
Intervención profesional desde la consultoría con enfoque resiliente en familias víctima del conflicto armado*

Fernanda Torres Gómez**

Fecha de recepción: 12 de febrero 2013
Fecha de aprobación: 30 de mayo de 2013

Resumen

La consultoría sistémica en familia con enfoque resiliente posibilita escenarios para la intervención profesional en la cuestión social. En este artículo se plantea una propuesta de configuración de consultoría en un contexto psicosociojurídico con las familias víctima del conflicto armado en la localidad de Usme, a partir de la metodología de investigación cualitativa, con técnicas como la revisión documental, la observación y la entrevista. Como hallazgo se identifica la existencia de tensiones entre las perspectivas de las familias y las intencionalidades de la entidad en el marco de la reparación integral, escenario desde el cual se pueden reconocer potencialidades y recursos bajo el enfoque resiliente de consultoría, el cual plantea posibilidades en torno a la transformación de conflictos en el sistema familiar y en el contexto social, mediando panoramas y nuevas realidades familiares de justicia, equidad, reparación y paz que requiere nuestro país.

Palabras clave: consultoría, familias, redes sociales, conflicto armado, resiliencia.

* Artículo de reflexión derivado de la investigación del mismo nombre, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad de La Salle, Bogotá, Colombia.

** Trabajadora social. Magíster en Docencia, Universidad de La Salle. Docente investigadora de la Universidad de La Salle, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Programa Trabajo Social, Bogotá, Colombia. Correo electrónico: mftorres@unisalle.edu.co.

CÓMO CITAR: Torres Gómez, F. (2013). Intervención profesional desde la consultoría con enfoque resiliente en familias víctima del conflicto armado. *Tendencias & Retos*, 18 (1), 33-48.

Professional Intervention Based on Consulting with a Resilient Focus on Families Victims of the Armed Conflict

Abstract

Systemic consulting with resilient focus on families allows scenarios for a professional intervention in the social sphere. This article presents a proposal to configure consultancy system in a psycho-socio-legal context with families that are victims of the armed conflict in the Locality of Usme, based on the methodology of qualitative investigation and techniques such as revision of documents, observation and interviews. The results show the existence of tensions between the perspectives of the families and the intention of the entities within the framework of comprehensive reparation for victims. This scenario allows the recognition of strengths and resources under a resilient consulting focus, which presents possibilities related to the transformation of conflicts in the family system and the social context, mediating panoramas and new family realities of justice, equity, reparation and peace that our country requires.

Keywords: Consulting, families, social networks, armed conflict, resilience.

Intervenção profissional desde a consultoria com enfoque resiliente em famílias vítima do conflito armado

Resumo

A consultoria sistêmica em família com enfoque resiliente possibilita cenários para a intervenção profissional na questão social. Neste artigo se sugere uma proposta de configuração de consultoria em um contexto sociojurídico com as famílias vítimas do conflito armado na localidade de Usme, a partir da metodologia de pesquisa qualitativa, com técnicas como a revisão documental, a observação e a entrevista. Como achado se identifica a existência de tensões entre as perspectivas das famílias e as intencionalidades de a entidade no marco da reparação integral, cenário a partir do qual podem se reconhecer potencialidades e recursos sob o enfoque resiliente de consultoria, o que sugere possibilidades em torno à transformação de conflitos no sistema familiar e no contexto social, mediando panoramas e novas realidades familiares de justiça, equidade, reparação e paz, requeridos pelo nosso país.

Palavras chave: consultoria, famílias, redes sociais, conflito armado, resiliência.

1. Conflicto armado interno y familias: tensiones y recursividad

El conflicto armado en Colombia, como problemática compleja, ha atravesado la historia de nuestro país generando fenómenos y situaciones que inciden en la calidad de vida y el bienestar de las y los ciudadanos, lo que ha impactado directamente las dinámicas y estructuras de las familias colombianas sin importar su condición socioeconómica, matizada por realidades indicadas por Cifuentes (2005) como las pérdidas de diferente naturaleza que impactan su composición y estructura relacional, producto de las pérdidas de sus miembros por asesinato, desaparición, vinculación a grupos armados, huida; la pérdida de pertenencias, el desarraigo, la pérdida de activos y la consecuente transformación de su nicho afectivo y cultural.

Según Cifuentes (2005, p. 89), la fuerza de las circunstancias generadas por el conflicto envuelve a la población y a las familias de tal forma que no tienen escapatoria, quieranlo o no están atrapadas, es decir, nadie ha escapado a los impactos de la guerra, pero aunque en este sentido podrían calificarse de efectos generales, estos adquieren características particulares según las condiciones personales, familiares y sociales de quienes soportan su influencia, teniendo así efectos diversos en cada sistema familiar manifestados en elementos como los discursos, las prácticas y los imaginarios sociales ante esta. Por otro lado, se crean conflictos en las relaciones intrafamiliares generados por el nuevo contexto impuesto, evidentes en crisis emocionales generadas por amenaza, desconfianza, odios, riesgos y

