
**TRANSFORMANDO CONFLICTOS EN FAMILIAS DEL
SURORIENTE DE BARRANQUILLA: UNA EXPERIENCIA DESDE LA
INVESTIGACIÓN ACCIÓN PARTICIPACIÓN (IAP)*****TRANSFORMANDO CONFLITOS EM FAMÍLIAS DO SUDESTE
DE BARRANQUILLA: UMA EXPERIÊNCIA DE INVESTIGAÇÃO
PARTICIPAÇÃO AÇÃO (IAP)******TRANSFORMING SOUTHEASTERN BARRANQUILLA FAMILIES' CONFLICTS:
AN EXPERIENCE FROM THE PARTICIPATORY ACTION RESEARCH (PAR)***

<http://dx.doi.org/10.1590/1807-0310/2017v29167127>

Adriana Angélica De la Peña Leiva e José Eduardo Lozano Jiménez
Universidad de la Costa, Barranquilla, Colômbia

RESUMEN

El presente artículo recoge la concepción y manejo de conflictos en familias adscritas al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) en un Centro Zonal de Barranquilla, y su proceso de resignificación a través de una Investigación Acción Participación (IAP). El conflicto es un fenómeno propio del ciclo vital familiar y de ahí la importancia de comprender su génesis y afrontamiento. A partir de la observación participante, entrevistas individuales y grupos focales, cada familia aportó la mirada desde su realidad y su auto-reconocimiento como protagonista de conflictos. Los resultados muestran una direccionalidad del conflicto de los hijos hacia los padres y un creciente interés de estos por construir dinámicas familiares apoyadas en el diálogo y centradas en los intereses de sus hijos. Las familias plantearon la necesidad de desarrollar habilidades sociales como base para implementar manejos alternativos de conflictos.

Palabras clave: familia; conflicto social; violencia doméstica.

RESUMO

Este artigo apresenta a concepção e gestão de conflitos em famílias que participam de programas do Instituto Colombiano de Bem-estar da Família, em um Centro Zonal de Barranquilla, e seu processo de resignificação através de uma Investigação Participação Ação (IAP). O conflito é um fenômeno do ciclo de vital familiar e, por isso, a importância de compreender sua gênese e enfrentamento. A partir observação participante, entrevistas individuais e grupos focais, cada família forneceu a perspectiva de sua realidade e seu auto-reconhecimento como protagonista de conflitos. Os resultados mostram a direccionalidade do conflito dos filhos aos pais e um crescente interesse dos últimos em construir uma dinâmica familiar baseada no diálogo e focada nos interesses de seus filhos. As famílias levantaram a necessidade de desenvolver habilidades sociais como base para a implementação de estilos alternativos de gerenciamento de conflitos.

Palavras-chave: família; conflito social; violência doméstica.

ABSTRACT

This article compiles the conception and management of conflicts on participating families of the Instituto Colombiano de Bienestar Familiar programs, in Barranquilla's Zonal Center, and its process of resignification through a Participatory Action Research. Conflict is a phenomenon in the family life cycle and so is important to understand its genesis and coping. Through interviews, focus groups and participant observation, each family provided the perspective of their reality, and their self-recognition as conflicts protagonist. The results show an directionality of the children's conflict towards the parents and a growing interest of the latter to build family dynamics based on dialogue and focused on the children's interests was found. The families raised the need to develop social skills as a basis for implementing alternative styles of conflict management..

Keywords: family; conflict; domestic violence.

Introducción

El abordaje del conflicto como fenómeno social implica comprender las posibilidades de transformación de las condiciones de su génesis, lo que permite a su vez fortalecer diversas dimensiones de las interacciones sociales (Pérez & Pérez, 2011). Esta lectura positiva lo concibe como una oportunidad para revisar las relaciones entre sujetos, redefinirlas y evaluarlas (Torres, 1999), con el fin de poder compartir conductas, pensamientos, metas y percepciones en torno a objetivos comunes al grupo de referencia.

El conflicto es facilitado por las figuras de autoridad, promoviendo el cambio dentro de un grupo, capitalizando las diferencias y procurando mantener las metas que unen a sus miembros y que dan sentido a su existencia (Sánchez, 2006), apareciendo en todo contexto social donde el individuo interactúe, por ejemplo, en la vecindad, la escuela o la familia.

La familia, en cuanto sistema dinámico de normas e interrelaciones, con influencia directa de cada uno de los integrantes que la componen (Espinal, Gimeno, & González, 2006), se muestra como un medio de protección, tolerancia, firmeza y cariño. También establece los marcos de funcionalidad social como el respeto hacia las normas sociales, la interiorización de figuras de autoridad, los lazos afectivos y las premisas individuales que constituyen la personalidad de sus integrantes; constituyéndose en medio que limita y sostiene a los individuos (Estrada, 2014).

En este sentido, el contexto familiar emerge como escenario en donde se gestan conflictos en torno a variados temas de interés y en el que entre más interrelación experimente un sujeto, mayor presencia de conflictos vivenciará, ya que da lugar a la visibilización de maneras de pensar, sentir y actuar, quedando en evidencia las diferencias en la percepción del mundo. Algunas familias entran en conflicto por dificultades en la crianza de los hijos (Barquero, 2014), por el manejo del tiempo familiar en función del género, que recarga a la mujer de tareas domésticas aun cuando esté inserta en el mundo laboral (Álvarez & Gómez, 2011; Vacas & Hernández, 2014). También son argumentos para conflictos: las tareas escolares con énfasis en adolescentes mayores de quince años, las tareas domésticas, la hora de llegada a casa y las amistades (Calvete & Izaskun, 2016; Motrico, Fuentes, & Bersabé, 2001).

