

Elección de soluciones pacíficas en pro de un bienestar mutuo

Yesica Marcela Ahumada Burbano

Jessika Lorena Vinchira López

Estudiantes del Programa de Psicología
Universidad Mariana

Resumen

El presente artículo nace del proyecto de práctica profesional realizado en la Comisaría Primera de Familia, adscrita a la Casa de Justicia de San Juan de Pasto (N) en el sector de Bomboná, titulado “El amor por la vida comienza con la elección de soluciones pacíficas en pro de un bienestar mutuo”, encaminado a la búsqueda de soluciones pacíficas ante cualquier acto que genere violencia intrafamiliar, ante las diferentes situaciones de conflicto o ante una posible vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes (NNA) y demás personas que asisten a estas instalaciones. Como objetivo general se planteó desarrollar acciones orientadas a promover la resolución de conflictos. La metodología utilizada se basó en la revisión documental de los casos que se atiende, de los proyectos ya realizados por otros practicantes en el área de psicología y por la indagación que se hizo con los funcionarios que prestan sus servicios en la Comisaría, como son la psicóloga, la trabajadora social y la persona del área legal.

Finalmente, el presente artículo busca dar una perspectiva en donde la familia sea la base de los valores, y de paso dar respuesta al cumplimiento de los objetivos a través de las estrategias ejecutadas durante los periodos de práctica A y B del año 2017, con pautas para la resolución pacífica de conflictos y la protección de los derechos de los NNA, fomentando y fortaleciendo el buen trato en cada uno de los hogares.

Palabras claves: relaciones familiares, conflicto, violencia, resolución de conflictos, comunicación.

Introducción

Dentro del presente proyecto, es primordial tener en cuenta que la Comisaría Primera de Familia, adscrita a la Casa de Justicia, se encarga de prestar atención a familias en las cuales se vulnera los derechos de los NNA, mujeres y personas de la tercera edad, con el objetivo de tomar medidas de protección por razones de vulneración de derechos, violencia intrafamiliar, conflictos de pareja o desórdenes domésticos. De ahí que resulta de gran importancia trabajar en la resolución de conflictos y en la promoción de la comunicación asertiva dentro del núcleo familiar, dado que, a partir de dichas temáticas, se orienta en cuanto a la importancia de la escucha, y además se opta por desarrollar actividades enfocadas a promover un ambiente sano que beneficie tanto la salud física de los miembros del hogar, como la psicológica, para que de esta manera se dé un ambiente de bienestar, libre de dificultades.

En este orden de ideas, se planteó estrategias garantes de un bienestar social, psíquico y emocional, encauzadas hacia la promoción de la temática ‘Resolución de conflictos’, como una manera de fo-

mentar una sana convivencia familiar en cada uno de los hogares que solicitan la prestación del servicio de la Comisaría Primera de Familia. Desde el área de psicología se realizó intervenciones de orientación familiar y asesoría psicológica.

Es así como se diseñó un plan operativo anual, el cual se llevará a cabo durante los periodos A y B del año 2017, dentro del cual fueron formulados unos objetivos que hacen referencia a la resolución de conflictos de una manera asertiva, en pro del mejoramiento de la calidad de vida de cada familia.

Por tanto, el presente proyecto tuvo como objetivo general, desarrollar acciones orientadas a promover la resolución de conflictos; estuvo dirigido a la población que acude a la Comisaría Primera de Familia adscrita a la Casa de Justicia de San Juan de Pasto (N), acompañado de objetivos específicos tales como: prevenir la vulneración de derechos de NNA y familia, en conjunto con el equipo que integra la Comisaría; brindar atención psicológica enfocada en la resolución de conflictos (R.C.) y a lograr una comunicación asertiva (C.A.) en cada caso particular; apoyar a la Comisaría en la protección y restablecimiento de los derechos vulnerados de NNA y familias, y finalmente, fortalecer el proceso atencional en la Comisaría, con NNA.

El primer objetivo buscó garantizar la protección de los derechos de los NNA, así como sensibilizar en cuanto al ejercicio y exigibilidad de los mismos, y por tanto se planteó realizar actividades como: Entrega y orientación de folletos, Desarrollo de talleres lúdicos psico-educativos en los cuales se abordó temáticas como Pautas de crianza, Rutas de atención, Buen trato, Vulneración de derechos, Código de ética, Derechos y deberes de los NNA, Vínculos afectivos y Comunicación asertiva, en pro del bienestar físico e integral de los NNA.

