Social en Centro de Conciliación de la Facultad de Derecho y Ciencias políticas de la Universidad de Cartagena 1999.
- ❖ CARVAJAL BURBANO, Arizaldo. Aportes para la sistematización de experiencias. Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano, Universidad del Valle. Cali. 2ª Edición. Enero 1999.
- ❖ PUERTA, Antonio. Evaluación y sistematización de proyectos sociales, una metodología de investigación, Universidad de Antioquia. Medellín 1997.

# ANALISIS DE TABLAS

**ITEMS DE LA ACTITUD FAMILIAR, POR SEXO, EN LA FAMILIA CON CONFLICTO, POBLACIÓN ESTUDIADA EN  
CARTAGENA.**

ITEMS	SEXO	SI	NO
		HOMBRE	60%
Somos flexibles en manejar las diferencias?	MUJER	58%	42%
	HOMBRE	49%	51%
Hago sentir mal a mi cónyuge en presencia de otra persona?	MUJER	30%	70%
	HOMBRE	55%	45%
Manifiesto actos violentos con mi pareja?	MUJER	20%	80%
	HOMBRE	70%	30%
Acostumbro a utilizar frases de doble sentido para llamar la atención?	MUJER	80%	20%

Datos obtenidos por la investigadora.

## ANÁLISIS GLOBAL DE LA ACTITUD FAMILIAR CON LAS FAMILIAS EN CONFLICTO.

En la relación intergénero, en cuanto a la flexibilidad, se observa que tanto que hombres como mujeres refirieron con alta frecuencia ser flexibles en el manejo de sus diferencias (60% hombres, 58% mujeres); sin embargo una cuarta parte de ambos sexos declararon no serlo.

El 58% de los hombres y 49% de mujeres hacen sentir mal a sus parejas en presencia de otras personas. Un 42% de los hombres y 51% de las mujeres no hacen sentir mal a sus pareja; lo anterior indica que son muchas las parejas que no identifican las consecuencias que estas actividades pueden ocasionar, ya que las personas se sienten vulnerados en su integridad.

Se observa que en una relación de pareja es el hombre quien ocasiona actos violentos con su pareja (55%); pero es la mujer (80%) quien utiliza frases de doble sentido para llamar la atención a su pareja.

Se observa cierta pobreza en la solución de problemas debido a que muchas parejas no utilizan el diálogo para solucionarlos; sino que asumen actitudes agresivas que solo conllevan a que la otra persona se sienta mal, dando como resultado un bajo nivel de autoestima e incrementar el conflicto.

Teniendo en cuenta lo anterior el trabajador social debe ser un mediador entre las partes afectadas para garantizar que se produzca de una manera adecuada la solución del conflicto, en este caso realizar una asesoría de conciliación.

ITEMS DE DEMANDAS, POR SEXO, EN LA FAMILIA CON CONFLICTO, POBLACIÓN ESTUDIADA. CARTAGENA 2001

ITEMS	SEXO		# de demanda	%
	HOMBRE	MUJER		
1. Demanda por alimento.	HOMBRE	-	8	40
	MUJER	-		
	HOMBRE	-	2	10
	MUJER	-		
2. Demanda por paternidad.	HOMBRE	1	2	5
	MUJER	1		
	HOMBRE	-	2	10
	MUJER	-		
3. Disolución conyugal.	HOMBRE	-	7	35
	MUJER	-		
	HOMBRE	-	20	100
	MUJER	-		
TOTAL			20	100

Datos obtenidos por la investigadora.

## ANÁLISIS DE DEMANDAS POR SEXO EN EL CENTRO DE CONCILIACIÓN 2001.

En el Centro de Conciliación de la Universidad de Cartagena son muchos los casos que llegan semanalmente; de las cuales las demandas son instauradas por mujeres (95%) dejando claro que son las más afectadas en los conflictos intrafamiliares y sus derechos son poco reconocidos.

Teniendo en cuenta la tabla anterior se estima que el 40% de las demandas son por alimentos, el 15% disolución de la sociedad conyugal, el 10% demandas por paternidad, el 35% violencia intrafamiliar.