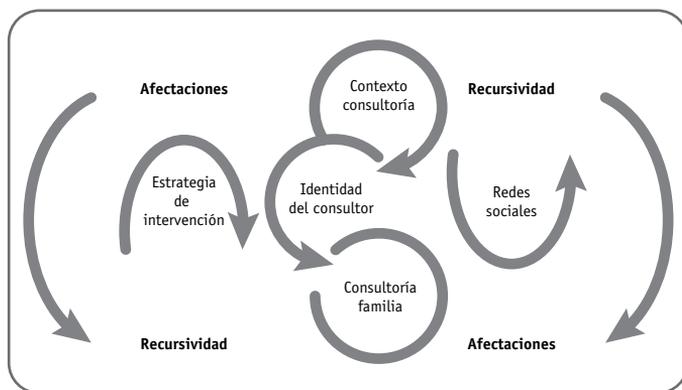
miedos; conflictos internos por simpatías a diferentes actores violentos, señalamientos al interior del núcleo familiar, impotencia para enfrentar tales crisis o impotencia; agresividad producida por el ciclo de culpa, rabia, dolor e impotencia acompañados de bajos niveles de tolerancia y cambios comportamentales como fruto de duelos, situaciones de estrés, pérdidas e incertidumbre que impone la complejidad del conflicto armado (2005, p. 91).

En este escenario surge la consultoría en familia con enfoque resiliente, la cual aborda desde una mirada histórica y ecológica las realidades de las familias en sus comprensiones, transformaciones y búsqueda de alternativas desde sus construcciones de vida particular ante problemáticas complejas como: las pérdidas de diferente naturaleza que impactan su composición y estructura relacional producto de las pérdidas de sus miembros por asesinato, desaparición, vinculación a grupos armados, huida y desplazamiento forzado; pérdida de pertenencias, desarraigo, pérdida de activos (cultivos, casa, tierras, animales...), y la consecuente transformación de su nicho afectivo y cultural, y desconfianza entre aquellos con quienes se habían tejido redes sociales (figura 1) (Cifuentes, 2005).

A partir de este cuadro de situaciones de los elementos que constituyen las necesidades de conocimiento en torno a las construcciones de estos sistemas familiares, mediado por la victimización, surge el presente artículo resultado de investigación que busca proponer un escenario de consultoría en familias víctimas del conflicto armado interno que acuden a la Secretaría Distrital de Intervención Social de Usme (SDIS-Usme),

teniendo en cuenta que en esta localidad (cuarta en recepción de población desplazada en el Distrito), se observan múltiples problemáticas que desencadena el llegar a una ciudad que en ocasiones vulnera sus derechos y limita la satisfacción de sus necesidades, ante lo cual es necesario generar este espacio psicosociojurídico que aborde sus capacidades, recursividad, resiliencia, potencialidades y fortalezas como sistema familiar. El artículo desarrolla en la primera parte la perspectiva teórica que sustenta; en la segunda, la orientación metodológica de investigación; posteriormente, la consolidación de una propuesta de consultoría desde los hallazgos obtenidos, y, finalmente, la presentación de un conjunto de conclusiones y proyecciones del ejercicio.

Figura 1. Escenario de consultoría



Fuente: elaboración propia.

2. Contexto de consultoría: fundamentación teórica

Comprender la configuración de la consultoría ecosistémica en el escenario de la justicia, la paz y la reparación implica construir un entramado conceptual que brinde alternativas de reflexión para la acción social. Esta construcción conceptual está integrada por las nociones de *conflicto armado*, *sistemas familiares*, *consultoría*, *redes sociales* y *resiliencia*.

En torno al *conflicto armado interno* en Colombia, este se ha constituido en un fenómeno complejo que involucra dimensiones como la social, política, económica y cultural, entre otras, que han sido transversales en la historia de nuestro país, definidas por Contreras como: "...la confrontación existente, por un lado, entre las fuerzas militares del Estado y las agrupaciones armadas que, con relativa unidad de mando, justifican su actuar por la necesidad de una transformación política, social y económica del país; así como entre estos y las fuerzas contrainsurgentes, por otro" (2003, pp. 123-124).

Esta problemática, según el mismo autor, establece una dinámica particular de marginalidad, exclusión e injusticia que propicia situaciones como el desplazamiento donde:

[...] toda persona es forzada a migrar dentro del territorio nacional, a abandonar su lugar de residencia y sus actividades económicas habituales, porque su vida, integridad física, seguridad o libertad personal han sido vulneradas o se encuentran directamente amenazadas por razones del conflicto armado interno, disturbios, violaciones masivas de los derechos humanos, infracciones al derecho internacional humanitario u otras circunstancias derivadas que puedan o alteren el orden público. (Gutiérrez, 2008, p. 138)

Ante lo anterior aparece el concepto de *víctima*, que según el Ministerio del Interior y Justicia hace referencia a “aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º enero de 1985, como consecuencia de infracciones al derecho internacional humanitario o de violaciones graves y manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos ocurridas con ocasión del conflicto armado” (2011). En este contexto, las familias resultan ser víctimas de estas confrontaciones, puesto que son permeadas en su estructura y su dinámica privada y pública.