El segundo objetivo se encaminó a brindar una atención psicosocial a nivel individual, familiar y de pareja, con espacios de reflexión y de escucha que permitieran lograr una convivencia armónica y pacífica entre sus integrantes; para ello se llevó a cabo el estudio y análisis de casos, así como también el apoyo del proceso atencional y seguimientos, que a su vez permitieron promover el buen trato intrafamiliar.

El tercer objetivo dio lugar a espacios de sensibilización hacia la apropiación y compromiso de sus acciones, con una participación activa de cada uno de los integrantes, fortaleciendo así ambientes familiares sanos por medio de visitas domiciliarias y estudios socio-familiares.

Finalmente, el cuarto objetivo dio paso a fortalecer el proceso atencional en la Comisaría con NNA por medio de la elaboración de una campaña para la recolección de juguetes para la implementación de la sala lúdica y la indagación de test o instrumentos para el fortalecimiento de la atención con NNA.

Metodología

La metodología utilizada en el desarrollo del proyecto corresponde al paradigma cualitativo; para Hernández-Arteaga (2012), este tipo de investigación es abierto; se necesita de la observación y comprensión del investigador para interpretar aquello que investiga, lo cual le permite comprender la realidad de un contexto.

Este paradigma de investigación brinda estrategias que sirven para abordar el proyecto y posteriormente hacer una recolección de datos y una producción de conocimiento. Para Bogdan y Knopp (2006) la investigación cualitativa es un enfoque práctico que permite la obtención de conocimiento y posteriormente una comprensión de la situación estudiada; no se persigue la generalización sino la comprensión de la situación que fue objeto de estudio.

En este orden de ideas, se hizo una revisión documental de los casos atendidos en la Comisaría, de los proyectos realizados en periodos anteriores por otros practicantes de psicología, y de la indagación a algunos funcionarios, con el fin de identificar las problemáticas en las cuales era necesario intervenir, planteando así un proyecto que dé solución a lo que se encontró.

El proyecto fue dirigido a toda la población o los usuarios que asistían a solicitar servicio en la Comisaría, dentro de los cuales se encontraban mujeres u hombres víctimas de violencia intrafamiliar o que presentaban situaciones de conflictos de pareja, NNA a los que se les había vulnerado sus derechos, y personas abandonadas, de la tercera edad.

Cabe resaltar que se elaboró diferentes estrategias que fueron utilizadas para la solución de estas problemáticas y que las responsables de cada actividad fueron las practicantes, quienes dentro de los periodos A y B de 2017 implementaron el proyecto.

Resultados

De acuerdo con los objetivos planteados, se tiene como objetivo general, desarrollar acciones orientadas a promover la resolución de conflictos, dirigidas a la población que acude a la Comisaría Primera de Familia, dando paso así a cuatro objetivos específicos a los cuales se procede a realizar el análisis y la interpretación de los resultados.

En el marco del desarrollo del presente proyecto se encuentra como primer objetivo específico, la prevención de la vulneración de derechos de NNA y familia, en conjunto con el equipo que integra la Comisaría Primera de Familia. Dando cumplimiento al mismo, se llevó a cabo la realización de talleres para la capacitación de padres de familia, en donde se trabajó temáticas que son competencia del despacho de la Comisaría.

Se logró realizar un total de 11 talleres psicoeducativos, de los cuales nueve fueron en diferentes Centros de Desarrollo Infantil (CDI), uno en la Comisaría Primera de Familia y uno en la Unidad Nacional de Gestión del Riesgo, con temas que promovían la prevención de la violencia intrafamiliar y el buen trato, enfatizando en temáticas como Pautas de Crianza, Rutas de atención, Vulneración de derechos, Código de ética, Derechos y deberes de los NNA, Vínculos afectivos y Comunicación asertiva, con una población asistente de 366 personas, de las cuales 321 fueron mujeres (88 %) y 45 hombres (12 %), contando con una participación activa y logrando capacitar y sensibilizar de una manera lúdica a padres de familia, funcionarios de la Comisaría y personas externas en pro de un bienestar.

