



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

“CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS DE DIÁLOGO, PARA LA RESOLUCIÓN
ASERTIVA DE CONFLICTOS Y CONSOLIDACIÓN DE UNA SANA
CONVIVENCIA CON LOS JÓVENES UBICADOS EN LA ASOCIACIÓN PARA
LA REEDUCACIÓN DE LOS MENORES INFRACTORES DEL
DEPARTAMENTO DE BOLÍVAR (ASOMENORES) AÑO 2011”

TRABAJO PARA OPTAR EL TITULO DE: Trabajador (a) Social

Mercedes Rodríguez López

Docente

MAIDA PATRICIA CASTILLA MARRUGO

CARTAGENA – COLOMBIA

2011

*Dedico este trabajo principalmente a Dios, como ser supremo que me dio la vida y que día tras día ha estado a mi lado siendo mi motor y mí guía.
A mis padres porque sin su apoyo no estuviera dando este gran paso y alcanzando esta meta académica y profesional, ya que ellos hicieron posible mi existencia y han hecho de mi una mujer de bien; En especial a mi madre Patricia Marrugo, mi ejemplo a seguir y mi orgullo.*

“AGRADECIMIENTOS”

Agradezco a Dios todopoderoso, porque por su gracia y dones me abrió camino a esta oportunidad de formarme como una profesional, a mi alma mater la Universidad de Cartagena y por ende a todas esas personas que a lo largo de estos cinco años estuvieron a mi lado en este camino, a los directivos, profesores, estudiantes, a mi grupo de trabajo y amigas que apoyaron mis desvelos y sufrimientos al realizar los trabajos asignados y con las que también compartí momentos de alegría, los cuales serán inolvidables.

Agradezco a mis padres y mi familia en general, mi motor en la vida era saber que para mis abuelos maternos sería la primera nieta con un título profesional, esto me motivaba cada día para llegar a mi meta, y recompensar todos los sacrificios hechos por mis padres para darme educación.

Agradezco al “Amor” porque en base a ese sentimiento construí mi futuro en el cual una persona especial se encuentra incluida y mis sueños son cada vez más reales con la consecución de este logro, porque esto me abre las puertas a un mañana mejor.

A mi hermano, primos, tíos y demás para los cuales me convertí en un ejemplo a seguir y que de una u otra forma aportaron para que el camino que me conducía a esta meta fuera más fácil. .

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION

1. CONTEXTO INSTITUCIONAL.....	9
2. PROYECTO DE RESOLUCION ASERTIVA DEL CONFLICTO “PRACON”	14
2.1. Justificacion.....	14
2.2. Antecedentes Del Proyecto	16
2.3 Referentes Legales	18
2.4. Objetivos	20
2.4.1 Objetivo General.....	20
2.4.2 Objetivos Especificos.....	20
2.5. Fundamentacion Epistemologica Y Teorica	21
2.6. Metodologia.....	27
2.7. Contexto Socio-Cultural De Los Jóvenes Participantes Del Proyecto.....	31
3. EJECUCION DEL PROYECTO DE RESOLUCION ASERTIVA DEL CONFLICTO “PRACON”	38
3.1. DESARROLLO DEL PROYECTO “PRACON”.....	38
ETAPA 1: Promoción del proyecto de resolución asertiva de conflictos y consolidación de una sana convivencia, en la institución (Asomenores)....	38
ETAPA 2: Profundización en el conocimiento del conflicto desde la perspectiva de los jóvenes ubicados en Asomenores y formación en temas relacionados con el mismo.	42
ETAPA 3: Consolidación de propuestas para el manejo de los conflictos interpersonales.	51
3.2. PROCESOS ALTERNOS DE ATENCION PROFESIONAL EN ASOMENORES.....	56
4. EVALUACIÓN DEL PROYECTO.....	63

4.1. Matriz De Evaluacion De La Experiencia.....	63
4.2. Autoevaluación De La Experiencia.....	64
5. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	70
5.1. Participantes Del Proyecto	70
5.2. Cronograma De Actividades.....	73
5.3. Presupuesto	75
6. CONCLUSIONES	77
7. RECOMENDACIONES.....	79
BIBLIOGRAFIA	
ANEXOS	

TABLA DE ANEXOS

Anexo # 1 Taller No. 1 Guia para la Reflexion.....	84
Anexo # 2 Formato de seguimiento de actividades “PRACON”	86
Anexo # 3 Formato de evaluacion del proyecto “PRACON”	87
Anexo # 4 Fotografías de la institución Asomenores	88
Foto 1: Jóvenes en una actividad del “PRACON”	88
Foto 2: Entrada Asomenores	88
Foto 3: Área de la escuela	89
Foto 4: Patio y zona recreativa de Asomenores.....	89
Anexo # 5 Formato Perfil de Vulnerabilidad – Generatividad.....	90
Anexo # 6 Formato Mapa de Pertenencia	91

INTRODUCCION

A lo largo de nuestra formación académica acumulamos cantidad de conocimientos que fundamentan nuestro estudio profesional al llegar a este punto del camino se hace necesario dar cuenta de todo aquello que con esfuerzo y sacrificio hemos aprendido. El proyecto de grado es la muestra de aquel empeño que se colocó y la constancia física de los conocimientos y experiencias adquiridas a lo largo del tiempo de aprendizaje profesional.

Teniendo en cuenta que las prácticas profesionales realizadas en la institución ASOMENORES (Asociación para la reeducación de los menores infractores del departamento de Bolívar), cuya población está compuesta por jóvenes menores de edad que han sido partícipes o se encuentran en situación de infracción a la ley penal. Son jóvenes cuyas edades oscilan entre los 14 y 19 años aproximadamente, que provienen en su mayoría de familias en alto riesgo de vulnerabilidad. Lo que los convierte en una población con características muy especiales y sobre las cuales se puede enfocar dicho proyecto. Asomenores según lo estipulado en la ley 1098 de Noviembre de 2006, implanta un modelo de justicia especializada acorde con el Sistema Penal Acusatorio en todo lo que no afecte el interés superior del niño y adolescente y con un carácter estrictamente pedagógico y reeducativo.

Este fue un proceso que se inicio desde el VIII semestre de la formación académica profesional con una asistencia de dos días a la semana, en esta primera etapa de las practicas se hizo un reconocimiento del lugar y un

conocimiento de la población sujeto de estudio e intervención, fue un momento de presentación, reconocimiento e inducción. Seguido a esto se paso a otra etapa del proceso que se denomina el Año Social, el tiempo de duración en el lugar era semanal y como estudiante en prácticas se vincula a las actividades del área asignada en este caso al área de Centro de Atención Especializada, aquí se atienden los casos a los cuales ya se les ha impuesto una sanción desde el juzgado, los equipos de atención están conformados por un trabajador social, psicólogo y pedagogo reeducador, todos con una especialización relacionada con las problemáticas de atención que se exigen desde la población vinculada a la institución.

Este documento contiene información correspondiente a la manera como se realizó el trabajo relacionado con la temática de resolución de conflictos y consolidación de una sana convivencia, a partir de la construcción de espacios de diálogo con los jóvenes de la institución (Asomenores), para el desarrollo de este proyecto se hace necesario el establecimiento de una serie de objetivos tanto generales como específicos, para dar cuenta del porque o en otras palabras justificar la importancia del mismo.

Este se desarrolla mediante una serie de capítulos que dan cuenta de la forma en cómo está fundamentado el proyecto desde lo teórico y lo metodológico, y se especifican el proceso desarrollado con los jóvenes a nivel grupal, los aspectos administrativos de su ejecución como partes importantes del proceso de intervención profesional. Incluye además la evaluación de la experiencia como base para explicitar logros y dificultades obtenidos a lo largo del desarrollo de esta intervención. Por último se mencionan conclusiones y recomendaciones de acuerdo con los resultados arrojados a partir de la ejecución del proyecto.

1. CONTEXTO INSTITUCIONAL

Partiendo del análisis de la misión de la Universidad de Cartagena, la cual está basada en valores de justicia y tolerancia y la cual busca promover el desarrollo integral del país y al compararla con la misión de Asomenores que busca la promoción, prevención y reeducación del adolescente, que permitan el mejoramiento y transformación de la vida de los jóvenes, su familia y la sociedad, garantizando la restitución de derechos y valores sociales en busca del desarrollo humano. Podemos decir entonces que desde la Facultad de Ciencias Sociales y Educación y su Programa de Trabajo Social es mucho lo que se aporta y se aprende en y de Asomenores pues es este un espacio que evoca proyectos de interacción y proyección social en busca del desarrollo humano integral condiciones que se encuentran contempladas en la misión del Programa.

Asomenores es una entidad sin ánimo de lucro de utilidad común vinculada al sistema nacional de bienestar familiar SNBF¹, cuyo eslogan es “Educando en libertad, para la libertad” y tiene como visión garantizar la restitución de los derechos fundamentales a niños, niñas y adolescentes entre los doce y dieciocho años, remitidos por las autoridades competentes como autores o participantes de infracciones a la ley penal cuyo trabajo de intervención es de carácter inter y transdisciplinaria, para atender todas las áreas necesarias para

¹ El Sistema Nacional de Bienestar Familiar es el conjunto de entidades públicas, privadas, sociales y comunitarias legalmente autorizadas que trabajan unidas para mejorar las condiciones de vida de la niñez y la familia, en los municipios, departamentos y en todo el territorio nacional.

brindar una atención integral al usuario, dentro del cual se encuentran consolidados una serie de proyectos que atienden diversas facetas de la vida social como lo es la farmacodependencia, la educación sexual, el arte, la cultura, deporte y recreación, prevención y promoción de la salud, el proyecto educativo entre otros.

Su enfoque se basa en tres ejes fundamentales, en primer lugar tenemos el Ocupacional. Asomenores en convenio con el sistema nacional de aprendizaje (SENA) ofrece a la población los denominados talleres ocupacionales, en áreas como zapatería, panadería, carpintería, sastrería, artesanías y música con el fin de brindarles formación además de la escolar que vaya encaminando a los jóvenes a la realización de un oficio que facilitará su inserción laboral al reintegrarse a su medio familiar y social.

A nivel académico, los jóvenes reciben su formación a través de un convenio que existe entre la Fundación Saber Ser y la Institución Educativa Felipe Santiago Escobar del Municipio de Turbaco, quienes en dicho convenio regulan e imparten la formación escolar en la básica primaria y secundaria mediante el Programa de Validación Académica, haciendo los jóvenes dos grados en un año; existe alterno a este el Programa Aceleración del Aprendizaje.

El siguiente eje es el Terapéutico, corresponde este a la labor que hacen los profesionales tanto del área social como de la salud que atienden a todos y cada uno de los jóvenes ubicados en Asomenores, en la Institución se trabaja desde lo pedagógico siendo este un proceso continuo que se fortalece a través de las intervenciones individuales y grupales con los jóvenes y que se

complementan con los proyectos desarrollados al interior de la Institución que son:

- + Proyecto de Atención a las Familias.
- + Proyecto de atención integral a farmacodependientes institucionalizados en Asomenores. (PAIFIA)
- + Proyecto paralelo de atención a niños y jóvenes transgresores sexuales usuarios de Asomenores (PPATS)
- + Proyecto de prevención y capacitación a niños, niñas y adolescentes en educación sexual y afrontamiento de situaciones de riesgos.
- + Proyecto de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, para los niños, niñas y adolescentes, su familia y contexto vinculados a Asomenores.
- + Proyecto de arte, cultura, recreación y deporte.
- + Proyecto de participación y democracia.
- + Proyecto académico: Nivelación básica primaria y secundaria. Con un modelo de atención personalizada y de aceleración.

De igual modo Asomenores presta unos servicios a los jóvenes para el cumplimiento de medidas entre los cuales encontramos:

“Centro transitorio: servicio cuya duración no excede de las (36) horas donde puede permanecer el adolescente mientras se realizan las diligencias y acciones necesarias para presentar al mismo frente al juez de control de garantías²”.

“Centro de internamiento preventivo (IP): es el lugar en donde a juicio del juez de control de garantías debe permanecer el joven hasta por cuatro (4)

² Código de la infancia y adolescencia, Ley 1098 de noviembre de 2006. Bogotá: Editorial Unión. Pág. 98

meses con posibilidad de (1) un mes más, al cabo de la cual debe ser sustituida si no se ha concluido la sentencia condenatoria por otra medida como la asignación de una familia o el traslado a un centro de protección de la policía de infancia y adolescencia³.

“Centro de atención especializada (CAE): este servicio tiene por objeto posibilitar el cumplimiento de la sanción judicial impuesta por el juez de conocimiento una vez comprobada la responsabilidad penal del adolescente, con una medida protectora, educativa y restaurativa la cual se desarrolla a través de especialistas con la participación activa de la familia y su sistema social y red vinculante, todas dirigidas a generar nuevas y mejores condiciones para el óptimo desarrollo del ser humano en beneficio de todo el sistema. Con una duración de 1 a 8 años pudiendo continuar hasta que el usuario cumpla los 21 años de edad”⁴.

Es importante resaltar la labor que desde la profesión de Trabajo social se hace en esta institución pues, esta es quien se encarga de estudiar la dinámica y estructura familiar además de contactar redes de apoyo que posibiliten un mejor proceso reeducativo de los jóvenes que allí se encuentran ubicados, el estar en este tipo de instituciones es un aprendizaje de doble vía pues los nuevos saberes son algo que se aprovecha de forma adecuada. Desde el enfoque que se maneja en Asomenores el Trabajo Social juega un papel importante debido a que la familia como sistema y subsistema a la vez es fundamental en el proceso terapéutico o de tratamiento de los jóvenes y esta profesión da las bases y guías para que este proceso se lleve a cabo ya que debemos tener en cuenta

³ Ibíd. Pág. 98

⁴ Ibíd. Pág. 100

Construcción de espacios de diálogo, para la resolución asertiva de conflictos y consolidación de una sana convivencia con los jóvenes ubicados en la Asociación para la reeducación de los menores infractores del Departamento de Bolívar (Asomenores)

2011

que los hombres somos seres sociales que no podemos ser analizados aisladamente puesto que interactuamos con un medio diverso y complejo que del mismo modo influye en cada una de nuestras acciones diarias como seres humanos.

2. PROYECTO DE RESOLUCION ASERTIVA DEL CONFLICTO “PRACON”

“Construcción de espacios de diálogo, para la resolución asertiva de conflictos y consolidación de una sana convivencia con los jóvenes ubicados en la Asociación para la reeducación de los menores infractores del Departamento de Bolívar (Asomenores)”

2.1. JUSTIFICACION

A través de este trabajo se pretende construir con los jóvenes estrategias no violentas que posibiliten la resolución de conflictos de manera adecuada ya que partimos de la base de que el conflicto es inherente a la condición humana, y por lo tanto debemos aprender a convivir con él, a demás que este trae consigo consecuencias positivas dependiendo de la forma como este sea resuelto por las partes involucradas.