Como consecuencia de esto, las madres experimentan cambios en el estado de ánimo, estrés y cansancio físico (Álvarez & Gómez, 2011; Vacas

& Hernández, 2014). Junto a los padres es posible vivenciar frustración y agotamiento (Barquero, 2014), lo que empobrece el clima familiar. Estos síntomas son sólo parte de los que recoge la literatura científica en torno al impacto del mal manejo de conflictos familiares.

Cusinato (1992) resalta que hablar de familia implica reconocer que todas las relaciones se dan en términos de ganancia/pérdida, lo que posibilita la armonía entre sus miembros a lo largo de su ciclo vital. Sin embargo, esta puede romperse en la adolescencia, etapa en la que el egocentrismo desplaza a la empatía y la alteridad (Espinal et al., 2006) y abre paso a los desacuerdos y diferencias de intereses conducentes al deterioro de las relaciones (Oliva, 2006), sobre todo cuando ha existido un antecedente de niñez difícil y conflictiva (Steinberg, 2001).

Por ello, el conflicto entendido, como desacuerdo o diferencias, surge con mayor prevalencia en familias con posturas opuestas entre sus miembros, en razón de la edad, los intereses o de las escasas herramientas de comunicación que permitan una mediación oportuna ante el problema; sin embargo, debe ser entendido no sólo como un problema; sino como factor de crecimiento, cuyo manejo y resolución implica un trabajo orientado a la obtención de un nuevo equilibrio, más estable y superior que el previo (García, Marín, & Currea, 2006).

Al respecto, Redorta (2007) plantea que el conflicto ejerce varias funciones en las relaciones interpersonales, como: legitimar el poder de las partes, enfrentarlas y colocarlas en busca de una solución; reconocer habilidades personales que surgen ante el conflicto, satisfacer necesidades psicológicas profundas, y retroalimentar las formas y métodos para prevenir y manejar conflictos futuros. De hecho, la evolución de una familia se soporta en el manejo que se dé a los conflictos y al grado de cooperación entre los miembros (Botterill-James, Halliwell, McKeown, Sillince, Uller, Wapstra, & While, 2017).

La postura anterior implica mantener una comunicación asertiva entre padres e hijos, sobre todo en la adolescencia - población con alta presencia en esta investigación -, etapa, según Montañés, Bartolomé, Montañés, y Parra (2008), de búsqueda de autonomía, generando disonancia entre los requerimientos familiares y las disposiciones individuales; llevando a que el adolescente ignore o minimice el valor de las recomendaciones de los padres y se distancie; generando frustración, ansiedad y problemas en la salud mental y física; impotencia, inhibición y bloqueos; choques con la realidad; mecanismos

de negación y desplazamiento; incapacidad para establecer negociaciones; y confusión de la discusión con la polémica, etc. (Fuquen, 2003).

Como en todo contexto social, en la familia el conflicto puede escalar a un nivel de violencia, como resultado de la necesidad de la persona por afirmarse y evitar frustrar sus propios intereses. Esto es, la familia y sus miembros resultan seriamente afectados cuando el manejo dado a sus desacuerdos no satisface a las partes y gana cada vez más expresiones agresivas, que gestan maltratos que van desde agresiones leves hasta la violencia grave; incluida en esta última los homicidios o intentos de homicidio (Echeburúa, Fernández-Montalvo, & Corral, 2008).

La violencia, culturalmente normalizada y definida como “el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona, un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastorno del desarrollo o privaciones” (World Health Organization [WHO], 2002), afecta el escenario familiar en forma de violencia doméstica o intrafamiliar: conyugal, de pareja, infantil, hacia la mujer, filio-parental y contra el adulto mayor. Cada una implica maltratos y agresiones físicas, psicológicas, económicas y sexuales (Angulo, Buenaventura, Cleajin, Gutiérrez, & Sánchez, 2008).

En Colombia en el año 2016 (Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, 2017) se registraron 26.473 peritaciones en violencia intrafamiliar. El 38,08% correspondió a niños, niñas y adolescentes, siendo los adolescentes entre 15 y 17 años el grupo de mayor riesgo, y los padres y madres los principales agresores. El 6,24% correspondió a adultos mayores y el 55,67% a otros familiares. El informe también revela que en la violencia filio-parental, inclusive la generada hacia adultos mayores, las mujeres son el grupo más violentado y los hijos hombres los principales agresores. No obstante, hay estudios que señalan que las chicas son las que más violentan a sus padres, en especial a las madres; siendo las razones más frecuentes para las agresiones las de tipo instrumental, afectiva y defensa (Calvete & Izaskun, 2016).

Este tipo de violencia está siendo estudiada para comprender las características y dinámicas de las familias que la sufren, las principales características de hijos maltratadores y padres y madres maltratadas, los factores de riesgo psicosociales (Aroca, Lorenzo, & Pérez, 2014; Del Moral, Martínez, Suárez, Ávila, & Vera, 2015; Ibabe, Jauregizar, & Díaz, 2007; Martínez, Estévez, Jiménez, & Velilla, 2015; Morales & Castillo, 2011; Rojas, Vásquez, & Llamazares,

2016), los antecedentes de violencia familiar, los estilos de crianza (Calvete, Gámez, & Orue, 2014) y la generación de propuestas para su intervención (Molla-Esparza & Aroca-Montolío, 2017).