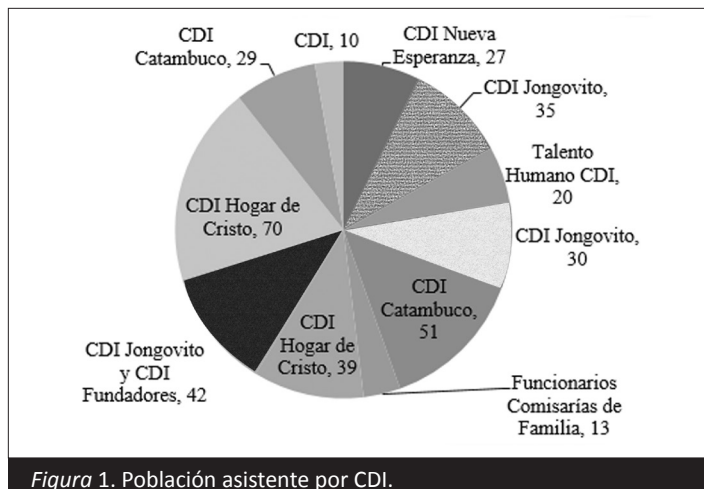


Figura 1. Población asistente por CDI.

Así mismo, para alcanzar este objetivo se hizo acciones pedagógicas encaminadas a la promoción de los derechos humanos, resolución de conflictos y comunicación asertiva, por medio de folletos repartidos a los usuarios que fueron atendidos en el área psicosocial.

Como segundo objetivo, se brindó atención psicológica enfocada a la R.C. y a lograr una C.A. en cada caso particular. Para ello se llevó a cabo actividades como entrevistas psicológicas, estudio y análisis de casos e informes, y se prestó el apoyo requerido dentro del proceso atencional y de seguimiento, con el fin de orientar y verificar el cumplimiento de los derechos a los usuarios que solicitaban el servicio en la Comisaría de Familia, por motivos de violencia intrafamiliar, conflicto de pareja, o restablecimiento de derechos.

Dentro del estudio y análisis de casos se elaboró un total de diez entrevistas psicológicas a NNA, de los cuales tres fueron varones, cuatro niñas, un adolescente varón, y dos adolescentes mujeres, para una valoración psicológica en cuanto a su estado emocional y para identificar en la situación en la que se encontraban los usuarios, en donde se llevó a cabo la evaluación y el diagnóstico, y para ver si era necesario hacer las remisiones pertinentes a otras instituciones, de los casos que se atendió en la Comisaría. Se puede evidenciar que se hace un mayor número de entrevistas al género femenino, ya sean niñas o adolescentes. Desde el área de psicología se hizo un total de 144 atenciones, 87 en mujeres (60 %) y 57 en hombres (40 %). Cabe resaltar que estas atenciones estaban enfocadas en Primera atención, Seguimientos, Verificación de derechos y Entrevistas psicológicas, con el fin de que los usuarios fortalecieran su habilidad para la resolución de conflictos, utilizaran una comunicación asertiva y no les fueran vulnerados sus derechos.

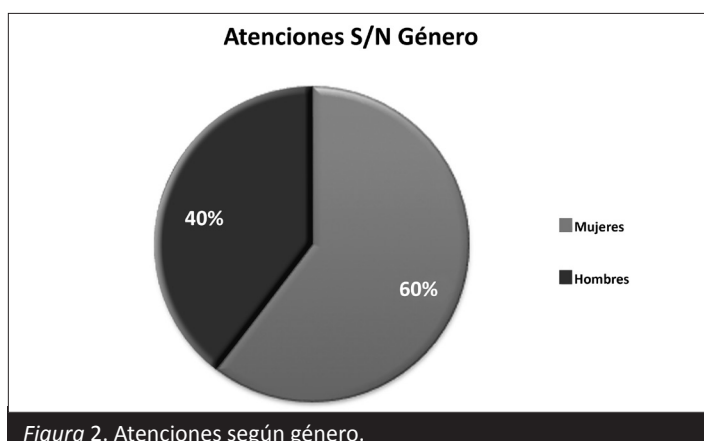


Figura 2. Atenciones según género.

Es fundamental manifestar que en algunas ocasiones los usuarios asistían a las citas programadas de dos a siete personas, o por el contrario, solo asistía una persona para ser orientada y atendida.