Abordar el concepto de *familias* implica dar una mirada histórica, social, cultural e interdisciplinar, teniendo en cuenta la diversidad de formas y dinámicas que en la contemporaneidad emergen desde la óptica de la heterogeneidad de formas familiares, “esta presenta y manifiesta las formas de expresión singular de esos cambios. De este modo, lo heterogéneo es lo que más se repite, demostrando la necesidad de nuevas formas de clasificar, ordenar o simplemente comprender desde la singularidad la familia como fenómeno actual” (Felicitas, 2011, p. 161). Para comprender los

sistemas familiares es necesario transformar nuestras estructuras de pensamiento potenciando una visión del mundo compleja que aborde oposiciones, contradicciones, crisis, caos y nuevas formas de interpretar las subjetividades, las relaciones, los intercambios que constituyen este sistema, inmerso desde Bonfrenbrenner (1987) en un cronosistema desde el contexto histórico mundial y nacional, macro como contexto cultural, político, de valores y sistemas de creencias; exosistema en torno a la comunidad, al contexto laboral e institucionales asistenciales, y el microsistema desde las relaciones con los amigos, vecinos y el contexto escolar, entre otros, que invitan al consultor a propiciar observaciones meta-posicionales, dejando a un lado los prejuicios y otros elementos anuladores.

Esta concepción permite tener claridad sobre la definición, redefinición y construcción de los problemas. Los dilemas humanos tienen sentido en los mismos contextos familiares, sociales y profesionales en los cuales se manifiestan, donde es relevante la construcción del escenario de la consultoría para reconocer a la familia, la institución y lo social, lo cual trasciende los contextos familiares, laborales y psicosociales, en una epistemología que da cuenta de la diversidad, de cómo se construye, y de los diferentes grados de intervención de la familia, donde el profesional construye y reconstruye en lecturas para su intervención, generándose representaciones mentales y vivencias que permiten dar alternativas de ayuda desde la autorreferencia y autorreflexión, puesto que para entender el desarrollo humano no solo basta con hacer puntualizaciones y observaciones dentro de la familia, también

se deben hacer lecturas de la familia en su contexto.

A partir de lo anterior, la consultoría —desde el enfoque sistémico— se consolida como una coconstrucción desde donde se integran sistema observado y observante para generar lecturas comunes que transformen a través de la intervención social formas de ver las diversas situaciones bajo la óptica de la metaposición. A este respecto, Martín Padilla indica que: “hace referencia a la aplicación de conceptos y principios de los sistemas para investigar y comprender la complejidad de los motivos de consulta involucrando el contexto relacional donde la situación emergente se desarrolla” (1997, p. 214).

Desde esta perspectiva la consultoría posibilita construir alternativas de transformación social a partir de los procesos que movilizan los sujetos desde sus recursos particulares, propiciando desde la intervención en red la construcción de nuevas realidades individuales, familiares y contextuales.

Las *redes sociales* plantean organizaciones de intercambios en ciertos niveles de comunicación y relación desde diferentes ejes y dimensiones de la vida cotidiana de un sistema familiar, que incluyen aportes en torno a lo social, económico, cultural y político, entre otros, como lo indica Chadi: “distinguimos los extensos niveles sociales, denominados o sintetizados en el término de ‘red social’ que constituyen vías de comunicación personal, ambiental, familiar, así como también sociales, colectivas, estructurales y de organización de servicio” (2004, pp. 45-46).

La noción de red como campo total del escenario social de la vida cotidiana en la que

los sujetos sociales se desenvuelven, posibilita reconocer la multidimensionalidad y complejidad de los sistemas sociales desde los cuales se reconocen dos tipos de red: la de relaciones más próximas denominadas primarias, y la de servicios de diversa índole enmarcadas en la institucionalidad.

La *resiliencia* surge de la relación que existe entre las realidades del sujeto y su entorno, este termino según Bascon: “... se refiere a la capacidad de los sujetos para sobreponerse a periodos de dolor emocional. Se dice que un sujeto o grupo de personas manifiestan una resiliencia adecuada cuando pueden sobreponerse a contratiempos o incluso resultar fortalecidos por los mismos” (2012, p. 91).

En esta misma perspectiva, Rojas (2010) la reconoce como “Un atributo natural y universal de supervivencia que se compone de ingredientes biológicos, psicológicos y sociales”, que plantea dos componentes indicados por Vanistendael (1994), uno relacionado con la resiliencia frente a la destrucción como mecanismo para proteger y conservar la propia identidad en circunstancias adversas, y por otra, la capacidad de construir un estilo de vida positivo ante las dificultades que se presentan.

Desde esta óptica, en el escenario particular del conflicto armado interno, la resiliencia debe concebirse como la capacidad de las familias para superar las tensiones y situaciones adversas que se presentan como consecuencia del conflicto, a partir de los recursos y las potencialidades que ellas mismas identifican desde la trascendencia de su connotación como víctimas en el contexto local donde se desenvuelven.

3. Acercamiento al contexto: metodología de investigación

A partir de la revisión teórica elaborada, para el logro de los objetivos propuestos en la investigación se consolidó un proceso metodológico de orden cualitativo, puesto que explora de manera sistemática los conocimientos y valores que comparten los individuos en un determinado contexto espacial y temporal (Cifuentes, 2011, p. 9). El proceso de recolección de la información, su análisis y la construcción de la propuesta de Consultoría con enfoque resiliente se llevó a cabo desde técnicas de investigación como revisión documental, escenas, observaciones y entrevistas semiestructuradas a familias y profesionales vinculados a la SDIS-Usme Sumapaz, puesto que estas estrategias permitieron conocer la realidad tal como se presenta para la institución que recibe las situaciones particulares, y los mismos sistemas familiares, quienes acuden con una serie de configuraciones buscando sistemas de ayuda psicosocial y jurídica para afrontar desde sus recursividades tal situación.

Tal información fue analizada a partir de categorías ligadas a los principios y componentes de la consultoría, para construir la siguiente propuesta desde un enfoque resiliente.