Ante este crudo escenario estadístico, la familia requiere acompañamiento. Precisamente, en Colombia, desde el año 1968, funciona el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF, entidad que atiende familias con diferentes problemáticas, a través de las rutas de atención establecidas con base en sus requerimientos. En este contexto y frente al encuentro con estas familias, surgió la pregunta orientadora ¿Cuál es el manejo dado a los conflictos en las familias adscritas al Centro Zonal del Suroriente del ICBF en la ciudad de Barranquilla? y a partir de ella, se buscó repensar el conflicto familiar, caracterizándolo y generando espacios de construcción participativa de estilos positivos de afrontamiento que favorecieran la convivencia y el bienestar.

Metodología

El presente estudio propuso desarrollarse como una Investigación Acción Participativa (IAP) en la que los participantes se convierten en agentes, conociendo e indagando su realidad, apropiándola; se educan aprendiendo a aprender, de forma activa y propositiva, y actúan para su transformación; y en la que el investigador es un facilitador de procesos, desde un diálogo horizontal (Balcazar, 2003).

Como técnicas de recolección de información se emplearon la encuesta, la observación participante, el grupo focal y el taller participativo; aplicándose los instrumentos: (a) Cuestionario de caracterización del Conflicto Familiar – COFA (De la Peña, 2009)¹. (b) Registros de observación, (c) Guía de entrevista a grupo focal.

La muestra estuvo conformada por 50 personas, -50% adultos y 50% adolescentes- con vínculos familiares entre sí y edades entre los 13 y los 70 años, siendo el promedio general los 31 años de edad, 14 años la edad promedio entre menores de edad y 45 años entre mayores de edad. El 80.77% de los participantes en el proceso correspondió a mujeres, mientras que el 19.23% a hombres, el 46.15% a hijos, el 42.31% a madres, el 3.85% a padres y el 7.69% a abuelas. En total participaron miembros de 24 familias que asistieron a la convocatoria realizada con base en los expedientes registrados en el ICBF. La muestra fue homogénea en su caracterización socioeconómica y en los motivos de remisión por conflictividad familiar.

Procedimiento

El proceso de la IAP se surte en tres fases: Autodiagnóstico (indagación), trabajo de campo y primeras propuestas (apropiación, aprender a aprender) y conclusiones y propuestas de acción (camino a la transformación) (Alberich, 2007). Atendiendo a que el presente estudio se enmarca en una convocatoria estatal del ICBF, con directrices temáticas específicas, esta ruta es precedida por un momento de pre-diseño del proyecto: revisión literaria, confirmación del problema, propuesta de primeros objetivos e identificación de pre-categorías y determinación del procedimiento, así como de una pre-elaboración del plan de intervención: diseño del proceso de intervención psicosocial con la población, para lo cual se establece un programa de talleres delimitando los objetivos, estrategias, acciones, recursos y tiempos.

Terminada esta fase preliminar se avanza al Diagnóstico: diseño de las herramientas de recolección de datos, y la adquisición de información por medio de aplicación de la encuesta, ejecución de grupos focales, grabaciones y registro de observación. Posteriormente se adelanta la Intervención: aplicación del plan diseñado y revisión de la ejecución y sus efectos, generación de nuevas orientaciones, ajustes del plan. Se continúa con la Retroalimentación: evaluación del plan implementado, nuevos ajustes, decisiones y redefiniciones; dando paso a la Elaboración de la ruta para un programa de intervención continuo y asequible.

Finalmente, se adelanta la Divulgación: diseño de cartillas, presentación del proyecto en eventos, elaboración de informes y elaboración del artículo científico. Correspondiendo con la metodología, las familias participantes aportaron en la toma de decisiones y construcción de la ruta que se fue implementando en cada fase.

Resultados y discusión

La información inicial permitió la sensibilización ante la necesidad de revisar las relaciones y dinámicas familiares. Un participante dijo jocosamente “*hay que subirnos al bus*”, para señalar el compromiso con la transformación personal y la apropiación de los espacios que se comenzaban a compartir. De ahí surgió la idea de simbolizar el proceso con un bus, popularmente llamado “chiva” y de vivir el proceso como un viaje, empezándose a hablar de la “Ruta de la convivencia”, que se construyó viajando en “chiva”, y recogiendo equipajes en cada estación o sesión de trabajo. Antes de iniciar el viaje era importante sacar

los equipajes que se traían producto del aprendizaje social previo y que se relacionaban con las ideas, sentimientos y experiencias sobre conflicto. Una vez abordados estos elementos, se abre paso a la caracterización del conflicto en las familias.

Revisando equipajes: explorando colectivamente los conflictos

En esta fase se invitó a los participantes a socializar sus percepciones y aprendizajes previos en dos grupos: (a) hijos adolescentes y (b) padres. El 56% de los actores consideró que su familia no era conflictiva. Se identificó que los adolescentes percibían el conflicto como maltrato, peleas, agresiones físicas, verbales y psicológicas, falta de comunicación, desunión, desacuerdos y desconfianza. Para ellos, el conflicto familiar era: “*Maltrato físico y psicológico, pelea, discusiones, malas palabras, malos entendidos, no hay confianza, falta de dinero, problemas, agresividad.*” (Actor No. 6-2). “*Diferencias, falta de comunicación, indiferencias, ignorancia, pensar, desigualdad, analizar las cosas diferente a los demás, ser diferente a los “demás”, peleas*” (Actor No. 8-2).