Por otra parte, hubo 84 asistencias y 35 inasistencias a las citas programadas por el área de psicología, en las cuales se realizaba llamados telefónicos para la reasignación, y cuando no contestaban o no volvían, si eran muy urgentes, se programaba visita domiciliaria, dando así un total de 119.

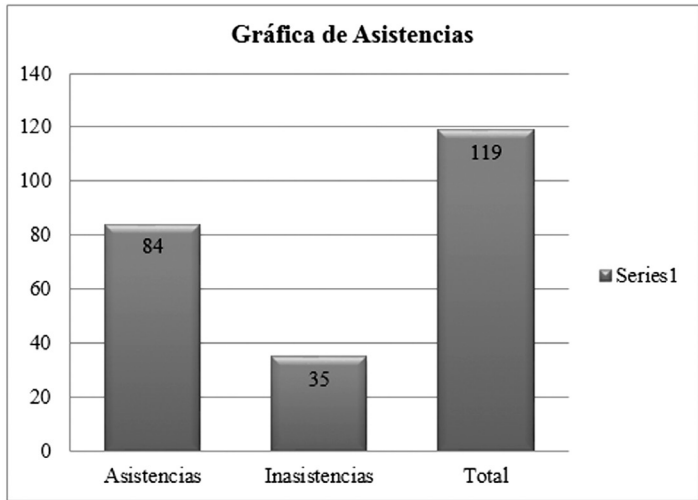


Figura 3. Asistencias e Inasistencias.

Concluyendo con este objetivo, se hizo un total de 91 informes: Atenciones y seguimientos 35; Visitas domiciliarias 37; Entrevistas psicológicas 10; Actas de compromiso 2 y Oficios y fichas RAF 7. Conviene resaltar que las atenciones y las visitas domiciliarias fueron mayores, pero se obtuvo el apoyo y ayuda de otras profesionales, y de igual forma de los demás practicantes de la Comisaría de Familia para la elaboración de los demás informes.

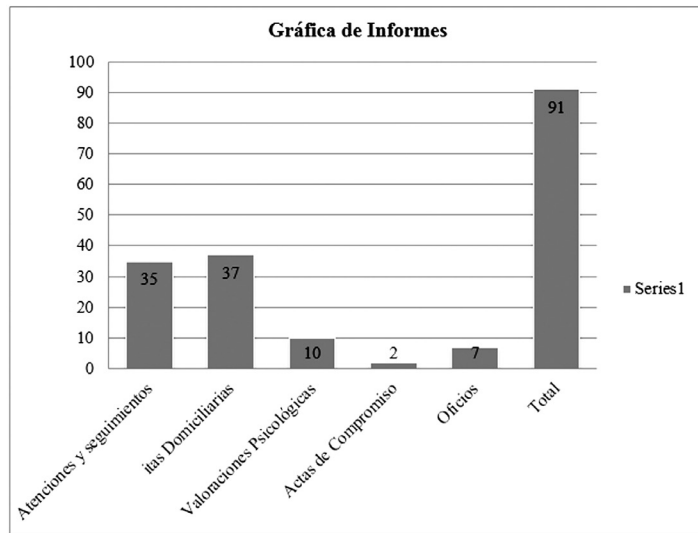


Figura 4. Informes.

Como tercer objetivo se tiene, apoyar a la Comisaría de Familia en la protección y restablecimiento de los derechos vulnerados de NNA y familias. Para ello se hizo visitas domiciliarias y estudios sociofamiliares, con el fin de verificar la situación actual de los usuarios y realizar seguimientos a los diferentes casos atendidos.

Se llevó a cabo un total de 71 visitas domiciliarias en 32 barrios, cuatro instituciones educativas y tres instituciones de salud de la ciudad de San Juan de Pasto, que le correspondían a la Comisaría Primera de Familia, ejecutadas de la siguiente manera: San Vicente 5, Panorámico 3, La Panadería 2, Fátima 1, Parque Infantil 1, Las Cuadras 3, La Cruz 1, Las Palmas 1, Maridíaz 1, Pandiaco 1, Mijitayo 5, Caicedo 3, Anganoy 2, ITSIM 1, Obonuco 6, Tamasagra 2, Agualongo 3, Bachué 1, Las Américas 2, Obrero 2, Normal 1, Centro 4, Juan XVIII 1, Paraná 1, Plaza del Carnaval 1, Colpatria 1, Santiago 1, Gualmatán 1, Las Acacias 1, Colón 1, Hogar de Cristo 1, Hospital Departamental 2, Quito López 2, Ciudad Jardín 1, Fundadores 1, Jongovito 2, Navarrete 1, Proinsalud 1, Institución Educativa Estudiar 1, con el fin de hacer seguimientos, verificar la situación actual y lograr el restablecimiento de los derechos.