4. Hacia una coconstrucción social: principios y componentes que configuran la consultoría

Como hallazgos del proceso metodológico abordado es posible consolidar la siguiente propuesta de consultoría resiliente desde una perspectiva psicosociojurídica, la cual

implica comprender los sistemas familiares que acuden a métodos de ayuda desde una connotación integral, como sujetos con una historia particular, una memoria individual y colectiva, con un acervo cultural contextual propio, un sistema de creencias significativo en sus prácticas cotidianas y, finalmente, como sistemas que requieren una reparación integral desde la jurisprudencia emanada por la normativa vigente que los define víctimas del conflicto armado interno desde la justicia transicional. Lo anterior involucra la inmersión del consultor en este escenario social desde diferentes niveles (subsistemas familiares y relación con otros contextos) para redimensionarlos en una visión ecológica y contextual, donde como estrategias el consultante trabaja con respecto a la toma de decisiones del sistema consultante y el servicio institucional generándose estrategias de intervención. Por otro lado, el consultor hace redefiniciones y reflexiones particulares para permitir la movilización de la red como recurso de las familias y el trabajo en equipo para dar solución al problema, busca construir el contexto para que se redimensionen los sistemas familiares, donde este debe saber construir su mapa de lectura como el guión de intervención, reconocer las puntuaciones —es decir, los significados o las comprensiones que los sujetos atribuyen a los fenómenos de su realidad—, y comprender el problema desde lo personal, profesional e institucional.

Según Baruch, Bush y Folberg (1996), citados por Estupiñán y González (2006), se reconoce en la consultoría con enfoque resiliente la posibilidad de abordar el conflicto desde un manejo que implica la negociación, el afrontamiento, la revaloración

y el reconocimiento mutuo de los actores para “construir desde allí el cambio a partir de la movilización de recursos emocionales, acciones y cogniciones, y de acuerdo con las exigencias de contexto el fortalecimiento de vínculos entre sus miembros y el contexto” (p. 116).

Teniendo en cuenta lo anterior, a partir de los hallazgos identificados en torno al programa de la SDIS, proyecto 756: *Dignificación y reparación de las víctimas en Bogotá: tejiendo sociedad*, que desarrolla estrategias que promueven la recuperación del tejido social y familiar de la población víctima de conflicto armado y de sus contextos cotidianos desde la movilización social, se plantea articular al cumplimiento de estos objetivos la presente propuesta de consultoría con estos sistemas familiares, teniendo como eje articulador la reparación integral de las víctimas desde la perspectiva psicosociojurídica, donde según Niño (2009), el consultor se involucra (en el manejo de los problemas humanos en torno a la familia) para comprender los sistemas sociales con los que la familia interactúa; es un proceso recursivo en el que se pueden explicar los efectos de unos y otros independientemente, porque a partir de la interacción entre los sistemas consultantes y el consultor se determina la solicitud de ayuda o servicio. El consultor aborda a la familia desde un trabajo en equipo y de redes como recurso para potenciar transformaciones, a partir de la lectura que tiene de ella desde sus vivencias y realidades producto del conflicto armado interno.

Por todo ello, con la configuración de la consultoría con enfoque resiliente, se pretende generar acciones de acompañamien-

to, uso adecuado de los sistemas de ayuda por medio de las redes institucionales que ofrece el Estado a través del Distrito y el programa Dignificar, y, por último, el fortalecimiento de los recursos que poseen, que la familia se involucre, que trabaje con respecto a la toma de decisiones del sistema familiar y el servicio institucional, y se generen estrategias que permitan la movilización de la red y el trabajo en equipo para dar solución al problema.

Desde este panorama es pertinente tener en cuenta en este escenario particular un conjunto de elementos que debe asumir como compromiso ético el consultor, comprendiendo los sistemas que están inmersos y las dinámicas particulares de territorio que entretejen miradas institucionales, subjetivas, familiares y profesionales, donde se plantea a continuación la configuración de la consultoría resiliente en este escenario social desde dos perspectivas: la primera centrada en los principios de la consultoría, y la segunda a partir de los componentes de la misma a la luz de los planteamientos de los autores Estupiñán et ál. (2006).

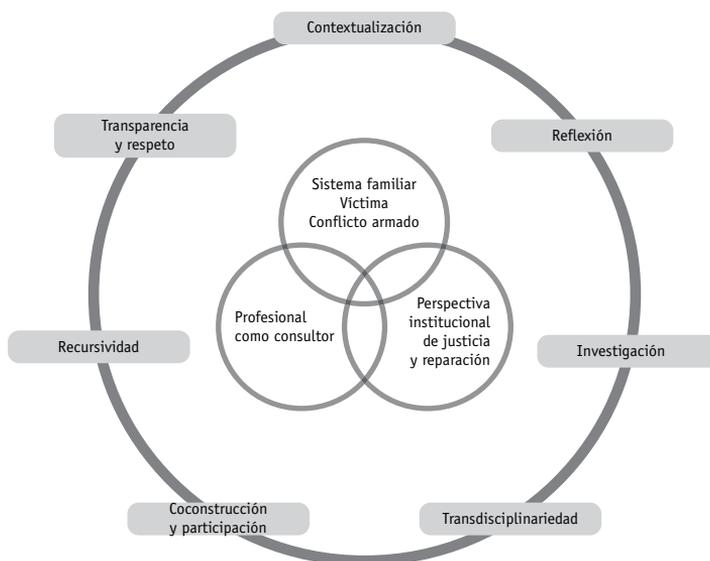
En torno a los principios (figura 2) es oportuno indicar la importancia de realizar un ejercicio conversacional que construye nuevas realidades, *contextualizado y reflexivo*, que vincule las historias, los saberes y los sentires de la población víctima del conflicto armado desde su lugar de origen, teniendo en cuenta su memoria histórica y su identidad, así como los elementos de recursividad y resiliencia, que tal como lo indican Estupiñán et ál., “implica reconocer la idiosincrasia de todos los sistemas participantes: los usuarios del servicio incluidos y sus culturas; las instituciones en