El objetivo del trabajo es negociar los diferentes puntos de vista y llegar a un acuerdo que permita la elaboración de alternativas de solución a conflictos y activar los recursos existentes en el individuo.

Tomando en consideración el tipo de población con la que se trabajó en Asomenores podemos decir entonces que este proyecto aporta elementos de vital importancia para generar una sana convivencia en la institución a partir del trabajo en las problemáticas de control de impulsos de los jóvenes y las creencias que estos tienen sobre la forma de adquirir respeto ante sus pares y al considerar que la mejor manera de resolver problemas es evitándolos, es que se plantea la creación de estos espacios de diálogo en donde los jóvenes tendrán la oportunidad de expresar sus diferencias y sentimientos hacia los demás compañeros, serán el inicio de un adecuado proceso de resolución de conflictos.

Es importante tener en cuenta que los jóvenes que se encuentran en esta institución han vivido acontecimientos a nivel familiar y social que los coloca a la defensiva frente a cualquier suceso de su vida y teniendo en cuenta que la población con la que se trabajó son hombres y su concepción de masculinidad esta distorsionada debido a que los modelos socio-culturales en los que estos se desenvuelven existe la creencia que los varones deben reprimir la expresión de sus sentimientos positivos y utilizar más la agresión física para resolver los conflictos que se le presenten en su vida cotidiana.

Atendiendo a lo que la ley de infancia y adolescencia pide a las instituciones que trabajan con una población en situación de conflicto con la ley, se puede decir que la realización de este proyecto implica un trabajo mancomunado de los trabajadores que se encuentran supervisando el desarrollo del proceso terapéutico de los jóvenes. Por lo cual se hace necesario un abordaje integral de la problemática de resolución de conflictos que presenta Asomenores y adicionalmente se le brindan herramientas para reintegrarse a la sociedad luego del egreso de la institución.

2.2. ANTECEDENTES DEL PROYECTO

Dentro de la institución no hay consolidado como tal un proyecto que responda directamente con las necesidades de resolución de conflictos entre los jóvenes, sino que existen unos procedimientos estipulados dentro del pacto de convivencia de Asomenores⁵ el cual es de conocimiento tanto de los jóvenes como de los profesionales, que en caso tal se presenten enfrentamientos o peleas entre los jóvenes se hace un grupo de confrontación individual o grupal, los pasos a seguir son los siguientes:

- ❖ Se da la separación física de los muchachos para que no se siga con la discusión.
- ❖ Se espera un tiempo prudencial para que los jóvenes se calmen.
- ❖ Luego se habla con cada uno de ellos para conocer la disposición que tienen para hablar del problema.
- ❖ Se hace la confrontación en la cual están presentes miembros del equipo técnico como el Educador, el Pedagogo, la Psicóloga, la Trabajadora Social y los Jóvenes, estos expresan su versión de los hechos se llega a un acuerdo escrito el cual es firmado tanto por los jóvenes como por el equipo.

De igual modo se encuentra en la institución el proyecto de Participación y Democracia, el cual tiene como objetivo hacer valer los derechos resaltando también la importancia de cumplir con los deberes ciudadanos, desde esta perspectiva se puede decir, que los jóvenes al conocer cuáles son los deberes

⁵ Tomado de: Pacto de convivencia institucional de Asomenores. Disponible en: Asociación para la reeducación de los menores del departamento de Bolívar CAMI Turbaco.

Construcción de espacios de diálogo, para la resolución asertiva de conflictos y consolidación de una sana convivencia con los jóvenes ubicados en la Asociación para la reeducación de los menores infractores del Departamento de Bolívar (Asomenores)

2011

que tienen para con la sociedad optarán por establecer pautas adecuadas de convivencia lo cual evitará la producción de conflictos con sus grupos pares. Es de anotar que todas las actividades desde las área psicosocial y pedagógica se encuentran orientadas a atender esta problemática.

2.3 REFERENTES LEGALES

Teniendo en cuenta la razón social y la población con la que se trabaja en Asomenores debemos mencionar que su acción se fundamenta a partir de los siguientes referentes legales:

- ❖ Código de la Infancia y la Adolescencia o Ley 1098 de Noviembre 8 de 2006 en la cual se encuentra consagrado en el libro II, que corresponde al sistema de responsabilidad penal y procedimientos especiales para cuando los niños, niñas y adolescentes son víctimas de delito es donde se establece todo el funcionamiento de Asomenores, pues aquí se encuentra estipulado el funcionamiento general de la Institución⁶.

Esta ley señala un modelo de justicia especializada que vaya acorde con el sistema penal acusatorio en todo lo que no afecte al interés superior del niño y adolescente con carácter estrictamente pedagógico y reeducativo. Plantea el papel determinante del estado como garante de estos derechos, en una sociedad donde se evite al máximo, la vulnerabilidad de los mismos.

- ❖ Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de la libertad adoptadas por la Asamblea General de la Nación⁷.

Reglamentación para el tratamiento de los menores privados de la libertad y consigna lo siguiente:

1. Afirma que la reclusión de un menor en un establecimiento debe ser siempre una medida de último recurso y por el mínimo período necesario;

⁶ Código de la infancia y adolescencia, Ley 1098 de noviembre de 2006, (2006). Bogotá: Editorial Unión. Pág. 82

⁷ Disponible en: <http://www.ohchr.org/spanish/law/menores.htm>

2. Reconoce que, debido a su gran vulnerabilidad, los menores privados de libertad requieren especial atención y protección y que deberán garantizarse sus derechos y bienestar durante el período en que estén institucionalizados y con posterioridad a ésta;

Además la presente legislación en la parte III, nos habla acerca de los derechos y deberes que tienen los jóvenes en situación de delito, y contienen una serie de disposiciones en las cuales se menciona la forma en cómo debe ser la atención de los mismos y la planta física en la que estos deben seguir sus medidas, también nos muestra las definiciones de lo que se considera como menor de edad y privación de la libertad, el tipo de información que debe quedar registrada sobre los menores entre otras que fundamentan el funcionamiento del sistema penal acusatorio para menores en situación de delito.

- ❖ Reglas mínimas de las Naciones Unidas de Bejín para la administración de la justicia de menores (Resolución 4033 de la Asamblea General de las Naciones Unidas, aprobada el 29 de noviembre de 1985).

2.4. OBJETIVOS

2.4.1 OBJETIVO GENERAL

Construir espacios de diálogo para la resolución de conflictos y consolidación de una sana convivencia con los jóvenes ubicados en Asomenores.

2.4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ❖ Desarrollar con los jóvenes procesos de auto reconocimiento y auto reflexión que contribuyan al descubrimiento y activación de recursos y potencialidades personales para la resolución de conflictos.

- ❖ Fomentar la creación de procesos participativos donde los jóvenes, aporten propuestas y acciones frente a sus necesidades y posibilidades de mejoramiento individual y colectivo frente al manejo de los conflictos.

- ❖ Dar a conocer alternativas no violentas que permitan la resolución de conflictos y posibiliten la disminución de las agresiones tanto físicas como verbales entre los jóvenes de Asomenores.

2.5. FUNDAMENTACION EPISTEMOLOGICA Y TEORICA

El proyecto se fundamentó desde un modelo pedagógico y de intervención constructivista con un enfoque sistémico ecológico⁸, que concibe al individuo como un ser bio-psico-antropo social y cultural, en donde se afirma que la mayor parte de los problemas que presentan las familias son producto de un problema contextual, por lo cual es posible abordarlos desde una perspectiva multi y transdisciplinaria que toma como base la pedagogía de la presencia,⁹ la cual propone que la presencia en la vida del niño/adolescente es el concepto central de las actividades pedagógicas dirigidas a ofrecerle una posibilidad de socialización más digna y humana para su vida. Esta propuesta de atención se basa en la capacidad para establecer relaciones de reciprocidad entre educador y educando lo cual significa que el verdadero cambio y transformación del niño o adolescente se da en el plano más de las relaciones humanas donde se ponen en juego significados, sentimientos y procesos de identificación, que desde un plano puramente instrumental basado en actividades estandarizadas.

La importancia de este enfoque, se enmarca en el hecho de que es el modelo utilizado por la institución y lo que se pretendió fue aportar otras alternativas de solución y por consiguiente mejorar en cierta medida las ideas y herramientas ya implementadas por la misma.

⁸ ICBF. (2006). *Lineamientos técnico-administrativo-misionales para la inclusión y la atención de familias en los programas y servicios del ICBF*. pág. 47

⁹ GÓMEZ, A. (1997) Primer Congreso Andino de Jueces de Niños y Adolescentes. Pedagogía de la Presencia. Disponible en: <http://www.ecapsocial.com.ar/files/pedagogia-de-la-presencia.pdf>.

Pero hablar de consolidar una sana convivencia en Asomenores implica también definir las categorías conceptuales que fundamentan teóricamente la intervención. Principalmente se debe hablar de la **familia** la cual vista desde una perspectiva sistémica es un grupo o sistema compuesto por subsistemas que serían sus miembros y a la vez integrada a un sistema que es la sociedad. A su vez “cada miembro de este sistema posee roles que varían en el tiempo y que depende del edad, el sexo y la interacción con los otros miembros familiares”¹⁰ por tanto, las influencias dentro de la familia no son unidireccionales sino que son una red donde todos los integrantes de la familia influyen sobre los otros integrantes.

A la luz de la Teoría de los Sistemas Generales y del psicoanálisis, se propone un modelo de desarrollo familiar que permita entender a la familia como un sistema en transacción, tanto con otros sistemas sociales como con el impacto interaccional de individuos en diferentes etapas del ciclo vital y su efecto reciproco unos en otros en el tiempo. En tal sentido se plantea que las personas crecen y evolucionan a través de tres ciclos entrecruzados: individual, familiar y de pareja...todos estos ciclos están relacionados y se entrecruzan ya que, al analizar una familia, una persona o una pareja, se hace referencia implícita a los tres momentos evolutivos.”¹¹

La familia es parte fundamental de la vida de un ser humano y se constituye en la primera fuente de enseñanzas, gran parte de los momentos vividos al interior

¹⁰ SEQUEL, A., HOLMES, Z., y otros. (2000) “*Factores Socio Emocional Afectivos y Separación de los Padres en Niños de Tres a Cuatro Años*”. Psicología del Desarrollo I, Universidad del Desarrollo, pág. 3.

¹¹ QUINTERO, Ángela María. (1997) “*Trabajo Social y procesos familiares*” Colección Política, Servicios y Trabajo social. Editorial Lumen/Humanitas. Argentina. Pág. 117

de estas nos llevan a direccionar nuestro actuar como personas e integrantes de una sociedad.

El enfoque sistémico nos plantea la interrelación entre los diferentes sistemas y por ello confiere vital importancia a la comunicación como “fundamento de toda la vida social. Si se suprime en un grupo social todo el intercambio de signos orales o escritos, el grupo como tal dejará de existir... se trata de una actividad compartida: necesariamente pone en contacto a dos o más personas¹²” de allí la importancia de manejar una adecuada comunicación con el otro y de este modo hacer parte del sistema social. “Toda comunicación es aprendida dentro de la familia: qué comunicar, cómo comunicarlo, sentimientos que se generan, etc. Las percepciones, los estilos de comunicación y el modo de interactuar están determinados dentro de los confines de la propia familia, el laboratorio de las primeras experiencias de la vida”.¹³

La manera en cómo se adquieran los conocimientos sobre resolución y manejo del conflicto al interior del núcleo familiar determinarán la forma en cómo el individuo se relaciona con los demás ya sea con su grupo de amigos, el área académica o en situaciones en las que su libertad se vea comprometida como lo es el caso de los jóvenes vinculados a Asomenores, quienes llegan al centro con una serie de conocimientos ya aprendidos acerca de cómo interactuar con los demás que dificultan el proceso de desmontar esas ideas y consolidar nuevas maneras de ver y entender la vida.

¹² “la comunicación verbal y no verbal”, *Revista sociedad y Familia*, N° 58, Santa Fe de Bogotá, CENPAFAL, enero de 1998. En: QUINTERO, Ángela María. (1997) “*Trabajo Social y procesos familiares*” Colección Política, Servicios y Trabajo social. Editorial Lumen/Humanitas. Argentina. Pág. 100.

¹³ QUINTERO, Ángela María. (1997) “*Trabajo Social y procesos familiares*” Colección Política, Servicios y Trabajo social. Editorial Lumen/Humanitas. Argentina. Pág. 108.

Una de las categorías centrales del proyecto de gestión es la de **conflicto**, conceptualizada como la interacción de personas interdependientes que perciben objetivos incompatibles e interferencias mutuas en la consecución de esos objetivos¹⁴; considero pertinente resaltar que al hablar de conflicto lo primero que se viene a la mente es una concepción negativa alusiva a confrontación, pelea, disputa entre otros, lo que muchos no consideran es que el conflicto en si no es negativo, ni positivo esta connotación se adquiere dependiendo de la forma cómo se manejen o gestionen los conflictos.

Adicionalmente a la definición de conflicto, también debemos hablar de **la resolución de conflictos**, la cual se refiere tanto a la superación de los obstáculos que se presentan, como a los procesos que implican los caminos que conducen a la satisfacción de las necesidades: los acuerdos y desacuerdos, los encuentros y desencuentros, las tareas complementarias, las diferencias, los juegos de poder, las coincidencias y los objetivos en común, entre otros.

Para llegar a una resolución asertiva de los conflictos debemos hacer uso de unos mecanismos y/ o procesos para su manejo dentro de los que encontramos a **la mediación** la cual consiste “en un proceso en el que una persona imparcial, coopera con los interesados para encontrar una solución al conflicto. Se trata de un sistema de negociación facilitada, mediante el cual las partes involucradas en un conflicto, intentan resolverlo, con la ayuda de un tercero imparcial (el mediador), quien actúa como conductor de la sesión

¹⁴Villaluenga, Leticia (2009) Resolución de conflictos. “Curso Mediación Familiar: *Estrategia Para Enfrentar Los Cambios.*” Universidad Complutense De Madrid/ Universidad de Cartagena. Cartagena.pag 65

ayudando a las personas que participan en la mediación a encontrar una solución que les sea satisfactoria. El mediador escucha a las partes involucradas para determinar los intereses y facilitar un camino que permita encontrar soluciones equitativas para los participantes en la controversia”.¹⁵

Dentro de estas formas alternativas de resolución también encontramos **la negociación** “proceso a través del cual los actores o partes involucradas llegan a un acuerdo. Se trata de un modo de resolución pacífica, manejado a través de la comunicación, que facilita el intercambio para satisfacer objetivos sin usar la violencia. La negociación «es una habilidad que consiste en comunicarse bien, escuchar, entender, buscando una solución que beneficie a todos”¹⁶. Siguiendo con la misma línea tenemos **la conciliación** que se trata de “un proceso o conjunto de actividades a través del cual las personas o partes involucradas en un conflicto pueden resolverlo mediante un acuerdo satisfactorio. Adicional a las partes, interviene una persona imparcial denominada conciliador, que actúa con el consentimiento de las partes o por mandato de la ley, para ayudar a los actores a llegar a un acuerdo que los beneficie”¹⁷.