En general, para los adolescentes el conflicto era entendido como las múltiples manifestaciones de conductas agresivas o maltratos de índole financiera, verbal, psicológica, emocional y física, que según Cottrell (2001) son practicados con el propósito de ejercer poder sobre el otro y que son característicos de la violencia doméstica (Angulo et al., 2008). Los padres, comparten la mirada de los adolescentes, comprendiéndolo como problemas, pleitos, desacuerdos, desunión, desconfianza, falta de comunicación, de apoyo, desautorización, maltrato físico y verbal. Al respecto, un padre manifestó:

Para mí el conflicto es el no comunicarse o de pronto el comunicarse en exceso y salir de pronto con palabras no adecuadas, el no estar de acuerdo el uno con el otro o con los niños o entre todos; el no ponernos de acuerdo en una situación dada en el hogar, en la calle o en el colegio, eso es para mí. También puede ser un conflicto, el desautorizar al papá, a la mamá o a la abuela o al abuelo en “x” o “y” motivo que vaya a suceder en la casa, para mí todo eso es relacionado con el conflicto. (Actor No. 4-1)

En cuanto a los actores de los conflictos, el 18% de los adolescentes señaló tener *muchas veces* conflictos con sus padres y el 10% con sus hermanos. Por su parte, el 14% de los padres manifestó tener conflictos con sus hijos y el 10% con su pareja. Con respecto a los motivos, el 28% consideró que a nivel personal se originan por las diferencias en el actuar; el

22% en el sentir; el 16% en el pensar; y el 8% por la lucha de poder y autoridad. La diferencia en el actuar también es el principal motivo (36%) desde la mirada familiar, seguida por las diferencias en el pensar (20%) y en el sentir (16%).

Como estrategias de apoyo a las familias, o terceras personas, los participantes identifican a las instituciones del Estado como el ICBF, o familiares que sean neutrales y sirvan de guía desde su experiencia o desde lo espiritual. Sin embargo, a nivel personal hay mayor tendencia a buscar ayuda en un profesional de la salud, en su pareja o en sí mismo.

Respecto a los motivos, los adolescentes citan las diferencias generacionales, y junto con sus padres evidenciaron variables incidentes en los conflictos, que pueden ser teóricamente categorizadas en: rivalidad fraterna, dificultades en la comunicación, diferencias en las formas de pensar y en el establecimiento de vínculos afectivos, pautas de crianza, la situación económica, maltratos en sus diferentes formas, drogas, cultura, educación, etc. Resultados que concuerdan con otros estudios (Fuquen, 2003; Llamazares, Vazquez, & Zuñeda, 2013). También son señaladas la falta de expresión de afecto y las preferencias por otros hermanos:

Yo pienso que a veces los problemas entre hermanos se dan es por preferencias, porque dice "¡No este es el mejor!", entonces el hijo mayor ¡Ah! ... o sea siempre está la comparación ... entonces tú ves que a él le dan más, que a él le dan todo, que le dan todo el afecto. (Actor No. 11)

Los padres consideran que los conflictos se deben a la pérdida del respeto a la autoridad y por falta de comunicación, así como por la incomprensión, las diferencias en las formas de pensar y actuar, la falta de tolerancia, y los desacuerdos: *"Él quiere tener la razón, y tiene muchos conflictos con el papá, porque el papá también es un poco... que no sabe decir las cosas, no sabe expresarlas, o sea, cuando va a decir algo es para ofender"* (Actor No. 2-1).

Además, padres e hijos reconocieron que muchos conflictos estaban inmersos en las relaciones madre-hijo, padre-hijo, y en la triada abuela-madre-hijo evidente en otros estudios (Cottrell, 2001; Llamazares, Vázquez, & Zuñeda, 2013); como también, en factores externos como las amistades de los adolescentes, familiares que intervienen en la crianza de los hijos, el inadecuado uso de la tecnología, el entorno social de residencia, padres ausentes, alcoholismo, drogadicción, dificultades económicas e inclusive problemas de salud. Estas variables pueden ser categorizadas, de acuerdo a los teóricos

en: dependencia económica, vivencia de maltrato, ingesta de sustancias alucinógenas, alcoholismo, fallas en la comunicación, diferencias en las percepciones, influencia de amistades, entre otras (Fuquen, 2003).

También se pudo evidenciar que los estilos de manejo de conflictos más empleados por los adolescentes fueron la pelea, la huida y la resistencia pasiva, pues prefieren *"irse para la calle para evadir los problemas"*, *"hago como si nada me importa y listo"* (Registro: grupo focal). Los adultos empleaban la pelea: discutían, regañaban, intentaban aconsejar; pero, finalmente, quedaban con la inconformidad y frustración de no haber sido obedecidos y respetados en su autoridad. Reconocen que en sus familias las manifestaciones más frecuentes del conflicto son *"Los gritos, los regaños, la violencia"*, lo cual *"estresa"*, *"enferma"*, *"deprime o altera"* (Registro: grupo focal).