sus condiciones internas y en sus relaciones externas, sus ideologías y políticas, su organización y sus paradigmas; las narrativas colectivas en torno a problemas y sus comprensiones culturales y míticas” (2006, p. 15).

Retomando a Estupiñán et ál. (2006, p. 15), en torno a la *investigación* el consultor en este espacio debe realizar un proceso disciplinado de indagación que permita comprender e interpretar las situaciones que rodean el ser una familia víctima del conflicto armado, teniendo en cuenta la responsabilidad ética que debe tener con la información recolectada relacionada también con la seguridad en el manejo de esta, puesto que los sistemas familiares plantean resistencia a divulgar cierto tipo de información, tarea que implica un protocolo de abordaje de la investigación centrado en la confidencialidad y el respeto por las vivencias y experiencias del sujeto que hace parte del sistema de atención.

El escenario de la reparación y restitución de derechos al que acuden las familias víctimas del conflicto armado requiere, por tanto, ubicar en el proceso de consultoría un amplio ejercicio de reflexión enmarcado en el análisis conversacional (Estupiñán et ál., 2006), lo cual permitirá identificar desde la resiliencia los recursos y las capacidades con los que cuenta la familia centrados en la palabra, la memoria, el lenguaje análogo y digital, las lecturas y comprensiones de cada actor que participe del sistema, en el reconocimiento de marcos políticos y semánticos que posibiliten la construcción de nuevas formas de ver y actuar en torno a las intencionalidades generadas. Unido a lo anterior, es compromiso ético-político abordar principios como la investigación, la transdisciplinariedad, la

Figura 2. Principios de la consultoría



Fuente: elaboración propia.

co-construcción-participación, la recursividad, la transparencia y el respeto.

Respecto a la *transdisciplinariedad* (Estupiñán et ál., 2006, p. 17), el consultor debe contar con un trabajo integral a la luz de la perspectiva psicosociojurídica que involucre la construcción de alternativas de mejora en la calidad de vida y bienestar de las familias víctimas del conflicto armado reconociendo la multiplicidad de saberes y potencialidades de cada uno de los sujetos miembros del sistema familiar, desde sus perspectivas de género, edad, ciclo vital, etnia, entre otros, alimentados por las orientaciones y los aportes de las diversas áreas de conocimiento involucradas en los centros de atención, como lo son el derecho, la ciencia política, la psicología, el trabajo social, entre otros, contemplando la mediación que se debe generar entre requerimientos institucionales, intencionalidades profesionales y perspectivas de los sistemas familiares, abordando una postura metaposicional en su actuación.

Cuando se asumen desde la consultoría resiliente los principios de *coconstrucción y participación* (Estupiñán et ál., 2006, p. 18), se reconoce el valor de cada uno de los sujetos en el proceso de configuración de la consultoría permitiendo dar voz y reconocimiento a aquellos que por diversos motivos como las amenazas, las dificultades y la imposibilidad de realizar el afrontamiento de las situaciones complejas han sido anulados en los espacios públicos y privados por los que transitan día a día; por ejemplo, permite que niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, personas en condición de discapacidad entre otros, invisibilizados por las estructuras de poder, puedan expresarse y manifestar

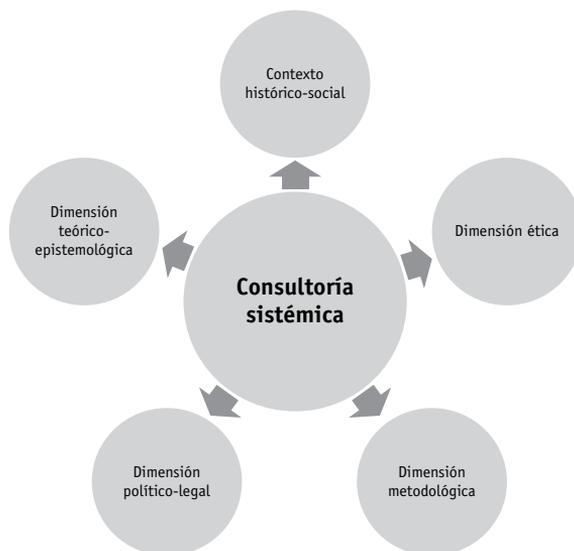
sus puntos de vista con respecto a las nuevas construcciones de realidad posterior al conflicto armado que padecieron. Ligado a este eje aparece los principios de *transparencia y respeto* por los sistemas familiares, manifestado como compromiso ético de responsabilidad social ante la realidad del país y la historia de vida de las familias víctimas de la violencia, reconociendo y tolerando la diferencia como puente que permite construir puntos en común desde la perspectiva de justicia y reparación.