La conciliación es también es concebida desde el enfoque sistémico como aquellos “acuerdos voluntarios y participativos que beneficien a todas las partes, es el elemento básico en el abordaje socio-familiar pues no se trata de hallar culpables de un conflicto o de una situación que está funcionando inadecuadamente”.¹⁸ Lo anterior se plantea desde las intervenciones

¹⁵ Fuquen, M. (2003) *Los conflictos y las Formas Alternativas de Resolución*. Editorial Tabula Rasa. Colombia. Pág. 275.

¹⁶ *Ibíd.* Pág. 274.

¹⁷ *Ibíd.* Pág. 276.

¹⁸ QUINTERO, Ángela María. (1997) “*Trabajo Social y procesos familiares*” Colección Política, Servicios y Trabajo social. Editorial Lumen/Humanitas. Argentina. Pág. 174.

directamente en conflictos familiares pero de igual forma no esta desligado de lo que se busca consolidar dentro de Asomenores ya que se trata de llegar a acuerdos entre los involucrados que le beneficien a ambos y que permitan mantener una sana convivencia en la institución. Es así como la conciliación emerge desde lo sistémico como “una nueva forma de abordar los problemas humanos y no simplemente como una metodología más, posibilitando un trabajo en equipo interdisciplinario...”.¹⁹

Los enfoques y técnicas desarrollados para el manejo de conflictos son diversos, pero todos ellos están basados finalmente en el diálogo. Teniendo en cuenta la definición de estas técnicas debo decir que considero que la mediación es la más viable para su aplicación en Asomenores del mismo modo considero que debería darse una combinación con la conciliación teniendo en cuenta su carácter interdisciplinario, puesto que en muchos de los casos de conflictos que se presentan al interior de esta en ocasiones se evidencia cierta desigualdad en las decisiones finales y se percibe una sensación de inconformidad en algunas de las partes en especial la agredida.

La importancia de crear estos espacios de diálogo es que las partes involucradas queden satisfechas después de utilizar el recurso de resolución a fin de evitar futuras agresiones entre los mismos, además de que en la medida en que se vayan erradicando las situaciones conflictivas dentro de Asomenores, los jóvenes mantendrán una mejor convivencia y los integrantes del equipo técnico podrán involucrarse, prestar mejor atención de la actual a las demás problemáticas que presentan los jóvenes.

¹⁹ *Ibíd.* Pág. 170.

2.6. METODOLOGIA

Para el desarrollo del proyecto se hizo necesario establecer unas fases en base a los objetivos planteados en un inicio y que sirvieron como guía para el desarrollo de las actividades; se partió de la utilización de niveles de intervención desde los cuales se llevaría a cabo las actividades del mismo por lo cual se establecieron ciertos parámetros de intervención que sirvieron de guía en el desarrollo de este proceso. Es por esto que desde la realización de este proyecto debemos hablar de la **promoción**, haciendo referencia a una de las modalidades de intervención en Trabajo Social, de tipo participativo y cuyas bases están precisamente en elementos como la motivación; la participación activa, la autogestión y la autonomía, transformándose estos en los principios que regulan la acción social y que orientan de cierta manera el actuar del profesional con relación a la organización y promoción de los individuos, grupos y comunidades.²⁰

El enfoque promocional así como todos aquellos que existen de tipo participativo, surgen como una estrategia para contrarrestar las metodologías tradicionales del trabajo social en donde existían soluciones técnicas que no incluían la vinculación activa de los sujetos a quienes afectaban la situación o problemática. Debido a que desde este enfoque se considera el individuo como constructor de su propia realidad y promotora de su bienestar, permite de alguna manera potencializar las capacidades y dar uso a los recursos con los

²⁰ Rivero, S & Vecinday, L. (2005) *Definiciones estratégicas y modalidades de intervención en Trabajo Social*. Montevideo. Pág. 5. Disponible en: <http://www.rau.edu.uy/fcs/dts/Mip1/intervencionts.pdf>

que esta cuenta, haciendo un directo énfasis en el desarrollo propio e integral del individuo es decir el desarrollo humano.²¹

Esta última categoría que mencionamos con anterioridad da paso no solo a la promoción sino también a la prevención del conflicto como otro mecanismo de consolidación de una sana convivencia y de este modo ir erradicando poco a poco las agresiones ya sean físicas o verbales en Asomenores. “La prevención reconoce como principios rectores de la acción social la capacidad interna de autorregulación, o sinergia, presente tanto en los individuos como en las colectividades y apela, igual que en la práctica promocional, a la educación como estrategia clave. En muchas ocasiones estos dos tipos de actuación se articulan constituyendo momentos esenciales de un proceso amplio y complejo de acción social.”²²

El nivel de intervención desde el cual se trabajó de acuerdo a la propuesta de Ángela María Quintero²³, fue la preventiva-promocional a través de la educación, se desarrollo un proceso de carácter grupal e interdisciplinar para prevenir el conflicto a través de la promoción de mecanismos alternativos de solución a este y brindándole a los jóvenes herramientas para entender y manejar el conflicto de forma diferente a fin de consolidar una sana convivencia en Asomenores.

²¹ *Ibíd.* Pág. 6

²² *Ibíd.* Pág. 7

²³ Quintero, Á. M. (1997) *Trabajo social y procesos familiares*. Buenos Aries. Editorial lumen/hvmanitas. pág. 87.

Teniendo en cuenta que desde Trabajo Social se utilizan variadas metodologías de intervención basaremos esta propuesta en el trabajo con grupos definido como “un método de trabajo social que tiene múltiples aplicaciones; su sentido y aporte radica en la relación que establecen los miembros entre sí, y en la situación de grupo en sí misma, que actúa como “contexto y medio de ayuda” para el individuo y para el propio grupo. La participación a un grupo se ofrece a personas que tienen una situación, un problema o un interés común, para que, a través del grupo y con la ayuda de un profesional, en este caso un trabajador social, puedan conseguir mejorar su situación personal, y puedan también aumentar la capacidad para modificar aspectos sociales que consideran negativos o mejorables”²⁴.

Teniendo en cuenta lo planteado anteriormente se optó por realizar grupos de discusión y formativos con los jóvenes en los que se presentó la información de una forma dinámica y participativa a través de la cual se analizaron temáticas relacionadas con los conflictos interpersonales, brindando además información necesaria para aportar a la prevención y promoción de la sana convivencia y se brindó formación en la resolución de conflictos. De igual modo se realizaron talleres, análisis de experiencias, aplicación instrumentos de consultas y actividades que permitieron identificar la percepción que tienen los jóvenes pertenecientes al grupo sobre como entendían, resolvían y manejaban los conflictos presentados dentro y fuera de la Institución.

²⁴ Rossell, Poch. Teresa (1998) “Trabajo Social de grupo: grupos socioterapéuticos y socioeducativos”. Cuadernos de Trabajo Social N° 11 Universidad Complutense. Madrid. Pág. 103. Disponible en: <http://www.ucm.es/BUCM/revistas/trs/02140314/articulos/CUTS9898110103A.PDF>

Más que formación en conflicto, se pensó el proyecto como esa oportunidad de auto-analizar y auto-gestionar el conflicto como parte inherente al ser humano que más que ser un obstáculo en el desarrollo personal se traduce en una oportunidad de crecimiento y de comprensión comunitaria.

Es con el fin de activar los recursos de mediación y negociación en los jóvenes en general de la institución (Asomenores) que conviertan a la misma en un espacio donde se respete al otro y sus diferencias y donde el diálogo se fundamente como herramienta y/o estrategia del manejo asertivo de situaciones conflictivas.

2.7. CONTEXTO SOCIO-CULTURAL DE LOS JÓVENES PARTICIPANTES DEL PROYECTO

A partir del análisis realizado por el grupo psicosocial de Asomenores sobre los perfiles de los jóvenes vinculados en la institución acerca de aspectos concernientes con las características de comportamiento y de personalidad, se retoman aquí algunas de estas características para comprender su cotidianidad y la dinámica que toman algunos de sus conflictos en la institución.

La población de los jóvenes actualmente promedia entre las edades de 17 y 20 años, provienen de la ciudad de Cartagena en su mayoría y de la costa Caribe (Sucre – Cesar – Magdalena – Guajira - Atlántico) y algunos casos remitidos del interior del país.

Son jóvenes que en su mayoría provienen de estratos socio económicos bajos, quienes de acuerdo a los perfiles psicológicos presentan características de personalidad enmarcadas en la inestabilidad emocional, altibajos en los estados de ánimo, minusvalía personal, autoestima baja, dificultad para tomar decisiones, poco control sobre los impulsos, los que los hace altamente agresivos y reactivos a la conducta violenta, poca tolerancia a la frustración, escasas habilidades sociales puesto que no manejan límites, son transgresores de la norma y reglas socialmente establecidas, son poco autónomos frente a la toma de decisiones ya que seden con facilidad ante la presión de su grupo de pares, con nulas estrategias de afrontamiento y habilidades para la vida²⁵.

²⁵ Tomado de Documento institucional para el ICBF sobre el perfil del adolescente que se atienden en Asomenores. Mayo 2011.

Lo anteriormente dicho se convierte en base para sustentar el hecho que la población actual casi en su totalidad presenten abuso en el consumo de sustancias psicoactivas, que de acuerdo a este mismo perfil psicológico, pueden tomar rasgos disociales.

Algunos de los jóvenes son desertores de la actividad académica y con un proyecto de vida sin definir ni estructurar, vinculados a grupos de alto riesgo como las pandillas o grupos en los cuales se consumen sustancias psicoactivas en muchos de los casos pertenecientes a bandas criminales, con pocas habilidades comunicativas para establecer de manera asertiva relaciones interpersonales; dentro de la población existe un grupo pequeño pero considerable de jóvenes que presentan trastornos asociados al consumo de sustancias psicoactivas entre la sintomatología que enmarcan esta variedad de trastornos encontramos a la conflictividad como una posible expresión de un trastorno mental no tratado y como tal, todo proceso no tratado tiende a empeorar llegando a situaciones críticas que pueden terminar en un suceso explosivo cargado de agresividad, auto y hetero dirigida²⁶.

Algunos de estos casos en mención son los que actualmente presentan mayores dificultades en su convivencia cotidiana, destacándose las agresiones constantes y evasiones. Otro factor que actúa como detonante de situaciones en conflicto y como mencionamos anteriormente, en Asomenores se encuentran ubicados en gran mayoría jóvenes pertenecientes a otras regionales y el distanciamiento de su familia en ocasiones es causal de molestia e irritabilidad entre ellos.

²⁶ Tomado de Documento institucional para el ICBF sobre el perfil del adolescente que se atienden en Asomenores. Mayo 2011.

Por otro lado tenemos la interrelación de las diferentes culturas y costumbres lo cual genera constantes problemas en la convivencia, reflejándose en enfrentamientos por subgrupos, amedrentamientos, hostigamientos y lucha por el poder y el territorio.

Gran parte de las características del joven institucionalizado en Asomenores están directamente relacionados con su contexto socio-económico y su dinámica familiar; la familia no es ajena a los cambios y efectos de la crisis causada por la descomposición social que se vive en todas las culturas, más aun cuando en la institución confluyen jóvenes que poseen diferencias determinadas por los movimientos sub culturales, la economía de los pueblos y las diferentes manifestaciones de violencia. Es bien sabido que algunas de nuestras regiones están influenciadas por violencia social, presencia de grupos armados, desplazamiento forzado, migraciones; otras por violencia juvenil enmarcada en las subculturas barriales y la decadencia económica.

Es así como las familias de los jóvenes son provenientes de barrios con estrato socioeconómico bajo, en su mayoría pertenecen a hogares uniparentales con predominio de la mujer como cabeza del hogar, que por haber iniciado la conyugalidad muy jóvenes se encuentran separadas o han iniciado nuevas uniones, conformando familias reconstituidas, con presencia de la figura del padrastro, y donde el padre biológico es una figura ausente en su formación , ya que las historias están llenas de jóvenes en conflicto con la figura paterna, producto del abandono, la negligencia y el maltrato.²⁷

²⁷ Tomado de: Historias socio-familiares, Asomenores. Ficha de recepción de Trabajo Social.

Ante la ausencia de la figura paterna es una constante que en las familias de los jóvenes que se encuentran en Asomenores son las madres quienes asumen la crianza de los hijos y funciones como el ejercicio de la autoridad, se tornan difíciles en su ejecución porque los hijos no la reconocen ni legitiman a su progenitora como una figura de autoridad para ellos y en ocasiones se invierten los roles y funciones al interior del grupo doméstico, pues ellas representan unas fuentes de afecto y cuidado para ellos.

Con lo anterior no pretendo generalizar el hecho de que la mujer no es capaz de ejercer autoridad e imponer normas y reglas al interior de la familia, por el contrario, con los cambios en la estructuración de la familia la madre ha tomado un papel importante como proveedora afectiva y económica logrando asumir múltiples responsabilidades sin desatender el cuidado de sus hijas e hijos y demás actividades domésticas.

Pero este no es el caso de muchas de las familias de los jóvenes ubicados en la institución, por el contrario las madres en su afán de complacer a los hijos tienden a perder el control sobre ellos, más en los casos donde los hijos son hombres, pues tradicionalmente se ha venido recreando la idea de que son los padres las figuras representativas de la autoridad dentro del núcleo familiar y al estar ausentes, son los hijos varones quienes vendrían a asumir una posición de mayor poder sobre las figuras femeninas, desconociendo a sus madres o imponiendo sus propias normas sin límites, ni controles para enfrentarse a otros referentes de socialización.

Desde estas y otras experiencias es posible identificar que los patrones de crianza están enmarcados en el maltrato verbal y físico, las distancias comunicacionales, el afecto manifestado a través del cumplimiento de las exigencias inmediatistas de los jóvenes en cuanto a las exigencias del mundo

actual que se transmiten a través de los medios de comunicación y la interacción con un medio cada vez más moderno y tecnificado.