La socialización de las experiencias permitió a los participantes hablar de sus sentimientos frente a los conflictos, tales como tristeza, dolor, indiferencia, que se evidencian en sus relatos: *"Impotente porque no puedo hacer nada, por mucho que yo hable con esa persona, en este caso mi hermana, yo a toda hora discuto con ella, es menor que yo, y por mucho que hable con ella, ella ha ido al psicólogo y nada, ella sigue en lo mismo, es lo que ella diga."* (Actor No. 10-2, grabación No. 03). *"Me ha dolido en lo más profundo, me lo dijo 'Tú si jodes, tú me amargas la vida, tú si me dañaste mi vida y mi existencia', eso a mí me marcó mucho"*. (Actor No. 4). Se observa que estos sentimientos son producto de un manejo sociocultural arraigado que se basa en insultos, humillaciones, agresiones, indiferencia, ofensas, malos tratos, gritos, golpes, transferidos generacionalmente.

Dando los primeros pasos hacia el cambio

Este espacio propició que los participantes aceptaran sus errores, reconocieran las barreras afectivas en sus familias y la necesidad de cambiar para alcanzar el bienestar: *"Esto se tiene que acabar, las cosas tienen que cambiar"* (Actor No. 3). La iniciativa para el cambio permitió a los participantes ser gestores de la transformación de sus conflictos, planteando propuestas para su adecuado manejo, como compartir más en familia y fortalecer la comunicación:

Que todo sea grupal, que haya equidad, nosotros así estamos contribuyendo a la paz; que si hay un conflicto ustedes los profesionales nos ayuden a resolverlo, existen otras maneras, no levantar a golpe al otro porque me dijo una mala palabra; la tolerancia, debemos ser tolerantes. (Actor No. 30)

Para continuar el viaje fue necesario abordar las barreras en la comunicación entre padres e hijos, muro invisible que impedía expresar el afecto. Algunos jóvenes se mostraron tímidos, otros tensos, serios, e inclusive nerviosos, pero con la disposición de superar este reto para continuar. Estrategias como el role-playing facilitaron la búsqueda de la empatía entre padres e hijos, compartiendo sentimientos de elogio, gratitud, satisfacción y amor, que en algunos casos fueron acompañados de expresiones físicas de afecto.

Emprendemos el viaje: adquiriendo nuevos equipajes

Caracterizados los tipos de conflictos familiares y su manejo, las familias exploran comprenderlos de forma constructiva, positiva; estos nuevos equipajes son trabajados en cada sesión y encuentran eco en las habilidades sociales, toda vez pueden ser disminuidos por el desarrollo de éstas en la interacción social. Como señala Durán, Parra, y Márceles (2015) el poseer estas capacidades ayuda a controlar la ansiedad en situaciones conflictivas o novedosas.

Con miras a fortalecer las habilidades sociales, entendidas como un conjunto de comportamientos que permiten a los sujetos desenvolverse en un contexto interpersonal o individual donde expresan sentimientos, deseos, opiniones, en cuanto facilitan la solución o disminución de conflictos (Caballo, 2005) se abordan los siguientes equipajes: empatía, comunicación, asertividad, inteligencia emocional, respeto, tolerancia, alteridad, discernimiento, solución de problemas, afrontamiento de conflictos y trabajo en equipo. Estos equipajes fueron trabajados en sesiones apoyadas con diferentes técnicas: juego de roles familiares, dramatizaciones, video-foros, relatos familiares, elaboración de carteles, juegos de competencias físicas y pensamiento lógico, socializaciones, entre otras.

La apropiación del primer equipaje relacionado con la redefinición del conflicto, permitió observar diferencias con relación al inicio del proceso, y generar actitudes favorables para incorporar los elementos y herramientas comprometidos en el resto de equipajes. En los participantes se posibilita el hacer otra lectura en torno al sentido del conflicto, pasando de verlo como “no sirve para nada”; “son negativos porque traen mucho problema”, a “Si sirve”, “En un conflicto uno suelta todo, se descarga y uno dice lo que piensa, y la otra persona dice lo que piensa y es una forma de conocer a la otra persona” (Registro de Observación No. 03).

Estación: transformando conflictos

Los participantes se enfrentaron al reto de construir y/o posibilitar nuevas rutas de convivencia para cada familia con base en sus conflictos particulares y apoyados en la aplicación de las habilidades sociales aprendidas y entendiendo que el conflicto “Es una forma de aprendernos a conocer más”, “compartir más, tener una buena comunicación”, “invitar al diálogo”, “escuchar todos los puntos de vista” (Registro: grupo focal). “Es una oportunidad para reconocer en qué estamos fallando” (Actor No. 36).

Esta aceptación de los conflictos se evidenció en su reconocimiento al interior de su familia. El 20% de los participantes señaló tener *muchas veces* conflicto con sus padres; el 20% *siempre o muchas veces* con los hijos; el 10% *siempre* con sus hermanos; y un 10% *muchas veces* con su pareja y con sus hermanos, cuando al inicio del proceso este reconocimiento fue inferior. También fue relevante el aumento en la identificación de los motivos de los conflictos, identificando como principales las diferencias en el pensar y en el sentir (40%); seguido de la lucha de poder y autoridad (30%), y las diferencias en el actuar (30%) y en último lugar por satisfacer las necesidades (20%), evidenciando mayor locus de control interno.