Un principio relevante desde la resiliencia que se debe considerar en el proceso de consultoría con familias víctimas del conflicto armado es la *recursividad*, comprendida por Estupiñán et ál. como "... operar con los recursos propios del equipo consultor y con los recursos de las instituciones y de quienes laboran en ellas" (2006, p. 18), puesto que en este escenario se conjugan las demandas y solicitudes de los sistemas partícipes, buscando en todo momento alternativas que surjan a partir de los mismos sujetos reconocidos desde la propuesta de calidad de vida de Sen (1999) como seres con potencialidades y capacidades que construyen día a día sus vidas cotidianas, a partir de la búsqueda de reconocimiento y abordaje de su situación de víctimas en el entramado social de nuestro país.

Teniendo en cuenta los anteriores principios, en la figura 3 se presentan los componentes que desde la propuesta de la autora y las orientaciones del texto de Estupiñán et ál. (2006) deben ser abordados en la configuración de la consultoría con familias víctima del conflicto armado, el cual desde el enfoque eco sistémico, se plantea como escenario de reflexión y acción donde los

diferentes actores construyen nuevas perspectivas de su realidad, su cotidianidad y el mundo en el cual participan, propiciando transformaciones sociales en los contextos propios, y es desde allí donde se reconocen las potencialidades y recursividades de estos sistemas en la resignificación de las situaciones de violación de sus derechos como ciudadanos de las que han sido víctimas a lo largo de sus historias de vida, enmarcadas en el referente de justicia y reparación que promulgan el Gobierno nacional y las autoridades distritales y locales.

Figura 3. Componentes de la consultoría



Fuente: elaboración propia.

En la presente propuesta se identifican cinco elementos que deben concebirse como un sistema articulado puesto que poseen conexiones y dinámicas particulares que materializan un estilo particular en el escenario de las familias víctimas del conflicto armado de la localidad de Úsme vinculadas por la Subdirección Local para la Integración Social. Este tejido —desde el enfoque resiliente— está compuesto por el contexto histórico social y las dimensiones teórico-epistemológica, ética, político-legal y metodológica.

El contexto histórico-social reconoce las conexiones abordadas por Bonfrenbrenner (1987) entre cronosistema, macrosistema, exosistema, mesosistema y microsistema, identificado este último como sistema familiar. El contexto es conceptualizado por Estupiñán et ál. como:

El momento histórico que vive la institución, la organización que se ha consolidado, las personas que conforman la organización y las relaciones que las caracterizan, las interacciones con otras organizaciones externas, la ideología predominante, los mitos y las creencias que se han construido; los propósitos de desarrollo que se tienen, entre otros aspectos. El contexto también lo constituye el ámbito en el cual se produce la consultoría: el espacio físico, la ubicación que asumen

las personas, las posturas personales, todo ello genera un marco que puede ser posibilitador o no de los procesos. (2006, p. 19)

En este orden de ideas, el *contexto histórico-social* involucra los elementos que confluyen en la dinámica que rodea la relación de la institución como ente distrital-local, los sistemas familiares en su diversidad y el profesional consultor, vinculados por un requerimiento generalmente de tipo problemático que posee una evolución y recorrido particular, en un escenario social propio, que para el caso de la consultoría se caracteriza por el desarrollo histórico que ha tenido el conflicto armado en Colombia, el cual involucra actores del Estado y al margen de este; unido a lo anterior aparece la noción de territorio desde los conceptos de lo físico, lo espacial y la construcción social en la localidad de Usme, interrelacionada con las regiones y los territorios de origen de las familias consultantes, puesto que estas interacciones y nuevas construcciones culturales enmarcan un estilo propio de ver este contexto.

Este entramado social abarca la perspectiva territorial y la dinámica particular del sistema consultante, y el profesional consultor las relaciones que median las redes sociales e institucionales, puesto que permiten reconocer la incidencia e influencia de aspectos ligados a la ideología particular de cada subsistema, los sistemas de creencias, los mitos y prejuicios ante los diversos temas por incluir en el proceso, las reglas en contexto, la multiplicidad de saberes y prácticas ante los diversos temas por trabajar, la posibilidad de consensos, los tipos de relaciones entre actores, la emocionalidad y la racionalidad, entendida por Estupiñán et ál. (2006) como la relación entre pensa-

miento, sentimiento y actuación mediada por los deseos, intereses y gustos, lo anterior con el fin de resignificar las capacidades y los recursos que poseen las familias en el nuevo escenario en el cual transcurre su cotidianidad.

La dimensión *teórico-epistemológica* hace referencia a los procesos de conocimiento que fundamentan la acción profesional enunciados por Cifuentes desde los desarrollos teóricos, conceptuales y reflexivos que "...posibiliten ampliar horizontes disciplinares e interdisciplinares; afianzar la inteligencia y sabiduría para comprender compleja y propositivamente los contextos; retomar dialógicamente sistemas teóricos que aporten a reconocer la diversidad humana, traducir y entender sus lenguajes e imaginarios, construir interpretaciones culturales sobre mediaciones, límites, fortalezas y posibilidades" (2009, p. 198).