Lo anterior nos permite comprender que los procesos de socialización no solo ocurren dentro del micro-contexto familiar como referente primario, ni en las instituciones sociales; en las sociedades contemporáneas “los avances tecnológico de la comunicación ha transformado la naturaleza de los procesos de interacción social, ha multiplicado los canales de producción y transmisión cultural, ha reposicionado al individuo en escalas de interacción”²⁸.

Los jóvenes de hoy día deciden su vida a partir del hecho de tener el último celular, o la ropa de marca y de mayor valor, obtener este tipo de accesorios tecnológicos te hacen pertenecer o no a tu grupo de amigos y a ser aceptado por la sociedad. “Podríamos decir que detrás de cada identidad está la lógica del mercado, o más simplificado concluir que la identidad contemporánea se crea a partir del consumo: dime qué consumes y te diré quién eres”²⁹.

Lo anterior se da en todos los lugares y estratos socioeconómicos, los jóvenes de Asomenores no son la excepción y como bien hemos enmarcado con anterioridad estos no cuentan con la capacidad monetaria para adquirir dichos objetos, por lo que en muchas de las ocasiones esto se convierte en factor que los lleva a incurrir en actos delictivos para poder satisfacer estas necesidades

²⁸ TORRE, Renée de la. (2002) Crisis o Revaloración de la Identidad en la Sociedad Contemporánea. Nómadas (Col) [en línea [citado 2012-01-20]. Disponible en Internet: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=105117941007>. ISSN 0121-7550.Nº 16. pág. 84

²⁹ Ibíd. Pág. 77

creadas; puesto que cuando los padres no acceden a sus exigencias estos buscan conseguirlo de cualquier manera. En este sentido los jóvenes replazan las relaciones de familia por compartir tiempo con su grupo de pares en la mayoría de los casos de alto riesgo, así evitan la supervisión de los padres aumentando la socialización callejera.

En algunos casos también observamos la llamada por algunos terapeutas sistémicos, la parentalización³⁰, producida cuando se deja que los hijos sean los proveedores del hogar adoptando entonces las funciones parentales dando lugar a un cambio de roles entre los miembros del núcleo familiar, lo que los hace sentirse los dueños de la casa y es donde se pierde la autoridad frente a los hijos y se generan situaciones conflictivas al interior de la familia.

Lo anteriormente descrito nos deja ver que son múltiples los factores reproductores de actitudes conflictivas de los jóvenes ubicados en Asomenores, desde las problemáticas presentes en el interior de la familia, hasta las experiencias adquiridas en la socialización con pares de alto riesgo ya que el medio social influye del mismo modo en las decisiones del ser humano. A partir de la experiencia con el trabajo grupal desarrollado, también se lograron identificar otras características que presentan los jóvenes, como la capacidad para adquirir nuevos aprendizajes con rapidez, en un medio controlado acata normas y mantienen relaciones cordiales con las personas de su mismo lugar de procedencia, con algunas prevenciones frente al concepto

³⁰ Es la asignación del rol parental a uno o más hijos de un sistema familiar o la asunción de ese rol por parte del hijo. Implica un modo de inversión de roles que está relacionado con una perturbación de las "fronteras generacionales". Un requisito importante para el funcionamiento de una familia es el mantenimiento de una jerarquía familiar, lo cual implica que los subsistemas de los padres y los hijos están delineados con claridad. Disponible en: <http://delalmatherapy.blogspot.com/2009/01/parentalizacin.html>

de amistad. Para ellos no hay amigos y menos se puede entablar una relación de amistad con los jóvenes que allí se encuentran pues no les consideran personas confiables. Al estar tanto tiempo privados de su libertad aprenden a valorar su familia siempre y cuando el apoyo que estas estén brindando sea evidente, pues en muchos casos los familiares no mantienen contacto con ellos mientras se encuentran reclusos.

También son jóvenes atentos a la formación y algunos de ellos se destacan por sus capacidades de liderazgo; para muchos de ellos, la institución se traduce en una oportunidad para cambiar su estilo de vida y estructurar un proyecto de vida digno.

El grupo de jóvenes con los que se realizaron las actividades del proyecto de resolución asertiva del conflicto, se encuentran ubicados en el nivel II y II avanzado de acuerdo con unos parámetros establecidos por Asomenores . El adolescente del nivel dos avanzado cumple normas básicas al reconocer el manual de convivencia y por ende identifica las figuras representativas de la autoridad, se observa estable en su comportamiento y estado de ánimo, expresa sus problemáticas individuales aceptando responsabilidad en sus actos, muestra disposición a la realización de actividades e intervenciones terapéuticas, hace un mejor control de sus impulsos frente a situaciones difíciles por lo tanto acepta confrontaciones y orientaciones para regular su comportamiento. Es de anotar que los jóvenes vinculados a Asomenores pasan por momentos en los cuales viven una montaña rusa de emociones y los que se ven motivados a incumplir con algunos de estos parámetros definidos, por lo que en dado momento estos pueden ser cambiados de nivel o por su defecto o pasar a otro nivel con relación a sus avances en el proceso.

3. EJECUCION DEL PROYECTO DE RESOLUCION ASERTIVA DEL CONFLICTO "PRACON"

3.1. DESARROLLO DEL PROYECTO "PRACON"

Para la realización de este proyecto se establecieron varias etapas de trabajo en base a los objetivos planteados con anterioridad:

ETAPA 1: Promoción del proyecto de resolución asertiva de conflictos y consolidación de una sana convivencia, en la institución (Asomenores).

Esta se consolidó en la primera etapa del proyecto cuya finalidad fue dar a conocer el objeto de la puesta en marcha del proyecto de resolución asertiva del conflicto en la institución para lograr la consolidación de un grupo de trabajo estable a través de actividades de promoción del mismo; en total se realizaron (3) actividades en las cuales se dieron a conocer los objetivos del proyecto, la justificación y la metodología ; se creó el primer vinculo con el grupo de trabajo y se recogieron sus ideas sobre lo que es el conflicto, evidenciándose una concepción negativa asociándolo con peleas y agresiones físicas o verbales, como expresiones de masculinidad que acompañan sus relaciones interpersonales, por lo que se hizo evidente la necesidad de experimentar con otras alternativas de resolución del conflicto.

Los jóvenes reconocen poseer dificultades, pero también expresaron que hasta cierto punto eran necesarias este tipo de expresiones violentas pues consideran que en un lugar como Asomenores no se puede mostrar debilidad y mucho menos cobardía. El siguiente testimonio así lo ilustra:

“A veces uno no quisiera pelear con nadie, pero si se meten con uno, no nos podemos quedar quietos, porque entonces es peor y enseguida se la montan a uno” (J.L. 18 años-Sucre)

Como parte de esta etapa del proceso se brindó a los jóvenes información concerniente con la temática. Partiendo de la premisa que el conflicto es inherente a la condición humana y que como tal debemos aprender a vivir con él. Concebimos el **conflicto** como “un proceso interaccional y que como tal nace, crece, se desarrolla y puede a veces transformarse, desaparecer, y/o disolverse, y otras veces permanecer estacionario, que se co-construye recíprocamente entre dos o más partes, entendiendo por partes a personas, grupos grandes o pequeños, en cualquier combinación, en el que predominan las interacciones antagónicas sobre las cooperativas. Algunas veces el antagonismo lleva a la agresión mutua, donde las personas que intervienen lo hacen con sus acciones, pensamientos, afectos y discursos.

En el trabajo de resolución de conflictos, partimos del principio de que el conflicto tiene, por lo tanto, muchas funciones y valores positivos. Evita los estancamientos, estimula el interés y la curiosidad, es la raíz del cambio personal y social, y ayuda a establecer las identidades tanto individuales como grupales. Así mismo en un plano más concreto, el conflicto ayuda a aprender nuevos y mejores modos de responder a los problemas, a construir relaciones mejores y más duraderas, a conocernos mejor a nosotros mismos y a los demás. Una vez que el sujeto ha experimentado los beneficios de una resolución de conflictos positiva, aumenta la probabilidad de que alcance nuevas soluciones positivas en los conflictos futuros. Pero, obviamente, el

conflicto también puede adoptar derroteros destructivos, llevarnos a círculos viciosos que perpetúan relaciones antagónicas, hostiles, etc.”³¹.

Cuando se preguntó a los jóvenes que pensaban ellos que era el conflicto ellos mencionaban; “problemas” “discusión” “golpes” concluyendo que su concepción era negativa, asociado a algo malo. Frente a lo cual se analizó y concluyó que el conflicto no es ni bueno ni malo por sí solo, que este pasa a ser de una u otra forma en la medida en que se toman las decisiones para resolverlo. Que más que un obstáculo, debían verlo como una oportunidad para llegar a acuerdos y resolver diferencias.

Por otro lado, se reflexionó sobre la **resolución de conflictos** que se refiere tanto a la superación de los obstáculos que se presentan como a los procesos que implican los caminos que conducen a la satisfacción de las necesidades: los acuerdos y desacuerdos, los encuentros y desencuentros, las tareas complementarias, las diferencias y los juegos de poder, las coincidencias y los objetivos en común, etc. La resolución de conflictos consiste en examinar las dificultades, aumentar el interés común. Es éste un factor muy importante que contribuye a un mayor grado de integración. Así, la solución de los mismos no es una búsqueda de la victoria ni cuestión de ganar o perder. Todos pueden salir ganando, en el sentido de obtener el máximo provecho de la totalidad de sus valores y de reducir al mínimo su costo de oportunidad. En la resolución es importante que todas las partes se sientan involucradas en el proceso y en un plano satisfactorio para cada una de ellas por separado.

³¹ Tomado de: Curso- “*Taller de habilidades de resolución de conflictos en el marco escolar*”. Pamplona. Abril 2004. Pág.2. disponible en: <http://es.scribd.com/doc/60204695/1/Introduccion-al-conflicto>

Estas son algunas reflexiones de los jóvenes al verse involucrados en un conflicto:

- ❖ *“no es que ganemos algo, pero por lo menos no dejamos que los demás se metan con uno, aquí hay quienes se creen los chachos y a la final no son nada”* L.T. 16 Años. Guajira.
- ❖ *“aquí en Asomenores cuando uno pelea con alguien nadie gana, por el contrario ambos pierden porque uno sale mamao y al otro lo castigan, mandándolo para la guardia o haciendo aseo y después andan por ahí como si nada”* J.B. 18 Años. Chiriguana – Cesar

En este punto del trabajo se les preguntó que entendían sobre asertividad a lo cual respondieron de forma acertada al mencionar que era: *“resolver los conflictos de forma positiva”* (J.B. 18 Años. Chiriguaná – Cesar), y plantearon alternativas no violentas como el diálogo para resolver conflictos, pero que esto no es tan sencillo de aplicar. Ellos evidenciaron su inquietud al plantear que era fácil *“observar los toros desde la barrera”* pues entendían que habían otras maneras de resolver las dificultades presentadas sin embargo, en el medio que ellos se encontraban era algo difícil de llevar a cabo, pues las condiciones de súper y convivencia son diferentes, aludiendo esto a la cultura y que entre ellos debían mantener cierto estatus para no verse envueltos en situaciones desagradables con los demás compañeros.

Como parte importante del proceso también se les preguntó sobre si estaban de acuerdo con la manera en que se resolvían los conflictos en la institución (Asomenores), ellos respondieron a esto: *“sí, pero que lo malo era que los hechos se daban después de que ya se habían producido las agresiones y no antes”*. Por esto se les invitó a pensar en una estrategia para que esto cambiara.

Dentro de las actividades que se realizaron para identificar cuáles eran los pensamientos de los jóvenes con respecto al conflicto se pudo identificar que ellos consideran que la mejor forma de resolver conflictos adecuadamente es el diálogo porque de esta forma se evitan las agresiones y se puede llegar a la raíz del problema, sin embargo en la realidad este es su último recurso a la hora de solucionarlos.

Otra de las cosas que se pueden resaltar es que los jóvenes consideran que entre en el nivel dos, denominada **reaprendizaje**, hay una buena convivencia gracias a la intervención que hacen los educadores e integrantes del equipo técnico, del mismo modo consideran que son capaces de intervenir en una situación de agresión por medio del consejo y ayuda en otras palabras ayudar a evitar que se den peleas entre los jóvenes de la institución.

Luego de concluida esta primera etapa del proyecto se considera que se cumplió con el objetivo propuesto pues se consolidó el grupo del PRACON y los jóvenes se mostraron atentos y motivados por el trabajo y los aprendizajes que se adquirieron al desarrollar las actividades.

ETAPA 2: Profundización en el conocimiento del conflicto desde la perspectiva de los jóvenes ubicados en Asomenores y formación en temas relacionados con el mismo.

En esta segunda etapa del proyecto que iba encaminada a profundizar en el conocimiento del conflicto a partir del trabajo grupal y formativo sobre temas afines y desde el conocimiento previo de los jóvenes sobre los conflictos. Se logró la realización de seis (6) actividades en total, es de anotar que para su realización se presentaron muchos obstáculos puesto que la dinámica de la institución es muy cambiante al igual que el estado anímico de los jóvenes.

Dentro del tiempo de ejecución de esta etapa se presentaron situaciones como el consumo de sustancias psicoactivas y fugas de la institución que provocaron que por más de dos semanas se diera la medida de *casa cerrada* que consiste en que los jóvenes no bajan a los patios, ni a ninguna de las actividades que se programan en la institución, por lo que se tuvo que dar el aplazamiento de muchas de las actividades.

A pesar de los inconvenientes presentados se lograron identificar causas y consecuencias de situaciones conflictivas en Asomenores a partir de las actividades y dinámicas grupales como la lluvia de ideas y la actividad del rumor. También se realizaron dos actividades formativas con la finalidad de que la información brindada a los jóvenes pertenecientes al grupo se difundiera de manera generalizada, entre todo el grupo de jóvenes ubicados en institución. Las situaciones de fuga y consumo de sustancias también propició la realización de *grupos de confrontación* y *arreglos de situación* (herramientas utilizadas por la institución para manejar situaciones conflictivas) en las cuales se participó permitiendo aprendizajes muy importantes para el proceso formativo con los muchachos.

Esta etapa se consolidó como la oportunidad para ver como los jóvenes ubicados en la institución entendían y comprendían el conflicto y como el espacio en donde se le brindarían conocimientos afines a dicha problemática, teniendo como finalidad mejorar la convivencia al interior de la institución a partir de la adquisición de nuevos aprendizajes que posibiliten nuevas formas de ver y entender su realidad.