Finalmente, las familias dejaron entrever mejoras a partir de su compromiso con la construcción de estrategias para gestionar sus conflictos como: el diálogo, el fijar límites hacia los hijos, buscar espacios para compartir, brindar afecto, y buscar apoyo en personas formadas en el tema. Estas propuestas reflejaron el avance en la Ruta, “El cambio personal lo he visto con la niña, ya no grita. Trato de escuchar lo que me dicen, y la forma en cómo me expreso ha cambiado” (Actor No. 11-1). “Puedo solucionar conflictos sin insultar a nadie” (Actor No. 8-2).

Ahora bien, con respecto a la metodología implementada, es importante señalar que el resultado del proceso de IAP depende de las metas fijadas, del tipo de resistencia encontrada, los recursos disponibles (incluyendo el nivel de participación y compromiso del grupo) y la efectividad de las acciones tomadas (Balcazar, 2003). En el presente estudio, se tuvo la intención de fondo de que se desarrollara en un nivel alto; sin embargo, al analizar la experiencia se pudo evidenciar que, de acuerdo con Balcazar (2003), la IAP se ejecutó en un nivel bajo, ya que los grados de control, colaboración y compromiso no tuvieron los alcances suficientes.

Tabla 1. Nivel de Investigación-Acción Participativa como función del papel de los participantes (Balcazar, 2003, p. 66)

Nivel de IAP	Grado de Control	Grado de Colaboración	Grado de Compromiso
NO IAP	Sujetos de investigación sin control	Mínimo	Ninguno
Bajo	Capacidad de dar retro-alimentación	Comité de consejeros	Mínimo
Medio	Responsabilidad por supervisión y asistencia a las reuniones del equipo	Consejeros, Consultores, Veedores con Contrato	Varios compromisos y sentido de pertenencia en el proceso
Alto	Socios igualitarios, o líderes con capacidad de contratar a los investigadores	Investigadores activos o líderes de la investigación	Compromiso total y sentido de propiedad del proceso de investigación

No obstante, este hecho no representa error o fracaso en el proceso. Es un producto en sí mismo y demuestra las dificultades y retos frecuentes con los que se enfrenta la IAP en su implementación, ya que alcanzar niveles medios o altos de IAP se dificulta, pues el nivel de involucramiento de los participantes muchas veces es afectado por su falta de visión o de conciencia crítica, o por la falta de tiempo y disposición en razón de sus otras ocupaciones, teniendo pocos recursos a su disposición. También las solicitudes a los investigadores-facilitadores, miembros de universidades o trabajando articuladamente con entidades del Estado, llevan a que los procesos se aceleren en razón de presiones y demandas. Finalmente, en ocasiones, son las entidades las que asumen el control del proceso y el protagonismo de los participantes se opaca, consolidando así relaciones de dependencia y poca emancipación (Balcazar, 2003).

Efectivamente, en el presente estudio hubo una conjunción de situaciones que llevaron la IAP al nivel bajo: alta dependencia de los participantes evidenciada en sus expectativas externas de resolución de problemas centradas en el ICBF, sumada a su poca disponibilidad de tiempo y de conocimiento; como además de las demandas externas e institucionales de los investigadores.

Consideraciones finales

Desde su auto-reconocimiento como protagonistas del proceso, los miembros de la familia esclarecieron sus concepciones sobre los conflictos, sus elementos, estilos predominantes y el manejo dado, resultando la reconstrucción colectiva y participativa

de un modelo alternativo contextualizado a su realidad específica. La resignificación del conflicto fue el punto de partida para el cambio de percepción sobre este, pasando de una mirada negativa a una positiva, como oportunidad para el cambio y mejoras en sus relaciones familiares. Esto facilitó el empoderamiento de las familias y sus miembros, el desarrollo de habilidades sociales y el cambio en la dinámica familiar, estructurándose intercambios recíprocos y sanos, y funcionando como un microsistema en transformación, crecimiento y autorregulación (Bronfenbrenner, 1987) a partir de la comunicación y el diálogo.

Las familias identificaron que las actividades desarrolladas en el programa permitieron la reorientación de sus percepciones y la apertura hacia nuevas formas de leer y comprender al Otro en el diario vivir familiar, impactando positivamente en la convivencia familiar al generar cambios en los esquemas de manejo de los conflictos. El ejercicio empático entre padres e hijos, permitió el reconocimiento de cada uno en sus necesidades; sin duda, este reconocimiento es necesario al estructurar toda intervención familiar, máxime cuando se citan conflictos con los adolescentes, pues ellos necesitan la posibilidad de ser vistos como sujetos de derecho, y gozar de garantías de espacios de participación (Souza, Lauda, & Koller, 2014) en la dinámica familiar.

Asociado a lo anterior, a partir de la comprensión de la realidad familiar del conflicto y su potencial de cambio, es manifiesta la importancia de continuar desarrollando acciones sostenidas en este tipo de procesos que permitan el cambio cognitivo, conductual y afectivo frente a los conflictos y convivencia familiar, y de cara al fortalecimiento de las acciones institucionales lideradas desde el Estado

y apoyadas por la academia. También es pertinente hacer seguimiento a los procesos adelantados, evaluar su impacto y analizar la generación de nuevas alternativas de intervención para responder a esta problemática compleja y cotidiana, así como fortalecer los espacios de investigación bajo la modalidad IAP en temas relacionados con los conflictos filioparentales, intrafamiliares, de pareja y contra el adulto mayor.