De acuerdo a esto, el trabajador social debe tener una apertura al campo de la intervención en aspectos relacionados con maltrato, conflicto y comunicación entre parejas.

Crear un espacio educativo al interior de la familia que permita la búsqueda colectiva de alternativas para solucionar la problemática de conflictos.

Dialogar con las personas involucradas y explicar los deberes que tiene como padres, esposo(a), compañero(a) y el respeto que se merecen por ser persona.

SISTEMA CONCILIATORIO POBLACIÓN ESTUDIADA CENTRO DE CONCILIACIÓN UNIVERSIDAD DE CARTAGENA.

INDICADORES	NUMERO	%
Conciliaciones realizadas.	20	57
Conciliaciones no realizadas.	15	43
Conciliaciones vigentes.	8	40
Conciliaciones incumplidas.	12	60

Datos obtenidos por la investigadora.

## ANÁLISIS DEL SISTEMA CONCILIATORIO CON FAMILIAS EN CONFLICTOS.

Son muchos los casos que llegan al Centro de Conciliación, pero son pocos los casos que se logran conciliar como observamos en la tabla, durante el periodo de septiembre a noviembre de 2001, solo se lograron conciliar el 57% de los casos expuestos, de estos casos conciliados solo el 40% están vigentes y el 60% no cumplieron con el acuerdo, esto es debido a que muchos de los usuarios solo conciliaron por un requisito y otros por salir del "Problema".

Una de las labores que se realiza el trabajador social es concientizar a las partes, de que los acuerdos a que ellos lleguen no son imposiciones, sino son derechos establecidos por la ley y por tal motivo debe ser de cumplimiento:

# ANEXOS

**ENTREVISTA CON USUARIO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN,  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS .  
UNIVERSIDAD DE CARTAGENA- 2001.**

**FECHA:**

**NOMBRE:**

**OCUPACIÓN:**

**CUESTIONARIO DE CONOCIMIENTO FAMILIAR:**

1. Como es su familia hoy?
2. Cuantos hijos tienes?
3. Se ha separado?
4. Cuantos matrimonios o uniones ha tenido?
5. Cuales son los problemas más frecuentes?
6. quien es el culpable de los problemas?
7. Comolo soluciona?
8. Cuando usted tiene problemas a quien acude?
9. Cuando usted tiene problema en su matrimonio o con su paeja ¿Qué hace?
10. Quemetas tiene usted para sus hijos y la familia?

11. Cuando hago eclamos a mi cónyuge, lo ago de manera clara y directa.
12. Cuando tengo problemas con mi pareja, opto no hablare
13. Manifiesto actos violentos con mi pareja y mis hijos
14. Acostumbro a usar frases de doble sentido, para llamar la atención.
15. Hagosentir mal a mis hijos y a mi cónyuge enpresencia de otras personas.

**ENTREVISTA CON USUARIO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN,  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS .  
UNIVERSIDAD DE CARTAGENA- 2001.**

**FECHA:**

**NOMBRE:**

**OCUPACIÓN:**

**CUESTIONARIO DE ACTITUD FAMILIAR:**

1. Cuando llamo la atención a mis hijos, lo hago de manera clara y directa.
2. Expreso el afecto a través de palabras y caricias .
3. Al referirme a mis hijos, hablo de sus habilidades y cualidades.
4. Soy más violento con uno de los miembros de mi familia, en particular.
5. Recorro los golpes para solucionar los problemas que se presentan en mi familia.
6. Cuando tengo problema con mi cónyuge, me pongo de mal genio con mis hijos.
7. Cuando requiero hacer reclamos a mi cónyuge, lo hago en privado.
8. Hago sentir mal a mi cónyuge, en presencia de otras personas.
9. Al referirme a mi cónyuge, hablo de sus habilidades y cualidades .
10. Recorro al diálogo y a la comprensión, para solucionar los problemas en mi hogar.





**Motivo de consulta:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Datos básicos para el diagnóstico de la familia.**

❖ **Relaciones familiares:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

❖ **Aspecto socio-económico:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

❖ **Evaluación inicial:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Diligenciado por:** \_\_\_\_\_ **Cargo:** \_\_\_\_\_