En esta etapa se lograron reflexiones de los jóvenes frente a situaciones del conflicto como las que mencionaremos a continuación:

- ❖ *Hay situaciones que se le salen de las manos a uno y a veces nos dejamos llevar por los problemas y actuamos sin pensar” H.S. 20 Años. Sincelejo-Sucre*
- ❖ *“Cuando uno está de malas, uno no quiere ni que se le acerquen... C.P” 18 Años. Aguachica –Cesar*
- ❖ *“Si se meten conmigo yo lo dejo pasar una o dos veces pero si se pasa de calidad me lo mamo. Porque uno no está aquí para estar aguantándole vainas a nadie” D.P. 21 Años. Aguachica –Cesar*
- ❖ *“Aquí uno a veces tiene que aguantarse que se metan con uno, porque si uno responde cuando le pegan a uno entonces nos metemos en más problemas enseguida nos mandan para la guardia o nos ponen enseguida ayudas y estar lavando baños y limpiando la cocina no aguanta, así que mejor uno se deja pegar y que castiguen al otro ” J.Q. 17 Años. Guajira*
- ❖ *“Para uno es muy importante la familia y cuando nos damos cuenta que están pasando por situaciones difíciles, a veces uno actúa sin pensar y es ahí cuando se mete en problemas mayores”. H.S. 20 Años. Sincelejo- Sucre*

Este tipo de análisis dejan ver que los jóvenes tienen la capacidad de reflexionar frente a su realidad y que es posible que aprendan e internalicen nuevas estrategias para resolver conflictos. Es importante resaltar que el ambiente en el cual se den los hechos implica mucho en el cómo se llegue a dar la solución puesto que estos jóvenes se dejan influenciar en gran medida por las presiones que ejerce sobre ellos su grupo de pares.

La realización de las actividades nos dejó ver que los jóvenes reconocen las consecuencias que trae consigo verse involucrado en peleas y confrontaciones entre ellos, a pesar de esto algunos prefieren ser castigados por el equipo antes de quedar como cobardes con su grupo de pares por lo que no evitan peleas y

en algunas ocasiones se convierten en agresores con tal de ganar respeto y una buena imagen es una cadena alimenticia donde el más fuerte se come la más débil y en muchas ocasiones se juega tanto el papel de agresor como de agredido, con tal de satisfacer a los demás y ganar reconocimiento y/o aceptación.

En lo que concierne las actividades de carácter formativo se trataron temas como: Los niveles del conflicto existente como lo son: intra e inter personales, intra e intergrupales. Del mismo modo se trataron las tipologías: conflictos de información, de intereses, de valores, de relaciones de género, estructurales. Seguido al análisis de los temas anteriormente mencionados se reflexionó desde sus experiencias cuales eran los niveles de conflicto y tipologías que más se acercaban a sus vivencias personales y estas fueron algunas de sus reflexiones:

- ❖ *“Yo me identifico con los conflictos interpersonales, ese es el que más se da porque es entre dos personas y casi siempre a uno le andan buscando problemas” C.P. 18 Años. Aguachica –Cesar*

- ❖ *“El que es de varias personas porque si se meten con mis amigos yo me meto a defenderlos” C.B. 17 Años. Carmen de Bolívar*

En cuanto a los conflictos que más vivencian en la institución, afirmaron:

- ❖ *“Si. Aquí los pelaos se la pasan es peleando por cualquier cosa” J.T. 19 Años Sincelejo*

En cuanto a los motivos que generan estos conflictos dentro de la Asomenores con mayor frecuencia estos identificaron:

- ❖ *“Yo pienso que el que más se da es porque hay mucho pinto chismoso que se la dan de los que no hacen nada y andan diciéndole a los educadores lo que uno hace y deja de hacer y por sapos hay que cascárselos” G. 20 Años. Carmen de Bolívar*

- ❖ *“Por lo menos los pelaos de Cartagena que son mas grandes siempre se quieren meter con los nuevos y andar montándoselas para quitarle las cosas que traen y eso” A.A. 17 Años. Sincelejo-Sucre*

La actividad dejó ver que las situaciones conflictivas en Asomenores se enmarcan dentro de todos los niveles y sobre todo por conflictos de intereses o información lo que da paso a aquellos de tipo estructural y persistentes dentro de la institución, del mismo modo se muestra cómo los jóvenes de otras regiones diferentes a la de Bolívar, se sienten hostigados por los cartageneros los cuales son percibidos como los dueños del territorio, aprovechándose de su estatura a demás de que se constituyen como mayoría y del tiempo de estadía dentro de la institución.

Como medida para evitar este tipo de situaciones dentro de la institución hay una separación por pisos y niveles, los jóvenes más antiguos están ubicados en el piso 3 y los jóvenes con entrada reciente se ubican en el piso 2 junto con los jóvenes de internamiento preventivo. Lo cual en vez de dar respuesta real a la problemática se constituye en una medida paliativa que no enfrenta las bases reales de los conflictos, ni promueve la aceptación intergrupala ni el respeto por las diferencias. Sin tener en cuenta el hecho que los jóvenes gran parte del tiempo diario lo comparten entre todos es decir, no siempre se mantienen esta separación por lo que la medida solo se da en las horas de descanso.

Otra de las actividades formativas se orientó a trabajar sobre la importancia de la comunicación dentro del proceso de resolución asertiva del conflicto. Para ellos comunicación es “*hablar con otra persona*”, por lo tanto consideran que para que haya comunicación deben haber personas involucradas porque no se puede hablar con un objeto o animal y para que haya una buena comunicación o conversación se debe hablar con un tono fuerte y claro y que la otra persona escuche lo que se le está diciendo. Fue interesante analizar con ellos las diversas formas de comunicarnos no solamente verbales, pues también comunicamos un mensaje con los gestos faciales y movimientos, por lo tanto es importante conocer nuestro propio lenguaje corporal y el que expresan los otros.

La realización de dicha actividad más que formarlos en relación al tema de la comunicación, permite crear unas bases para que ellos no solo se comuniquen de forma adecuada con su grupo de pares sino también con los miembros del equipo técnico psicosocial y de salud a la hora de recibir atención y en la realización de intervenciones ya sean de tipo individual y familiar. A darles confianza y actitud para hacer peticiones o dar sus puntos de vista y responder a las actividades académicas.

Dentro del desarrollo de esta etapa se realizaron dos actividades de lluvia de ideas sobre causas y consecuencias de los conflictos interpersonales en Asomenores. Dentro de las causas que ellos identificaron se pueden resaltar las siguientes a partir de sus testimonios:

- ❖ *“No hay tolerancia, ni respeto entre los muchachos” C.P. 18 Años. Aguachica – Cesar*

- ❖ *“Cuando no nos dan llamadas, nos ponemos de mal ánimo , y nos llenamos de ansiedad y por eso buscamos problemas, para llamar la atención del equipo” H.R. 19 Años. Barranquilla*
- ❖ *“Todos no tenemos las mismas ideas y pensamientos y por eso a veces salimos de problemas” L.P. 17 Años. Cartagena*
- ❖ *“El vocabulario, porque utilizan palabras que nos ofenden” C.P. 18 Años. Aguachica –Cesar*
- ❖ *“En la institución Asomenores se generan la gran mayoría de conflictos porque algunos de los jóvenes se acogen a líderes negativos que no los orientan como debe ser” H.S. 20 años. Sincelejo*
- ❖ *“Se ponen a hablar a las espaldas de uno, son unos doble caras” C.B. 17 Años. Carmen de Bolívar*
- ❖ *“Todos no somos de la misma parte y entonces no tenemos las mismas formas de ser” A.M. 17 Años. Santa Marta*

Es evidente que la institución como tal es un medio para que se generen conflictos, empezando porque conviven jóvenes pertenecientes a diversos lugares del país, los cuales poseen diferentes pautas de crianza y modos de ver y entender la vida, además de las diferencias de edades, los tipos de infracciones cometidas, y hasta los trastornos psicológicos o psiquiátricos que muchos de ellos presentan. Estos jóvenes manejan cambios de ánimo intempestivos, altos estados de ansiedad, ya sea por la abstinencia en el consumo de drogas o por encontrarse desde hace mucho tiempo privados de la libertad; el no recibir visitas o llamadas de sus familiares, los cuales no solo se evidencia en agresiones físicas o verbales entre ellos, sino que también son

motivos para agredir a los miembros del equipo técnico, organizar fugas entre otras.

Es por esto que en Asomenores se busca desde el equipo interdisciplinario y los diferentes proyectos que allí se ejecutan se busca generar en los jóvenes competencias que inviten a reflexionar en la consecuencias que se desprenden de sus actitudes diarias frente al modo como enfrentarse ante las dificultades de la vida en otras palabras a controlar sus impulsos y tener dominio sobre sus emociones ya que, no solo se trata de mostrar un buen comportamiento dentro de Asomenores, sino de proyectarse en cómo se van a desenvolver en el medio social en donde no cuentan con un grupo de apoyo profesional o unos educadores que estén pendientes de cada uno de sus movimientos.

Lo que se plantea en el párrafo anterior es en sí lo que buscan día tras día en Asomenores, sin embargo es difícil llegar a la población en términos generales ya que muchos de los adolescentes miran a Asomenores como un obstáculo para desarrollar sus vidas, como la piedra que se encontraron en el camino para hacer lo que ellos quieren y se colocan unos tapones que impiden que las voces del equipo técnico lleguen a su oídos y siguen involucrándose en situaciones de conflictos y hostigando a aquellos que intentan enderezar su camino, lo cual nos lleva a pensar en que si en realidad existe la posibilidad que las agresiones físicas se erradiquen en su mayoría de una institución como Asomenores.

Por otro lado ellos los jóvenes del PRACON logran identificar las siguientes consecuencias que más que todo son reconocidas en Asomenores como

sanciones que reciben los jóvenes por incumplir con las normas establecidas en el pacto de convivencia:

- ❖ *“Pasar una noche o más en la guardia y eso que huele mas a feo” H.R. 19 Años. Barranquilla*
- ❖ *“Lavar los baños y hacer el aseo de todo el piso” C.P. 18 Años. Aguachica - Bolívar*
- ❖ *“Informes negativos” H.S. 20 años. Sincelejo*
- ❖ *“Si son muchos los problemas que se dan con los del tercer piso nos dejan encerrados en los pisos, para que no sigan las peleas” J.C.T. 19 Años. Sincelejo.*
- ❖ *“Los arreglos de situación” A.M. 17 Años. Santa Marta*

Los jóvenes son conscientes que resolver los conflictos de forma violenta trae consigo consecuencias negativas que en vez de ayudar en su proceso reeducativo entorpecen el mismo ya que este tipo de situaciones se plantean en los informes de seguimientos que es enviado a los juzgados que les imponen la sanción, sin embargo son muy pocos los que optan por resolverlos de forma asertiva guiados por la apariencia y la presión grupal puesto que al mantener dentro de la institución una imagen de machos, ganan un poco de respeto ante los demás. Algunos al experimentar algunas de las consecuencias como pasar una noche o más en la guardia cambian de parecer o al hacer los arreglos de situación negocian otro tipo de falta.

Sin embargo no identifican consecuencias a nivel personal pues en muchos de los casos ellos mantienen un adecuado comportamiento dentro de la institución solo por evitar las sanciones y de este modo evitar recibir informes negativos que le entorpezcan su proceso de tratamiento, motivados con que esto reduzca

el tiempo de su sanción. Mas no se da un proceso de interiorización que los conlleven a construir nuevas subjetividades e identidades y a partir de esto desarrollar nuevas formas de entender el mundo; estos jóvenes piensan de forma individualista su bienestar esta primero que las necesidades de los demás incluso de las de su familia, muchos de ellos solo piensan en cumplir el tiempo de su sanción para obtener su libertad y seguir su vida del mismo modo en que la estaban llevando.

Otros jóvenes por el contrario aprovechan su estadía en Asomenores y participan de manera productiva de las actividades programadas guiados a aprender de dichas actividades y fundamentar un proyecto de vida que les ayude a su egreso de la institución y por ende en el mejoramiento de su integridad personal, para de este modo sentirse parte de la sociedad a través del cumplimiento de las normas establecidas socialmente y la inclusión no violenta al medio social.

ETAPA 3: Consolidación de propuestas para el manejo de los conflictos interpersonales.

Etapa final del proyecto en la cual se planteó como objetivo principal establecer junto con los jóvenes unas alternativas para resolver los conflictos que se presentan entre los jóvenes ubicados en Asomenores de forma asertiva. En total se realizó una (1) actividad puesto que se presentaron limitaciones de tiempo y disponibilidad de recursos y espacios para trabajar con los jóvenes. Independientemente de las dificultades presentadas se logró realizar una actividad de las tres que se tenían programadas, que consistió en que los jóvenes a partir de su experiencia en la institución plantearan estrategias de resolución de conflictos.

Llamo la atención que dentro de las propuestas de los jóvenes hubo uno de ellos que planteó *“que nos den la oportunidad de pelear pero limpiamente así como las peleas de boxeo, porque cuando a uno lo cogen descuidado uno no tiene la oportunidad de defenderse en cambio que así el que pierde, perdió y listo y todos quedan contentos”*.

Sin embargo, otro grupo de jóvenes que se puede considerar la mayoría, expresaron estar de acuerdo con la forma en cómo se intervenía institucionalmente para resolver un conflicto que se presentaba, porque le daban la oportunidad de expresarse y de aclarar las cosas con los que estuvieran involucrados y entonces todos tenían que hacer lo que se decidía en el arreglo de situaciones.

Entre los jóvenes que hacen parte del grupo se encuentra un bachiller académico quien planteo que se hiciera como especie de juicio, ya que este era parecido como al arreglo de situaciones que había pero que aquí se podía tener la oportunidad de que los jóvenes mejores portados participaran como testigos o algo así por el estilo. A diferencia de la primera propuesta planteada, las otras dos explícitamente tomaban al diálogo como estrategia de resolución de conflictos de una u otra forma, del mismo modo llama la atención que la gran mayoría de los participantes concuerde en que los arreglos de situación y grupos de confrontación establecidos por la institución para resolver conflictos sean lo más adecuados y aun se sigan presentando estos.

Lo anterior nos invita a pensar en que es lo que está fallando de estos mecanismos. A partir del análisis de las vivencias diarias de los adolescentes podemos ver a pesar de su aceptación por la forma en cómo se resuelven los

conflictos al interior de Asomenores, en muchos de los adolescentes agredidos mas de crecer pensamientos de cambios lo que se reproducen son sentimientos de resentimiento hacia el joven que le agrede y hacia los miembros del equipo técnico pues en muchos de los casos estos sienten que no se les da respuesta de forma adecuada o en otras palabras quienes agreden no reciben el castigo que a su parecer merecen por el hecho cometido, es por esto que en muchos de los casos más que resolver los conflictos a partir de la realización de los arreglos de situación o grupos de confrontación lo que se da en una solución momentánea a lo sucedido y se posterga la comisión de una nueva agresión entre los jóvenes involucrados creándose de este modo un proceso cíclico del conflicto entre estos, generando más agresividad al interior de la institución.