En este sentido, la relación entre epistemología y teoría como dimensión que cimienta la configuración de la consultoría con sistemas familiares víctimas del conflicto armado plantea una relación dialógica donde, en palabras de Cifuentes, la teoría aporta a la comprensión compleja de lo social:

[...] podemos buscar convergencias entre instancias teórico/prácticas en procesos de producción de conocimiento, valorar las prácticas y experiencias como fuente de conocimiento conceptual, teórico, metodológico, epistemológico; desarrollar trabajo intelectual sistemático, crítico y riguroso que contribuya al uso racional, ético y estratégico de los conocimientos. Establecer conocimiento global y específico, comprender críticamente diversidad y complejidad social. (2009, p. 199)

Con base en lo anterior, en este escenario se contempla la dimensión epistemológica como el paradigma rector a partir del cual se construye conocimiento para la acción y reflexión entre sistema consultor y sistema consultante involucrando sistemas conceptuales que tienen en cuenta: “la multi, la inter y la transdisciplinariedad a nivel metodológico y pragmático y tener criterios correspondientes para generar acciones que sean congruentes con los saberes propios de las disciplinas y con las exigencias del contexto” (Estupiñán et ál., 2006, p. 22), materializada en una perspectiva de coconstrucción desde la complejidad, y las perspectivas ecosistémica, construcción social y constructivista, bajo el horizonte de transformación de la realidad producto de la condición de víctima del conflicto armado, que configura distinciones y puntuaciones particulares de la cotidianidad en el contexto local como sistema familiar.

Relacionado con la dimensión ética es vital vislumbrar una actuación profesional responsable desde el lugar en el que se gesta la consultoría, puesto que se plantean serias tensiones de seguridad y violación de derechos humanos que involucra el desplazamiento en Colombia, que requieren un manejo altamente respetuoso del profesional, planteando claramente desde la institución y los sistemas familiares, las intencionalidades y finalidades propuestas para este proceso. Con esta mirada es necesario asumir como eje transversal la recursividad, resiliencia y potencialidad de los sujetos como seres autónomos a la luz de horizontes éticos como el respeto por la diferencia, el ejercicio de la participación y la libertad, la equidad, la justicia, la transparencia, la reconciliación, la confidencialidad y la res-

ponsabilidad social, en pro de la búsqueda de una buena vida en torno a la perspectiva de los mínimos y máximos planteada por Cortina (2000).

La dimensión político-legal toma importancia como componente que configura la consultoría en familias víctimas del conflicto armado, en donde todo profesional involucrado en este proceso cuente con una sólida postura crítica y formación en la normatividad relacionada con el tema, a fin de actuar como agentes garantes de los derechos de estos sistemas familiares, que por su condición de víctimas han acudido a esta instancia bajo la perspectiva de justicia transicional en la búsqueda de la reparación integral.

Para la lectura integral de la configuración de la consultoría con estas familias es pertinente abordar a partir de los referentes internacionales normativas como la Carta Internacional de Derechos Humanos, el Derecho Internacional Humanitario, los Derechos de la Mujer, los Derechos del Niño, los Delitos de Lesa Humanidad, la Desaparición Forzada; en lo nacional las leyes: 387/97, 975/05, 1098/06, 1146/07, 1257/08, 1448/11; los decretos: 250/05, 462/11; 4633, 4634, 4635 y 4800 de 2011; la sentencia T-025 de 2004, y los autos 218 de 2006, 092 y 251 de 2008, y 004, 005, 006, 007 y 008 de 2009. En el ámbito distrital se deben abordar el Plan de Desarrollo Distrital, la Política Pública para las Familias en Bogotá de 2012, el Acuerdo 370 de 2009, los decretos 032 y 462 de 2011, y 083 de 2012.

En último lugar aparece la *dimensión metodológica* que involucra elementos relacionados con las estrategias de intervención

que co-construyen los sistemas familiares y el consultor, incluyendo desde la perspectiva ecosistémica la articulación entre postura epistemológica orientada por el enfoque, las intencionalidades y los procesos de acción profesional en torno a la situación que involucra ser una familia víctima del conflicto armado a partir del marco de la institución SDIS, y su programa de atención y reparación integral de estas familias.

La configuración de esta consultoría entrelaza una serie de procesos conectados con las demás dimensiones, puesto que plantea un universo particular en cada historia de vida de los integrantes como sujetos, y la familia como sistema víctima del conflicto armado, donde el consultor desde una postura metapositional (Maffiol y Mateus, 2011), y según Niño (2001), debe reconocer fases como: recepción y remisión, primer encuentro, evaluación, hipótesis, planeación e intervención, sesiones de cambio, cierre y seguimiento, donde es oportuno involucrar en el estudio la comprensión e intervención de esta consultoría a fin de realizar una lectura ecosistémica que contemple elementos legales, jurídicos, territoriales, culturales, de estructura familiar (tipología, ciclo vital, subsistemas, sistema de creencias), dinámica familiar (comunicación, cohesión, adaptabilidad, autoridad, poder, reglas, permeabilidad, alianzas, coaliciones), y estrategias de sobrevivencia relacionadas con la recursividad y resiliencia para afrontar la situación por solicitud y demanda por la cual acuden (Maffiol, 2012a).

Ligado a lo anterior surge como recurso para las familias la importancia de articular los procesos de redes sociales e institucio-

nales en los que están inmersas debido a que uno de los objetivos de la reparación integral consiste en propiciar sinergias que cimienten alternativas de transformación social para brindar el pleno acceso a los servicios que todo ciudadano debe tener, como es el acceso a la educación, al sistema de salud, la participación, la recreación, entre otros, para lo cual el sistema consultor asume estas redes como “una estrategia para construir tejido social en función del desarrollo y del bienestar y una condición de éxito de la intervención compartida” (Estupiñán et ál., 2006, p. 23).