De igual forma, dentro de este objetivo se planteó como actividad, la realización de estudios sociofamiliares, en la que se elaboró un total de diez estudios familiares y uno en que el usuario no asistió a la cita programada; estos eran realizados cuando se hacía la visita domiciliaria, y si no se encontraba a la persona, se le dejaba una boleta de citación y posteriormente se indagaba su situación actual y se verificaba la no vulneración de sus derechos.

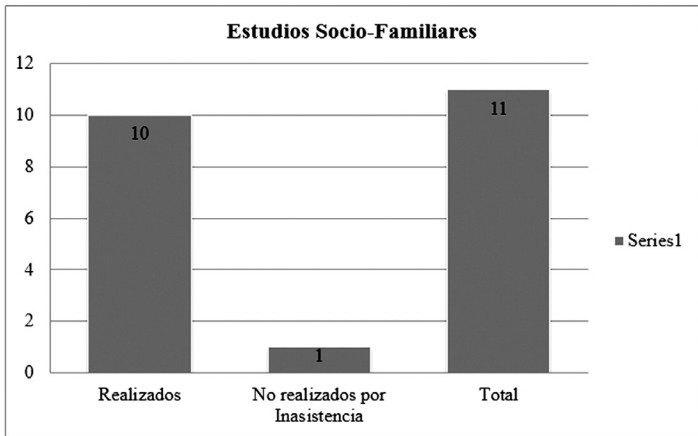


Figura 5. Estudios Socio Familiares.

Dando respuesta al último objetivo de fortalecer el proceso atencional en la Comisaría de Familia con NNA, se puede decir que este objetivo se realizó con el fin de fortalecer la sala lúdica del área de Psicología de la Casa de Justicia, por medio de la recolección de juguetes para los niños y niñas que a ella asisten, como una forma de apoyo en la valoración y las atenciones que se realiza con ellos. Se hizo una campaña a la que se le denominó ‘El Gran Jugueterón’, la cual inició el 20 de septiembre y terminó el 20 de octubre. Para la recolección de juguetes se repartió unos volantes, se fue por las diferentes dependencias difundiendo la información y se extendió hasta algunos barrios de la ciudad de San Juan de Pasto, lo cual tuvo gran éxito gracias a las personas solidarias y colaboradoras que donaron juguetes y ayudaron y apoyaron con esta gran causa.



Figura 6. Campaña 'El gran juguétón'.

Se quiere resaltar que por parte de las practicantes de la Comisaría de Familia, se elaboró una indagación en el Laboratorio de Psicología de la Universidad Mariana, para la inclusión de baterías y pruebas psicológicas para fortalecer el proceso atencional con NNA. Se llegó a la conclusión de que no es pertinente incluir ninguna batería o prueba en el área de Psicología de la Comisaría, ya que su aplicación necesita más de una sesión, y en este lugar solo se tiene un encuentro con el usuario, lo cual dificulta el proceso de aplicación y no permite seguir con la idea de implementar elementos psicológicos en donde sea necesaria más de una sesión.

Discusión

A continuación se hará un contraste teórico con diferentes autores, basándonos en la temática planteada en el proyecto.

Suares (1996) considera el conflicto como un proceso interaccional que, como tal:

Nace, crece, se desarrolla y puede a veces transformarse, desaparecer y/o disolverse, y otras veces permanece estacionado. El conflicto se construye en forma recíproca entre dos o más partes que pueden ser personas, grupos grandes o pequeños, en cualquier combinación; en esta situación predominan interacciones antagónicas sobre las interacciones cooperativas, llegando en algunas ocasiones a la agresión mutua, donde quienes intervienen lo hacen como seres totales con sus acciones, pensamientos, afectos y discursos. (p. 267).