Algo que se pudo identificar es que en algunas de las ocasiones en que los jóvenes agreden a otros ya sea física o verbalmente lo hacen con la finalidad de recibir atención de los integrantes del equipo psicosocial o del personal en general que labora en Asomenores motivados por conseguir un contacto telefónico con sus familiares o evitar algunas de las actividades programadas por la institución.

Asomenores es un micro mundo donde los jóvenes se pelean por el poder y el territorio por medio de las agresiones y de mostrar una personalidad de hostigadores y de los más fuertes, se ve dentro de la institución que los jóvenes de mayor edad o los que cometen un delito de mayor gravedad se consideran los dueños del lugar y del mismo modo en que se manejaban mientras estaban en libertad dentro de su grupo de pandillas o demás, menosprecian a los jóvenes que intentan mejorar su calidad de vida y estructurar un proyecto de vida digno.

Otro aspecto que debemos tener en cuenta en este análisis es el hecho de que los jóvenes vinculados a Asomenores son adolescentes y como tales sufren cambios a nivel físico y emocional que producen situaciones de conflicto.

“La adolescencia es una etapa socialmente evolutiva. Es decir, por un lado los diversos adolescentes (no existe una única adolescencia) son el producto directo de cada medio social y, por otro, expresan sus dificultades y conflictos en términos sociales. Con la primera afirmación, queremos decir, que las diversas adolescencias tienen que ver con barrios y territorios concretos, con espacios y comunidades humanas que producen maneras de ser adolescente. Por esta razón, en barrios en los cuales se concentran multiplicidad de dificultades para vivir aparecen con facilidad adolescencias llenas de dificultades sociales. Con la otra afirmación lo que queremos poner de relieve es que, en general, la inmensa mayoría de las dificultades que pueda tener un adolescente en su proceso evolutivo se expresan de manera social, se traducen en conductas y comportamientos problemáticos en el área social. Las tensiones se expresan en conductas de gamberrismo, las inquietudes en actuaciones arriesgadas, la afirmación en transgresión de las normas, la demostración de la diferencia en estilos de vida poco integrados, entre otros.”³²

De acuerdo a la reflexión de Funes, no se trata solo de las implicaciones de la etapa de la adolescencia en el involucramiento de situaciones conflictivas sino que también nos lleva a reflexionar sobre la importancia de lo que reproduce el

³² FUNES, Jaume. (1997) *Adolescentes y jóvenes en situación de conflicto social. Una reflexión sobre las respuestas adultas, incluido el sistema penal*. Publicado en “Justicia Juvenil en la Comunidad Autónoma del País Vasco”. Vitoria. Disponible en: http://www.dipucadiz.es/opencms/export/sites/default/dipucadiz/galeriaFicheros/drogodependencia/ponencias6/Adolescentes_y_jxvenes_en_situacixn_de_conflicto_social._Una_reflexixn_sobre_las_respuestas_adultasx_incluido_el_sistema_penal.pdf

contexto social en el joven como medio que educa a un individuo, dependiendo de las características que tenga el lugar donde uno se desenvuelve desde la estratificación social hasta la ubicación territorial de ese modo se desarrollaran las ideas acerca de cómo resolver los conflictos. Aunado a esto se encuentra la forma en cómo la sociedad se mueve en un mundo capitalista y por ende consumista. No obstante el mundo en general se mueve en un ambiente de conflicto ya sea este de carácter armado, político, o moral y los medios de comunicación reproducen la idea de resolver los problemas a través de la utilización de las armas y no recursos como el dialogo o la negociación. Por otro lado tenemos también que día a día aunque se busca la igualdad entre los géneros aun seguimos con una mirada machista de la vida y donde el hombre es la figura de fuerza, quien no se puede dejar guiar por los sentimientos por el contrario se deja llevar por sus instintos y se muestra como un ser sin sentimientos donde los golpes y la fuerza bruta guían sus acciones y actitudes.

Puede que muchos de los jóvenes mejoren su conducta dentro de Asomenores pero nada nos asegura que a su salida de la institución el medio social no entorpezca el trabajo realizado ya que al salir se encuentran con una sociedad con problemáticas mayores en las que no hay oportunidades de trabajo o de progreso a nivel académico, en donde la pobreza incrementa cada día más y da lugar al desempleo, la desescolarización, y en muchos de los casos la presión social los lleva a tropezar con la misma piedra que en momentos anteriores los hizo caer.

3.2. PROCESOS ALTERNOS DE ATENCION PROFESIONAL EN ASOMENORES

En el presente ítem, se expondrán otras actividades que se realizaron paralelamente a la ejecución del proyecto de resolución de conflictos, que de igual forma fortalecieron la práctica profesional en el área de Centro de Atención Especializada de la Asociación para la reeducación del menor infractor del departamento de Bolívar, dentro de estas actividades tenemos:

- ❖ La participación en la realización de informes de ingreso, seguimiento y egreso de los jóvenes en los cuales se hace una recopilación de revaloraciones desde las diferentes áreas de intervención como lo son la pedagógica, académica, psicológica, familiar y salud en ocasiones la parte ocupacional.

Estos se realizan por lo general cada dos meses o según lo exija el juzgado a cargo de la sanción impuesta a los jóvenes. A la llegada del joven se realiza el informe de ingreso o pre diagnóstico; es el primer informe que se envía a los jueces en el cual se consigna como es el estado físico al ingresar el joven, las valoraciones iniciales y diagnósticos desde las diferentes áreas. Se plantea un plan de intervención y se crea un concepto en el cual se enmarcan unas recomendaciones. Seguido a esto se realizan cada dos meses unos informes de seguimiento en donde se registran los avances que ha obtenido el joven de acuerdo a su plan de intervención inicial, si este se ha visto involucrado en situaciones de conflictos o incumple con algunas de las reglas establecidas en el pacto de convivencia, se debe dejar por sentado en este informe ya que de acuerdo a los avances y el tiempo del sanción del joven el juez puede cambiar la sanción ya sea por su culminación con anterioridad y ampliar el tiempo colocado inicialmente. Cerca a la fecha de finalización de la sanción el equipo técnico debe elaborar un informe final o de egreso, en este se dejan claros los

avances obtenidos y si se alcanzaron los logros obtenidos y dentro de un concepto se colocan unas recomendaciones para continuar con el proceso reeducativo del adolescente.

- ❖ Diligenciamiento del estudio socio-familiar de Trabajo Social, en el cual se indaga sobre la composición familiar, el aspecto socio económico, se detalla una descripción del caso, un diagnóstico, plan de intervención y recomendaciones, también se preguntan los datos personales del joven como nombre, documento de identidad, dirección entre otras.

Este estudio es de vital importancia en el proceso de tratamiento del joven ya que es el primer contacto que este tiene con el trabajador social y se consolida en el espacio en el cual el joven da a conocer esos primeros factores que incidieron tanto a nivel personal y familiar para insertarse en una situación de infracción a la ley penal, además de ser la base para la realización del informe de ingreso y el plan de intervención integral (PLATIN)

- ❖ Realización de familiogramas.

Como actividad inicial con los jóvenes se realiza el genograma de su núcleo familiar lo cual permite establecer con qué personas cuenta el joven para apoyar su proceso terapéutico; también para establecer como son las relaciones entre los miembros de la familia, este esquema de estudio familiar se incluye dentro del informe de ingreso y por lo general se realiza con la presencia del joven para que este vaya identificando los factores generativos, los cuales hacen referencia a aquellas fortalezas y capacidades de los miembros de la familia y de la dinámica familiar en otras palabras aquellas características positivas que allí se tienen: por otro lado también se pueden identificar factores vulnerables o en otras palabras aspectos negativos de la

dinámica familiar que impiden el mejoramiento de la misma y posibilitan el estancamiento de las relaciones entre sus miembros. “Estas dos dimensiones de la familia como sistema vivo constituyen el contexto de su ecoddependencia y su adaptabilidad, donde se conjugan la acumulación de riesgos a los que está sometida en un momento dado, con su capacidad para afrontar y aprovechar las vicisitudes para avanzar en su curso vital.”³³.

- ❖ Participación en procesos de intervención individual y familiar, arreglos de situaciones y grupos de confrontación.

Como parte de la atención brindada a los jóvenes se realizan desde el área de trabajo social y desde todas las áreas en general una serie de intervenciones periódicas o según sea necesario de acuerdo al comportamiento que el joven mantenga en la institución y al diagnóstico que se le hace inicialmente. Es de anotar que las intervenciones desde trabajo social van encaminadas a mejorar la dinámica familiar del adolescente, estas con el fin de activar factores generativos al interior de la familia. Por otro lado tenemos los grupos de confrontación o arreglos de situación se dan cuando estos se ven involucrados en peleas con otros de los jóvenes y en están presentes los miembros del equipo técnico en especial el psicólogo (a) y pedagogo encargado de la atención del joven y se le asignan unas actividades de carácter pedagógico para restaurar el daño provocado a estas se les conoce como ayudas pedagógicas. De lo anterior se hace un registro firmado por los jóvenes involucrados y los miembros del equipo técnico los cuales serán consignados o archivados en las historias socio familiares de los jóvenes.

³³ICBF. (2006). *Lineamientos técnico-administrativo-misionales para la inclusión y la atención de familias en los programas y servicios del ICBF*. pág. 65

- ❖ Diligenciamiento de perfiles de vulnerabilidad y generatividad así como de los mapas de pertenencia. (formatos exigidos por el ICBF, para la aplicación de estándares)

Estos son unos instrumentos que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar solicita para sistematizar la información del proceso de atención psicosocial a las instituciones vinculadas a este y que deben venir consignadas en las historias socios familiares de los jóvenes. Estos son unos instrumentos que nos permiten evaluar la dinámica familiar y social del joven a partir de una calificación que este le da a criterios la filiación, las relaciones entre los miembros de la familia, la apropiación de recursos entre otros (ver anexos 7 y 8). La aplicación y realización de estos instrumentos permiten mostrar al joven su realidad y empezar a plantear objetivos de trabajo y hasta cierta medida estructurar un proyecto de vida puesto que, al diligenciar el mapa de pertenencia no solo se describe como está la situación actual del joven con relación a su familia, y su contexto, si no que del mismo modo se diligencia un mapa ideal del como quisiera el fueran esas relaciones y a partir de allí se plantean metas de mejoramiento y reestructuración de la dinámica socio familiar en aras de mejorar la calidad de vida del adolescente y su familia.

- ❖ Participación de grupos terapéuticos y de las jornadas de promoción del manual de convivencia.

Los grupos terapéuticos son reuniones que se realizan con los jóvenes un día de la semana en horas de la mañana con un tema específico relacionado a uno de los proyectos que maneja la institución, en este caso específico mi participación fue con el “proyecto integral de atención a farmacodependientes institucionalizados en Asomenores” que como su nombre lo indica trata la problemática del consumo de sustancias psicoactivas. Con temáticas como que

son las sustancias psicoactivas, clases de sustancias y consecuencias de sus consumo en el organismo, como incide la presión de grupo en el consumo de drogas, entre otras.

Por otro lado están las jornadas de promoción del manual de convivencia que consisten en promocionar las pautas de convivencia establecidas y dar a conocer cuáles son las faltas y sus consecuencias.

- ❖ Apoyo en procesos de archivo y enlaces comunicacionales entre el joven y su familia.

En la institución al ingreso del joven se le asigna una historia socio familiar en la cual se consignan el auto de detención y el oficio remitido por el juez con la sanción asignada así como con las valoraciones realizadas por el equipo de salud y el equipo psicosocial, de allí en adelante al joven se le archivan todas las actividades en las que este participe, también se archivan en este los informes de ingreso, seguimiento y egreso, los oficios remitidos por el juez ya sea para solicitar audiencia o demás peticiones. Del mismo modo como parte del proceso y derecho consignado en la ley de infancia y adolescencia los jóvenes no pueden estar aislados ni mucho menos incomunicados con su familia por lo que la institución (Asomenores) asigna un día para que las trabajadoras sociales faciliten la comunicación telefónica con sus familias.

Estas actividades son de vital importancia para el adecuado funcionamiento de la institución en especial como forma de recolección y búsqueda de información concerniente con el tratamiento desde todas las áreas al joven.

- ❖ Participación en la organización de los encuentros con familias por regionales.

Esta fue una actividad propuesta desde el “proyecto de atención a familias” que se encuentra a cargo de los y las trabajadores sociales, partiendo de la necesidad de involucrar a las familias en el proceso de atención de los jóvenes y teniendo en cuenta que muchos de los jóvenes ubicados en Asomenores pertenecen a otras partes del departamento incluso del país. Frente a esto se organizaron varios encuentros en donde los jóvenes se involucraron en su organización haciendo afiches y actos de recibimiento para sus familiares, desde el equipo técnico se gestionaron con los juzgados ayudas económicas para garantizar la estadía de los familiares en la institución.

Se pensó en la actividad en dos momentos un día se asignó para actividades netamente terapéuticas, espacios para realizar intervenciones familiares y conversar con estos a cerca del proceso del joven a su cargo, también se realizaron actividades para crear y establecer compromisos de trabajo y se le hizo una presentación alusiva al papel de los padres en la crianza de los hijos, se hablaron de las tipologías de padres entre otras. Un segundo momento se programó para que los jóvenes compartieran con sus familias diversas actividades de integración, recreativas que de acuerdo a la evaluación realizada por ellos, este fue un momento cargado de emociones porque los padres se identificaron con las historia de los demás y se mostraron muy sensibles frente a ellas, pero esto se fundamento en un compromiso de los jóvenes para expresar su afecto a sus familias pero sobre todo para sentirse bien con ellos mismos.

Independientemente de los conocimientos adquiridos desde la profesión de trabajo social también se adoptan conocimientos desde las otras profesiones y

en general se fortalecen nuestras habilidades sociales y el manejo de las relaciones laborales.

Otros aspectos a resaltar de la experiencia es que se aprende a trabajar en situaciones de presión y a hacer varias actividades al tiempo, a responder de manera rápida pero eficiente a pedidos inmediatos y de urgencia, a recordar más de 50 nombres y relacionarlos a cada uno de manera diferente, entender que trabajar con jóvenes en situación de conflicto con la ley implica atender diferentes problemáticas, además de ser un poco arriesgado, en Asomenores no solo somos trabajadores sociales, hasta cierto punto terminamos siendo, madres, amigas, compañeras, familiares, educadores y hasta agentes de policías, en general es una experiencia enriquecedora y que no solo forma a profesionales forma a seres humanos sensibles y proactivos.