Como señala (Martí, 2002, p. 83) “la IAP no es mágica y nosotros tampoco, ni disponemos de todo el tiempo ni recursos del mundo (...) por ello es recomendable acotar los ámbitos a investigar y adecuarlos a las potencialidades reales de acción en el territorio”. Es un reto trabajar con comunidades marginadas y vulnerables que perciben a las entidades del Estado y sus socios –como la Universidad– como líderes de procesos y los responsables de las transformaciones, ya que disminuye su nivel de control, colaboración y compromiso. Es necesario trabajar en el cambio de actitud de las Instituciones y sus miembros, que en gesto de paternalismo o control establecen y perpetúan relaciones de dependencia. De otra parte, las demandas de tiempos, estándares y protocolos administrativos de las entidades, hacen que se atiende más a estas demandas que al proceso natural de la misma dinámica de la IAP (Balcazar, 2003). Es indispensable, como gremio de profesionales y disciplinas asociadas a la intervención social, ganar interlocución e incidencia ante el Estado y sus entidades, así como ante las ONG, para promover prácticas que legitimen nuestro rol profesional y le permitan a los procesos desarrollarse de una forma que responda más a sus propósitos de transformación social que a las demandas administrativas institucionales.

Nota

- 1 De La Peña, A. (2009). *Caracterización del manejo de Conflictos presentes en la Dinámica Familiar del estrato socioeconómico bajo del departamento del Atlántico*. (Documento de Investigación). Universidad De la Costa, Barranquilla, Colombia.

Referencias

Alberich, T. (2007). Investigación-Acción Participativa y Mapas Sociales. In *Seminario de Estudios para la Intervención Social y Educativa* (SEPISE). Castellón, ESP. Recuperado de <http://comprenderparticipando.com/wp-content/uploads/2016/04/Tomas-Alberich-Nistal-Investigacion-accion-participativa.pdf>

Álvarez, R. & Gómez, I. (2011). Conflicto trabajo-familia, en mujeres profesionales que trabajan en la modalidad de empleo. *Pensamiento Psicológico*, 9(16), 89-106. Recuperado

de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89612011000100007&lng=en&tlng=es.

Angulo, R., Buenaventura, A., Cleajin, M., Gutiérrez, R., & Sanchez, A. (2008). Violencia intrafamiliar en sectores populares de Barranquilla. Barranquilla, COL: Uniautonomia.

Aroca, C., Lorenzo, M., & Pérez, C. (2014). La violencia filio-parental: un análisis de sus claves. *Anales de Psicología*, 30(1) 157-170. DOI: <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.30.1.149521>

Balcazar, F. (2003). Investigación acción participativa (IAP): aspectos conceptuales y dificultades de implementación. *Fundamentos en Humanidades*, IV(7-8), 59-77. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18400804>

Barquero, A. (2014). Convivencia en el contexto familiar: un aprendizaje para construir cultura de paz. *Actualidades Investigativas en Educación*, 9, 1-19. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/447/44729876008.pdf>

Botterill-James, T., Halliwell, B., McKeown, S., Sillince, J., Uller, T., Wapstra, E., & While, G. M. (2017). *Family aggression in a social lizard*. *Scientific Reports*, 7, 3502. DOI: [10.1038/s41598-017-03531-0](https://doi.org/10.1038/s41598-017-03531-0) <https://www.nature.com/articles/s41598-017-03531-0>

Bronfenbrenner, U. (1987). *La ecología del desarrollo humano: experimentos en entornos naturales y diseñados*. Barcelona: Paidós.

Caballo, V. (2005). *Manual de Evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales* (6ª ed.). Madrid: Siglo XXI.

Calvete, E. & Izaskun, O. (2016). Violencia filio-parental: frecuencia y razones para las agresiones contra padres y madres. *Psicología Conductual*, 24(3), 481-495.

Calvete, E., Gámez- M., & Orue, I. (2014). Características familiares asociadas a violencia filio-parental en adolescentes. *Anales de Psicología*, 30(3), 1176-1182. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16731690017>

Cottrell, B. (2001). *Parent Abuse: The Abuse of Parents by Their Teenage Children*. Ottawa: Health Canada.

Cusinato, M. (1992). *Psicología de las relaciones familiares*. Barcelona: Herder.

Del Moral, G., Martínez, B., Suárez, C., Ávila, E., & Vera, J. (2015). Teorías sobre el inicio de la violencia filio-parental desde la perspectiva parental: un estudio exploratorio. *Pensamiento Psicológico*, 13(2) 95-107. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80143106007>

Durán, S., Parra, M., & Márceles, V. (2015). Potenciación de habilidades para el desarrollo de emprendedores exitosos en el contexto universitario. *Opción*, 31(77), 200-215. Recuperado de <http://repositorio.cuc.edu.co/xmlui/handle/11323/752>

Echeburúa, E., Fernández-Montalvo, J., & Corral, P. (2008). ¿Hay diferencias entre la violencia grave y la violencia menos grave contra la pareja?: un análisis comparativo. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 8(2), 355-382.

Espinal, I., Gimeno, A., & González, F. (2006). El enfoque sistémico en los estudios sobre la familia. *Revista Internacional de Sistemas*, 14, 21-34.

Estrada, L. (2014). *El ciclo vital de la familia*. México, DF: Debolsillo.