Bonilla (1998, citado por Fuquen, 2003):

Considera el conflicto como una situación social, familiar, de pareja o personal que sitúa a las personas en contradicción y pugna por distintos intereses y motivos, teniendo en cuenta que por contradicción se entiende la oposición de dos o más personas o grupos étnicos, sociales y culturales, o la manifestación de incompatibilidades frente a algún asunto que les compete, y por pugna, la acción de oponerse a la otra persona; la lucha que se presenta por la intención de su decisión. (p. 267).

En este orden de ideas, se puede decir que esto es lo que se presenta en los casos que se atiende en la Comisaría, cuando los usuarios que asisten entran en contienda y no respetan la decisión del otro, manifestándose de esta forma el conflicto que a la vez solo busca velar por los intereses propios, dejando de lado el respeto por el otro y la manera adecuada y asertiva de comunicarse.

Bernstein y Nietzel (1982) sostienen que la intervención psico-social "es un movimiento de gran alcance que intenta aplicar los principios psicológicos a la comprensión de los problemas sociales y la creación del cambio social verdadero" (p. 43). En términos más amplios, se puede decir que ésta busca generar un proceso

más extenso, que permita mejorar el bienestar y la calidad de vida de las personas, por medio de acciones orientadas a buscar alternativas de solución a las diferentes problemáticas existentes en el entorno individual, familiar y de pareja.

Así, desde el área de psicología se desarrolló acciones orientadas a promover la resolución de conflictos, dirigidas a individuos, parejas y familias, realizando estrategias de intervención que orientaran, guiaran y sensibilizaran, por medio de talleres, atenciones psicológicas, intervenciones familiares, entrevistas sociofamiliares, seguimientos, visitas domiciliarias, y el apoyo al área de trabajo social, con el fin de buscar y mejorar la calidad y el bienestar de vida de los usuarios que asistían en busca de nuestros servicios.

Conclusiones

El proyecto permitió articular variedad de aspectos y dar respuesta a los diferentes objetivos planteados.

Se logró psico-educar de manera lúdica a padres de familia en cuanto a las diferentes temáticas planteadas desde la Comisaría Primera de Familia, y llegar al cumplimiento de algunos acuerdos pactados.

Se logró orientar y atender de manera pertinente y satisfactoria a los usuarios que asistían a las citas programadas con el área de psicología, logrando fomentar y fortalecer la elección de soluciones pacíficas en pro del bienestar mutuo.

Se alcanzó a evidenciar que en la mayoría de los casos, la asistencia con mayor índice era de mujeres, tanto de niñas como de adolescentes.

De igual forma se pudo evidenciar que las personas citadas asisten en el 71 % de los casos, y que en el 29 % no lo hacen.

Finalmente, cabe resaltar que la campaña para la recolección de juguetes fue todo un éxito ya que se logró recoger tanto juguetes nuevos como usados, todo esto gracias a la colaboración de las personas solidarias.

Agradecimientos

En primer lugar a Dios, quien nos dio la fortaleza y la sabiduría para culminar esta etapa de nuestra vida; de igual forma a nuestros padres y hermanos, que han sido un gran apoyo; a nuestro asesor Mg. Diego Basante, que ha sido nuestro maestro y guía; a las doctoras Francia Isabel Obando y Marcela Mora, que fueron nuestras instructoras en este recorrido de práctica profesional, y finalmente a los usuarios que fueron orientados y guiados por estas dos practicantes en ese proceso de aprendizaje y de adquirir experiencia en el campo laboral. Dios los bendiga a todos.

Referencias

- Bernstein, D. y Nietzel, M. (1982). *Introducción a la Psicología Clínica*. México, D.F.: McGraw-Hill.
- Bogdan, R. & Knopp, B. (2006). *Qualitative Research for Education: An introduction to theories and methods* (5th. ed.). United States: Pearson Education.
- Fuquen, M. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Revista Tabula Rasa* 1, 265-278.
- Hernández-Arteaga, I. (2012). Investigación cualitativa: una metodología en marcha sobre el hecho social. *Revista Rastros Ros-tros*, 14(27), 57-68.
- Suares, M. (1996). *Mediación: conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Barcelona, España: Ediciones Paidós.