4. EVALUACIÓN DEL PROYECTO

4.1. MATRIZ DE EVALUACION DE LA EXPERIENCIA

Matriz de evaluación por objetivos		
Objetivos	Metas	Logros obtenidos
Desarrollar con los jóvenes procesos de auto reconocimiento y auto reflexión que contribuyan al descubrimiento y activación de recursos y potencialidades personales para la resolución de conflictos.	<ul style="list-style-type: none">• Conformar el grupo del PRACON• Realizar en su totalidad las actividades establecidas para la ejecución del proyecto.	<ul style="list-style-type: none">• Se logró mantener la asistencia de los jóvenes en un 85% del grupo, sin embargo los integrantes del grupo fluctuaron como en tres ocasiones debido a la culminación de la <i>sanción</i> impuesta de algunos de ellos del grupo inicial.
Fomentar la creación de procesos participativos donde los jóvenes, aporten propuestas y acciones frente a sus necesidades y posibilidades de mejoramiento individual y colectivo frente al manejo de los conflictos.	<ul style="list-style-type: none">• Que los jóvenes que integran el grupo del PRACON no se vean involucrados en conflictos entre sus compañeros.• Motivar a los jóvenes a tener una participación activa dentro de las actividades del PRACON partiendo del hecho que ellos son los principales sujetos de acción dentro de este proyecto.	<ul style="list-style-type: none">• Las actividades no fueron realizadas en su totalidad debido a inconvenientes al interior de la institución, sin embargo se logró evidenciar en los jóvenes un grado de apropiación de nuevos mecanismos de resolución de conflictos.• En su mayoría los jóvenes se mantenían atentos y participativos en el desarrollo de las actividades lo que da cuenta de su motivación y sentido de pertenencia hacia el proyecto.
Dar a conocer alternativas no violentas que permitan la resolución de conflictos y posibiliten la disminución de las agresiones tanto físicas como verbales entre los jóvenes de ASOMENORES.		<ul style="list-style-type: none">• Los jóvenes pertenecientes al PRACON se mantuvieron alejados de la comisión de las faltas graves que se encuentran estipuladas en el pacto de convivencia institucional, en un 75 % de sus integrantes.

4.2. AUTOEVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA

Para la realización de este aparte del proyecto se tendrán en cuenta varios elementos como la identificación de logros y dificultades a lo largo de la ejecución del trabajo, y cuales fueron esos aportes y aprendizajes para la formación profesional.

Pensar en llevar a cabo este proyecto desde un principio fue un reto porque su objetivo era ambicioso, consolidar una sana convivencia en una institución que reeduca a jóvenes en situación de infracción a la ley, parece algo innovador pero realmente es un propósito que intentan todos los integrantes del equipo técnico día tras día en Asomenores. Pero este es un proceso muy complejo porque se deben tener en cuenta muchas características que poseen los jóvenes que dificultan el alcance de esta meta, los jóvenes con los que se realizó este proyecto son altamente agresivos, poseen problemas para controlar sus impulsos y tienen poca tolerancia a la frustración, aunado a esto se encuentran en un medio cerrado y controlado lo que produce en ellos altos niveles de ansiedad y además, deben interactuar con jóvenes provenientes de diferentes lugares de Bolívar y del interior del país en algunos casos, los cuales tienen otras formas de ver y entender la vida, que poseen otras costumbres y formas de actuar y que en muchas ocasiones “chocan” entre si y provocan situaciones conflictivas.

En primer lugar es de anotar que se trabajó con un grupo de trece (13) personas que pertenecen al nivel 2 avanzado, un aspecto importante a resaltar es el hecho que la realización de las actividades se dio de forma intermitente y dificultosa debido a acontecimientos presentados dentro de la institución como lo son, el consumo de sustancias psicoactivas en algunos jóvenes, los intentos de fuga y otras situaciones que se desprenden como consecuencia estos actos que afectan la dinámica institucional en general viéndose afectados todos los procesos y actividades programadas.

Por otro lado, se presentaron inconvenientes con la utilización de espacios adecuados para la realización de las actividades, puesto que en ocasiones los otros jóvenes que no hacían parte del grupo interferían con burlas y distractores. En otros momentos no se contó con las condiciones climáticas y los jóvenes se incomodaban y no trabajaban de la forma esperada, o podría darse que se encontraban ocupados los espacios con actividades con el resto de jóvenes ya que se acostumbran a hacer reuniones por nivel o grupos terapéuticos por niveles académicos.

Se presentaron muchas dificultades en su ejecución no por la interacción con los jóvenes, sino por situaciones que se presentan al interior de la institución como el consumo de drogas, acto que se presenta a pesar de las múltiples intervenciones que se han realizado y las acciones que se han implantado para evitar el ingreso de dichas sustancias a Asomenores, los jóvenes se han ingeniado mecanismos para su ingreso y al entrar los jóvenes en este estado de alucinación y euforia se dan agresiones entre ellos e intentos de fuga, incumplimiento de las normas institucionales como el irrespeto a las figuras representativas de la autoridad, todas estas situaciones en conjunto traía como consecuencia que desde la Dirección Ejecutiva de la institución se tomara e implantará la medida de “casa cerrada”, en dicha situación se prohíbe la bajada a los jóvenes de sus dormitorios y se suspenden las actividades programadas en la institución, en muchos de los casos esta medida dura un par de días pero en el presente año se tuvieron que extender hasta por un término de dos semanas y se tomó esta medida en más de cinco (5) ocasiones ya fuera por situación de consumo de drogas o por la época de invierno ya que durante las lluvias también se toma esta medida para evitar las fugas debido a que se hace mucho más complicada la vigilancia de los educadores a los jóvenes en los patios si se encuentra lloviendo, este tipo de

acontecimientos intervinieron en la realización efectiva de las actividades del proyecto.

Los estados de ánimo de los adolescentes se convirtieron en otra dificultad puesto que en ocasiones algunos no tenían disposición para realizar las actividades y se imposibilitaba tener a todo el grupo completo, en algunos casos la disponibilidad de tiempo de los educadores para estar presente en el momento de las actividades no permitía que se llevaran a cabo las mismas pues en la institución se estableció como requisito la presencia de estos durante las intervenciones como medida de seguridad.

Por otro lado en términos de logros tenemos aunque no se erradicaron las situaciones de agresión ya fuesen verbales o físicas en términos generales, si se logro que los adolescentes vinculados al proyecto manejaran sus conflictos de manera asertiva en su mayoría puesto que en el tiempo de desarrollo de este no se vieron vinculados en este tipo de sucesos. Del mismo modo se consiguió que estos cambiaran su percepción a cerca de lo que se entiende por conflicto y que existen otras formas de solucionarlo, la que mas identificaron fue el dialogo como herramienta de resolución y se evidenciaron procesos de reflexión a partir de la identificación de las consecuencias que trae consigo verse envuelto en hechos de agresión interpersonal.

Otro aspecto positivo de este proceso fue la oportunidad de avanzar en mi propio proceso formativo como la adquisición y el fortalecimiento de aprendizajes relacionados con la profesión de Trabajo Social y aprendizajes en general en lo que respecta al manejo de grupos de jóvenes y sobre todo con esta población que posee características especiales.

Y no solo desde la ejecución como tal de la propuesta sino del trabajo en general en Asomenores que se consolida como una gran escuela porque este es un micro mundo donde confluyen tantas formas de pensar y ver la vida, jóvenes de diferentes regionales y profesionales en todas las áreas de intervención; se adquieren conocimientos desde el área psicológica como lo es el manejo de los autoesquemas (autoestima y autoconcepto), el control de impulsos y la identificación de trastornos de la personalidad y de conducta desde la combinación de las áreas psicológica y psiquiátrica; desde lo pedagógico el manejo de las habilidades sociales y evaluar la parte comportamental del individuo, la alteración de los dispositivos básicos de aprendizaje desde lo académico, y aun mas importante para mi formación profesional evaluar la dinámica familiar y plantear estrategias de intervención, la realización de genograma y estudios de casos entre muchas otras experiencias que incrementan mi saber profesional.

Esta experiencia práctica a demás me adiestró en cómo manejar las relaciones laborales jefe-empleado, y la manera en cómo trabajar en un grupo inter y transdisciplinario e integrar estos saberes en pro de la atención a un individuo que posee muchas problemáticas. Me enseñó a aceptar críticas y trabajar a fin de mejorar personal y profesionalmente, el trabajo bajo presión y con efectividad, idear propuestas de innovación y mejoramiento, trabajo en equipo, a tener tolerancia y respeto por los demás, a observar detenidamente y pensar antes de actuar y hablar, a colocarse en los zapatos del otro sin querer ser esa otra persona, solo intentando entender desde que perspectiva ve el mundo el adolescente que se encuentra privado de la libertad, a aprovechar las oportunidades de la vida, valorar la familia y las verdaderas amistades, me enseñó a escuchar y a identificar quien realmente necesita ayuda para poder evitar la manipulación por parte de los jóvenes.

En general esta experiencia me enseñó a convivir con el conflicto y verlo como una oportunidad y no como un obstáculo, me enseñó a ser una mejor persona y una mejor trabajadora social.

En términos de evaluación de las competencias profesionales adquiridas desde las diferentes dimensiones encontramos:

SER:

- ❖ Incremento de la autoestima, la tolerancia y la confianza.
- ❖ Fortalecimiento de habilidades sociales (escucha, comunicación asertiva y la organización)
- ❖ Desarrollo de la fortaleza y la tenacidad al momento de enfrentar las diversas problemáticas que se presentan en un campo de intervención.
- ❖ Aumento del compromiso y la responsabilidad.
- ❖ Fortalecimiento del manejo de las relaciones laborales.

SABER:

- ❖ Profundización en el conocimiento de temáticas relacionadas con el Conflicto y temas afines al consumo de sustancias psicoactivas.
- ❖ Comprensión de la relación e integración entre saberes, y entre teorías y prácticas. (realización de informes)
- ❖ Refuerzo de conceptos adquiridos en la academia a través de la práctica.
- ❖ Visión crítica y reflexiva frente a las diversas problemáticas de intervención.
- ❖ Actitud positiva, desarrollo de procesos y de habilidades investigativas.

SABER HACER:

- ❖ Desarrollo de habilidades en el manejo de grupo y la toma de decisiones.
- ❖ Trabajar en un equipo interdisciplinario.
- ❖ Transferencia y aplicación de conocimientos.
- ❖ Manejo de herramientas de ofimática.
- ❖ Aplicación de instrumentos de recolección de información.
- ❖ Fortalecimiento de habilidades como la iniciativa, el liderazgo y la planeación.

5. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

5.1. PARTICIPANTES DEL PROYECTO

Es importante reconocer el hecho de que con la realización de este proceso más que optar por una calificación lo que se pretende es que el impacto generado por el mismo cause motivación en la institución tanto como para seguir adelante con la puesta en marcha del proceso luego de su finalización. Considerando pues que los jóvenes ubicados en Asomenores presentan características que los hacen predisponentes a caer en situaciones de conflicto que no son llevados o solucionados de la forma adecuada, y teniendo en cuenta que constantemente se está ingresando nuevos jóvenes a la institución se hace necesario que todos y cada uno tenga información correspondiente a la resolución de conflictos de forma no violenta, como por el ejemplo el diálogo como camino a la consolidación de una sana convivencia es por esto que el involucramiento del equipo técnico a cargo del desarrollo de los jóvenes tiene vital importancia en el proceso.

Para el diseño y posterior ejecución del proyecto se requiere el apoyo y participación permanente del personal que hace parte de la institución (Asomenores), tales como Docentes de la Escuela, Educadores, Equipo Técnico y por supuesto los Jóvenes vinculados a la misma y del Docente Universitario encargado de supervisar el proceso de las practicas académicas, teniendo un papel importante en el proceso con unas metas y obligaciones establecidas, según así se requiera.

Para que este objetivo se cumpla a cabalidad se establecen las siguientes responsabilidades en el proceso:

❖ **Coordinadores de Campo:** Ivonne Cancio, como coordinadora directa de

la estudiante en práctica jugó un papel fundamental puesto que esta es la quien valida la labor de la estudiante en la Institución, del mismo modo se convirtió en un puente considerable en el involucramiento del equipo técnico y los jóvenes ubicados en la institución. Además de haber sido esa persona que brindo la asesoría permanente y superviso las prácticas académicas al interior de la Institución, y participo de la retroalimentación de talleres y en cuanto al rendimiento de informes y detalles de las jornadas de trabajo.

- ❖ **Equipo técnico:** Este que se encuentra conformado por los profesionales que prestan su servicio para el seguimiento de los jóvenes tanto en el área de la salud y la social, como trabajadoras sociales, psicólogos, terapeutas, educadores, promotores sociales, médicos, odontólogos entre otros tendrán la responsabilidad de comprometerse con el proceso mediante la implementación de estas alternativas no violentas de resolución de conflictos si se llegase a presentar uno de estos inconvenientes. De igual modo con la realización de los grupos terapéuticos con temas concernientes al contenido del proyecto para de esta modo alcanzar a la cobertura del proyecto y extender la información a todos los jóvenes.
- ❖ **Docentes de Practicas:** Mercedes Rodríguez, como docente de prácticas se encargo de orientar el proceso y jugó un papel fundamental para que el desarrollo de las practicas fuera exitoso, a través de la orientación en base a la búsqueda de referencia bibliográfica, realización de correcciones al informe final, así como también sugerencias y asesorías permanentes.
- ❖ **Otros:** Los docentes que ejercen su labor de formación que son suministrados por la Fundación Saber Ser, asumen un papel de orientadores a lo largo del proceso y de facilitadores en el intercambio de saberes en los espacios con los jóvenes, ya que son ellos en el transcurrir de sus clases son quienes ceden los espacios para poder realizar las reuniones y talleres. De igual manera el apoyo

es permanente por parte de los educadores quienes controlan y vigilan el funcionamiento de la escuela a nivel general siempre y cuando sean necesario en el desarrollo o alteración de cualquier actividad además, de estar siempre presente en los talleres que se realizaron en horarios diferentes al académico.