A modo de conclusión y proyección

La consultoría con familias víctimas del conflicto armado genera espacios de conversación y construcción colectiva en torno a los procesos de justicia, reparación y paz por los cuales el país está atravesando, puesto que permite reconocer la diversidad en las dinámicas familiares que poseen una memoria histórica y prácticas culturales propias, permeadas por la llegada a un contexto que exige una serie de cambios en sus estilos de vida, los cuales median los procesos de acceso a sistemas de ayuda y “adaptación” a la realidad compleja que viven en la ciudad, rodeada por ambientes de temor, inseguridad y amenaza, producto de la constante persecución que padecen por parte de los grupos armados.

La vinculación de las familias a este proceso de intervención social reconoce la importancia de atender a todos los principios y componentes anteriormente mencionados, articulados al fortalecimiento en las familias desde su condición de víctimas, y

desde una serie de prácticas que evidencian las recursividades y resiliencias para transformar los episodios de sufrimiento y dolor en estrategias de supervivencia, donde desempeñan un papel importante las redes sociales que se empiezan a tejer, toda vez que cuentan con procesos de información y acompañamiento adecuados.

Para llevar a cabo este proceso es necesario contar con los equipos psicossociojurídicos formados para abordar los procesos con estas familias, puesto que deben contar con un alto conocimiento en torno a las relaciones próximas que poseen los sujetos partícipes del sistema social, reconociendo desde este punto la posibilidad de consolidar diversas estrategias, mecanismos y alianzas para transformar las situaciones problema, configurando un escenario de consultoría familiar que incorpora las perspectivas de restitución de derechos, reparación y justicia atravesadas por tensiones entre las intencionalidades institucionales, las demandas y dinámicas de los sistemas familiares, y el quehacer profesional del consultor, en el cual se tiene en cuenta la particularidad y recursividad de cada sistema consultante desde una perspectiva ecosistémica.

Finalmente, es pertinente reflexionar y cuestionarnos sobre nuestro papel como academia en el marco de la sociedad civil, debido al compromiso y la responsabilidad ético-política que poseemos en la comprensión y transformación de las situaciones que rodean el conflicto armado propio de nuestra realidad latinoamericana y colombiana, partiendo de su complejidad histórica, social y económica, entre otras, para desde allí empoderarnos de nuestro

papel como ciudadanos partícipes desde nuestros discursos, saberes y praxis, en torno a propuestas de paz y desarrollo con equidad y justicia social.

Referencias

- Bascon, D. (2012). Resiliencia ¿Nuevo concepto o una antigua actitud ante la adversidad? *Revista Ejército*, 852.
- Bonfrenbrenner, U. (1987). *La ecología del desarrollo humano*. Buenos Aires: Paidós.
- Chadi, M. (2004). *Integración del servicio social y el enfoque sistémico relacional "de lo que es... a lo que puede ser"*. Buenos Aires: Espacio.
- Cifuentes, R. M. (2009). Aportes para la reconstrucción de la intervención profesional en Trabajo Social. *Tendencias y Retos*, 14, 191-220.
- Cifuentes, R. M. (2011). *Diseño de Proyectos de investigación cualitativa*. Colombia: Noveduc.
- Cifuentes P. (2005). El fortalecimiento de la familia: base para el desarrollo humano y la construcción de relaciones sociales. En *Bitácora para la interacción psico-social con población afectada por el conflicto armado*. Manizales: Universidad de Caldas, Cedat.
- Contreras, M. (2003). El conflicto armado en Colombia. *Revista de Derecho*, 122-123.
- Cortina, A. (2000). *Ética mínima. Introducción a la filosofía práctica*. Madrid: Tecnos.
- Estupiñán, J. et ál. (2006). *Consultoría sistémica. Un enfoque interventivo, formativo e investigativo*. Bogotá: Universidad Santo Tomás.
- Felicitas, M. (2011). *Nuevas formas familiares modelos, prácticas, registros*. Buenos Aires: Espacio.
- Gutiérrez Bonilla, M. L. (2008). *Las familias en Bogotá. Realidades y diversidad*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Maffiol, L. C. y Mateus, S. (2012a). *A una excepción de distancia: propuesta metaposicional para Consultoría Sistémica*. Bogotá (inédito).
- Maffiol, L. (2012b). *Blog Metaposición*. Recuperado de: <http://metaposicion.blogspot.com/>.
- Maffiol, L. Mateus, S. (2011). *En los zapatos del otro. Un modelo práctico para entrevistar*. Colombia: Broker ediciones.

- Ministerio del Interior y Justicia (2011). *Ley de víctimas y restitución de tierras*. Bogotá: Presidencia de la República.
- Niño, J. (2009). Conversaciones sistémicas. *Arisco*, 35-36.
- Niño, J. (2011). *Estudio de caso en el contexto de la formación sistémica. Apuntes de clase*. Bogotá: Ediciones Unisalle.
- Martin, M. A. (1997). La consultoría en la perspectiva sistémico constructivista. *Colombia aportes a la psicología*, pp. 213-221.
- Rojas, M. (2010). *Superar la adversidad*. Madrid: Espasa.
- Sen, A. (1999). *Desarrollo y libertad*. Madrid: Planeta.
- Vanistendael, S. (1994). *Cómo crecer superando los percances. Resiliencia: capitalizar las fuerzas del individuo*. Ginebra: BICE.