Es bien sabido y como se ha mencionado en anteriores ocasiones que todas y cada unos de los miembros de la asociación para la reeducación del menor infractor del departamento de bolívar, desde empleados de servicio general hasta los más altos directivos juegan un papel importante en el desarrollo de cualquier proyecto, ya que se debe hablar dentro de los trabajadores un mismo idioma por decirlo de algún modo para no mandar mensajes equívocos a los jóvenes, desde la institución son muchas las estrategias que se han implementado a fin de erradicar las situaciones de conflicto en su interior mas sin embargo aun no se ha llegado a esta meta, puesto que el flujo de adolescentes es constante y hay diversidad de problemáticas de atención lo que hace dificultoso centrarse solo en un objetivo como la consolidación de una mejor convivencia, mas no es esto un motivo para darse por vencidos, por el contrario los logros obtenidos a partir de la puesta en práctica de la presente propuesta dan una luz en el camino hacia la consecución de esta meta.

5.3. PRESUPUESTO

RUBRO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Personal	1 Estudiante de Trabajo Social 1 Docente asesora 1 hora semanal 1 Coordinadora de campo	217.000 x 8 Meses	1.736.000
Marcadores permanentes	30	1.200	36.000
Marcadores borrables	5	1.500	7.500
Lápices	4 cajas x 12	3.000	12.000
Marcadores de punta fina	2 paquetes x 12	4.500	9.000
Cinta pegante ancha	2 rollos	1.500	3.000
Lapiceros negros	2 cajas x 24	4.500	9.000
Tijeras	20	1.000	20.000

Cartulinas	50	800	40.000
Ganchos legajadores	1 caja	1.800	1.800
Carpetas de cartón	10	500	5.000
Engrapadora	1	3.800	3.800
Pliegos de Papel periódico	50	200	10.000
Resma de papel	5	7.500	37.500
Imprevistos		50.000	50.000
		Total:	1.980.600

6. CONCLUSIONES

- ❖ El conflicto es parte inherente de la vida de un individuo y este por sí solo no es ni positivo o negativo, lo que lo constituye de una u otra forma es la manera en cómo se decide manejarlo para llegar a una solución.
- ❖ Solucionar los conflictos es una habilidad que adquieren los seres humanos y como tal esta puede ser enseñada ya que consiste en la aprehensión de otras habilidades que aunque separadas son interdependientes y estas deben ser asimiladas tanto a nivel cognoscitivo como conductual.
- ❖ La resolución de conflictos se puede dar de tres formas: evitándolos, postergándolos o enfrentándolos.
- ❖ Los jóvenes en la institución eligen las agresiones físicas y los insultos como forma de resolver sus conflictos porque son las formas que conocen para hacerlo.
- ❖ Los conflictos en Asomenores nace de la intolerancia, el irrespeto y la lucha por el poder y el territorio.
- ❖ Los jóvenes ubicados en Asomenores identifican el dialogo como la mejor estrategia para solucionar los conflictos pero en la práctica no se hace evidente a menos que se vean motivados por decirlo de algún modo a llegar a este.
- ❖ Los jóvenes concuerdan en decir que la forma en cómo se resuelven los conflictos en la institución es buena pero sería aun mejor si se previnieran

los mismos con otros mecanismos de identificación puesto que, en la mayoría de los casos hay una persona que se lleva la peor parte.

- ❖ Influye mucho en estas situaciones conflictivas recurrentes, la falta de conocimiento del pacto de convivencia institucional y la puesta en práctica efectiva de las sanciones que allí se estipulan.
- ❖ En una institución como Asomenores, es muy difícil evitar situaciones de agresión ya sean estas físicas o verbales puesto que, las características de personalidad y conducta de los jóvenes se enmarcan en el poco control de impulsos lo que trae consigo este tipo de acontecimientos enmarcados en la violencia.
- ❖ El contexto socio-cultural y económico en el cual se desenvuelven los jóvenes influye de modo importante en la manera en como deciden resolver sus conflictos puesto que este sirve como referente de socialización y construcción de su identidad. En la actualidad los adolescentes toman sus decisiones en base a una sociedad consumista y tecnificada que los guía a buscar la aceptación de sus pares a través de la adquisición de elementos de valor a los cuales no tienen alcance desde lo monetario, por lo cual se ven motivados a cometer infracciones a la ley y a la norma que los conllevan a situaciones de conflicto.

7. RECOMENDACIONES

- ❖ Considero pertinente que en Asomenores y tal como lo estipula ley 1098 del 2006 se debe hacer una separación de los jóvenes teniendo en cuenta la infracción que cometieron y las características de personalidad y conducta, puesto que de este modo se reducirían las agresiones entre los jóvenes.
- ❖ Las estrategias de resolución de conflictos implementadas por la institución son pertinentes pero no eficaces ya que se toman medidas luego que suceden las agresiones, sería bueno que se idearan nuevos mecanismos que permitan identificar el conflicto antes de que se lleguen a instancias de agresión.
- ❖ Para que la atención que se les brinda a los jóvenes sea más eficaz en cuanto al manejo de situaciones conflictivas considero que se debería estudiar la posibilidad de concretar grupos de atención más reducidos para poder realizar un mejor seguimiento, teniendo en cuenta que los grupos de atención psicosocial solo se componen por un solo trabajador social, psicólogo y pedagogo reeducador.
- ❖ Implementar estrategias para disminuir el estrés laboral como un programa de salud ocupacional puesto que este se consolidaría en un mecanismo para que los trabajadores mantengan una buena actitud y disposición para su trabajo que se traduciría en una mejor atención a los jóvenes institucionalizados en Asomenores y se crea un clima de tranquilidad que trascienda hasta la convivencia institucional.

- ❖ En una institución como Asomenores en la cual se viven situaciones altamente conflictivas y que perturban la dinámica institucional y por ende las actividades programadas en muchas ocasiones no se logran realizar, se deben establecer opciones de trabajo alternativas.
- ❖ Es importante tener en cuenta que se debe mantener un apoyo y un dialogo constante con los integrantes del equipo técnico y las demás personas que laboran en la institución.

BIBLIOGRAFIA

- ❖ Código de la infancia y adolescencia, Ley 1098 de noviembre de 2006, (2006). Bogotá: Editorial Unión.
- ❖ Fuquen, M. (2003) *Los conflictos y las Formas Alternativas de Resolución*. Editorial Tabula Rasa. Colombia.
- ❖ FUNES, Jaume. (1997) *Adolescentes y jóvenes en situación de conflicto social. Una reflexión sobre las respuestas adultas, incluido el sistema penal*. Publicado en “Justicia Juvenil en la Comunidad Autónoma del País Vasco”. Vitoria. Disponible en: <http://www.dipucadiz.es/>
- ❖ GÓMEZ, A. (1997) Primer Congreso Andino de Jueces de Niños y Adolescentes. Pedagogía de la Presencia. Disponible en: <http://www.ecapsocial.com.ar/files/pedagogia-de-la-presencia.pdf>.
- ❖ ICBF. (2006). *Lineamientos técnico-administrativo-misionales para la inclusión y la atención de familias en los programas y servicios del ICBF*.
- ❖ Quintero, Á. M. (1997) *Trabajo social y procesos familiares*. Buenos Aires. Editorial lumen/hvmanitas.
- ❖ QUINTERO, Ángela María. (1997) “*Trabajo Social y procesos familiares*” Colección Política, Servicios y Trabajo social. Editorial Lumen/Humanitas. Argentina
- ❖ Rivero, S & Vecinday, L. (2005) *Definiciones estratégicas y modalidades de intervención en Trabajo Social*. Montevideo. Pág. 5. Disponible en: <http://www.rau.edu.uy/fcs/dts/Mip1/intervencions.pdf>

- ❖ SEGUEL, A., HOLMES, Z., y otros. (2000) *“Factores Socio Emocional Afectivos y Separación de los Padres en Niños de Tres a Cuatro Años”*. Psicología del Desarrollo I, Universidad del Desarrollo.

- ❖ Torre, R. (2002). *Crisis o revaloración de la identidad en la sociedad contemporánea. Nómadas No. 16. Universidad Central (Col)*, 76-85.

- ❖ UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID/ UNIVERSIDAD DE CARTAGENA. (2009) Resolución De Conflictos *“Curso Mediación Familiar: Estrategia Para Enfrentar Los Cambios.”* Cartagena.

Construcción de espacios de diálogo, para la resolución asertiva de conflictos y consolidación de una sana convivencia con los jóvenes ubicados en la Asociación para la reeducación de los menores infractores del Departamento de Bolívar (Asomenores)

2011

ANEXOS

Anexo # 1.

TALLER No. 1 GUIA PARA LA REFLEXION

1. ¿Si por alguna razón tuviera un conflicto, cuál cree usted que es la forma correcta para solucionarlo?

- Con el dialogo
- Con los insultos verbales
- Con agresión

¿Por qué? _____

2. ¿Si usted se encontrara en medio de un conflicto haría algo para solucionarlo?

Si___ No___ ¿Qué haría?

3. ¿Por qué motivo se dan los conflictos en la institución?

- Falta de Tolerancia entre los compañeros
- Por las diferencias que surgen en el grupo
- Por la falta de aplicación del manual y código ética

4. ¿Es buena la convivencia en su grupo?

Si___ No___ ¿Por qué?

5. ¿Queda satisfecho en la forma que usted resuelve los conflictos?

Si___ No___ ¿Por qué?

6. ¿Ante una agresión de un compañero usted reaccionaría de forma violenta?

Si___ No___ ¿Por qué?

7. ¿Se disgusta cuando un profesor le llama la atención?

Si___ No___ ¿Por qué?

8. ¿Reaccionaría de forma violenta ante un caso de estos?

Si___ No___ ¿Por qué?

9. ¿Cree usted que la forma de la cual se evitan y solucionan los problemas y conflictos de la Institución, es la correcta?

Si___ No___ ¿Por qué?

10. ¿En su núcleo familiar le han inculcado los valores necesarios para convivir en armonía en su entorno escolar?

Si___ No___ ¿De qué forma?

Anexo # 2

**FORMATO SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES
PROYECTO DE RESOLUCION ASERTIVA DE CONFLICTOS**

FECHA: _____

TEMA: _____

OBJETIVO: _____

DESARROLLO Y METODOLOGIA DE LA ACTIVIDAD:

OBSERVACIONES Y CONCLUSIONES:

RESPONSABLE

Anexo # 3

FORMATO DE EVALUACIÓN DEL PROYECTO

“proyecto de resolución asertiva del conflicto”
PRACON

FECHA _____ NOMBRE _____

1. Como te pareció el proyecto?

2. Crees que el proyecto tuvo una buena recepción por parte de los jóvenes?

3. Qué opinas de la dinámica de las actividades?

4. Consideras que es bueno trabajar en pro de conseguir una sana convivencia?

5. Califica de 1 a 5 la efectividad del proyecto?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Anexo # 4 Fotografías de la institución Asomenores

Foto 1: jóvenes en una actividad del “PRACON”



*Foto tomada por; Maida Castilla. El día 27 de septiembre del 2011.

*La imagen se muestra oscura para proteger la identidad de los jóvenes, atendiendo las disposiciones de la ley 1098 de 2006

Foto 2: Entrada Asomenores



*fotografía tomada por: Iris Rodríguez. El día 15 de mayo del 2010.

Construcción de espacios de diálogo, para la resolución asertiva de conflictos y consolidación de una sana convivencia con los jóvenes ubicados en la Asociación para la reeducación de los menores infractores del Departamento de Bolívar (Asomenores)

2011

Foto 3: Área de la escuela



*foto tomada por Alfonso Rodríguez, el día 9 de noviembre del 2010

Foto 4: Patio y zona recreativa de Asomenores



*foto tomada por Alfonso Rodríguez, el día 9 de noviembre del 2010

Anexo # 7 Formato Perfil de Vulnerabilidad – Generatividad

Perfil de vulnerabilidad y generatividad							
Indicadores de cada parámetro	Criterios de vulnerabilidad -generatividad	Escala					
		Vulnerabilidad -----			Generatividad		
		1	2	3	4	5	6
Red vincular: constituida por miembros de la familia que conviven en el momento, parientes con los que cuentan, instituciones que dan apoyo, grupos políticos, religiosos, deportivos, sociales, etc., a los que pertenecen	Pequeño tamaño y/o desligamiento de la red familiar - red suficiente y vínculos familiares significativos						
	Escasez/suficiencia de fuentes de apoyo social e institucional						
Filiación: tipos de vínculos entre miembros de la familia y de su red: consanguinidad; parento-filiales: adopción, custodia, patria potestad; conyugales: tipo de unión; económicos: dependencia-autonomía económica de los miembros; sociales: pertenencia - anonimato - exclusión de su comunidad	Confusiones o conflictos/claridad y acuerdo en: - Vínculos parento-filiales						
	- Vínculos conyugales						
	- Vínculos económicos						
	Exclusión/inclusión en la comunidad						
Sociocultural: circunstancias y valores sociales, tradicionales, religiosos y políticos relevantes; sentido atribuido a los eventos que motivan el contacto con el ICBF; circunstancias sociales y políticas específicas que inciden sobre el proceso de atención	Circunstancias sociales y políticas agravan el problema/favorecen su solución						
	Circunstancias sociales y políticas obstaculizan/favorecen la intervención						
Vulnerabilidad social: riesgos/apropiación de recursos. Condiciones y acceso a: vivienda, salud, educación, ingreso/empleo, servicios públicos, calidad del entorno: ambiental, transporte, equipamiento de servicios, etc.	Escasa /suficiente apropiación de recursos para el bienestar socioeconómico de la familia y el afrontamiento de sus problemas						
Histórico y evolutivo: historia/relato encarnado de la familia; ciclo vital de los miembros y de la familia como grupo; eventos estresantes de la familia y en relación con el entorno, de orden afectivo, económico, de salud, de cuidado de los miembros, laborales, sociopolíticos, etc.	Existen/no existen eventos de la historia familiar que frenan su desarrollo						
	Sobrecarga de demandas de los miembros en diferentes etapas evolutivas/adecuadas demandas para los recursos familiares						
	Alto/baja acumulación de eventos estresantes en los últimos dos años						
Jurídico: procesos activos pendientes sobre asuntos de filiación y de cumplimiento de deberes conyugales y parento-filiales. Otros procesos con la justicia ordinaria	Presencia/ausencia de procesos jurídicos que interfieren la vida familiar						
Dinámico relacional: – Estilo de vinculación emocional y expresión afectiva – Estilo de organización familiar: toma de decisiones, resolución de conflictos, disciplina, ejercicio de la autoridad	Conflicto/ armonía conyugal						
	Conflicto/ armonía padre - hijos						
	Conflicto/ armonía madre - hijos						
	Conflicto/armonía entre hermanos						
	Conflicto/armonía con familia extensa						

Anexo # 8 Formato Mapa de Pertenencia