Fuquen, M. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa*, 1, 266-278. Recuperado de: <http://www.revistatabularasa.org/numero-1/Mfuquen.pdf>

- García, V., Marín, I., & Currea, F. B. (2006). Relaciones maritales, relaciones paternas y su influencia en el ajuste psicológico de los hijos. *Acta Colombiana de Psicología*, 9(2), 115-126.
- Ibabe, I. Jaureguizar, J., & Díaz, O. (2007). Violencia filio-parental: conductas violentas de jóvenes hacia sus padres. Recuperado de: http://www.jusap.ejgv.euskadi.net/r47-educia/es/contenidos/informe_estudio/violencia_filio-parental/es_vifilpar/adjuntos/Violencia_Filio-Parental.pdf
- Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses. (2017). *Forensis 2016: Datos para la vida*. Herramienta para la interpretación, intervención y prevención de lesiones de causa externa en Colombia. Recuperado de <http://www.medicinalegal.gov.co/documents/88730/4023454/Forensis+2016+-+Datos+para+la+Vida.pdf/af636ef3-0e84-46d4-bc1b-a5ec71ac9fc1>
- Llamazares, A., Vázquez, G., & Zuñeda, A. (2013). Violencia filio-parental propuesta de explicación desde un modelo procesual. *Boletín de Psicología*, 109, 85-99. Recuperado de <http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N109-5.pdf>
- Martí, J. (2002). *Investigación-Acción Participativa, estructura y fases*. En: Martí, J., Montañés, M. & Rodríguez, T. La Investigación social participativa, (79-123). España: El Viejo Topo.
- Martínez, L., Estévez, E., Jiménez, T., & Velilla, C. (2015). Violencia filio-parental: Principales características, factores de riesgo y claves para la intervención. *Papeles del Psicólogo*, 36 (3), 216-223. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77842122007>
- Molla-Esparza, C. & Aroca-Montolío, C. (2017). Menores que maltratan a sus progenitores: definición integral y su ciclo de violencia. *Anuario de Psicología Jurídica*, 1-7. Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S113307401730003X>
- Morales, H. & Castillo, J. (2011). Violencia cometida por los adolescentes en la familia o cuando son los hijos los que maltratan, Un estudio en la ciudad de Barranquilla, Colombia. *Rev. Crim.*, 53(2), 99-121. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/crim/v53n2/v53n2a05.pdf>
- Montañés, M., Bartolomé, R., Montañés, J., & Parra, M. (2008). Influencia del contexto familiar en las conductas adolescentes. *Ensayos*, 17(1), 391-407. Recuperado de: http://www.uclm.es/ab/educacion/ensayos/pdf/revista23/23_20.pdf
- Motrico, E, Fuentes, M., & Bersabé, R. (2001). Discrepancias en la percepción de los conflictos entre padres e hijos/as a lo largo de la adolescencia. *Anales de Psicología*, 17(1), 1-13. Recuperado de http://www.um.es/analesps/v17/v17_1/01-17_1.pdf
- Oliva, A. (2006). Relaciones familiares y desarrollo adolescente. *Anuario de Psicología*, 37(3), 209-223. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=97012834001>
- Pérez, G. & Pérez, M. (2011). *Aprender a convivir: el conflicto como oportunidad de crecimiento*. Madrid: Narcea
- Redorta, J. (2007). *Aprender a resolver conflictos*. Barcelona: Paidós.
- Rojas, J., Vazques, G., & Llamazares, J. (2016). Violencia filio-parental: un fenómeno emergente en la investigación psicológica. *Ajayu*, 14(1), 140-161. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=461545454007>
- Sánchez Gudiño, H. (2006). *Génesis, desarrollo y consolidación de los grupos estudiantiles de choque en la UNAM*. México, DF: Porrúa.
- Souza, A. P. L., Lauda, B. V., & Koller, S. H. (2014). Opiniões e vivências de adolescentes acerca dos Direitos ao respeito e privacidade e à proteção contra a Violência física no âmbito familiar. *Psicologia & Sociedade*, 26(2), 397-409.
- Steinberg, L. (2001). We Know Some Things: Parent-Adolescent Relationships in Retrospect and Prospect. *Journal of Research on Adolescence*. 11(1), 1-19. Recuperado de <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/1532-7795.00001/epdf>
- Torres, J. (1999). Un enfoque alternativo a la teoría tradicional del conflicto. *Psicología desde el Caribe*, 4(1), 45 – 62. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/2418/1570>
- Vacas, E. C. & Hernández, J. R. (2014). Usos del tiempo y conflicto familiar. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 6(1), 77-84. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3498/349851790007.pdf>
- World Health Organization [WHO]. (2002). *World Report on Violence and Health*. Recuperado de www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/wrvh1/en/

Submissão em: 26/07/2016

Revisão em: 21/08/2017

Aceite em: 08/09/2017

Adriana De La Peña Leiva és Doctora en Psicologia y Magister en Proyectos de Desarrollo Social de la Universidad del Norte. Master en Ciencias de la Sociedad con énfasis en Educación, Trabajo y Formación de la Universidad París XII. Psicóloga de la Universidad Metropolitana. Investigadora grupo Cultura, Educación y Sociedad, Universidad de la Costa. Docente Titular en la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales de la Universidad de la Costa.

Dirección: Calle 58 No. 55-66, Universidad de la Costa. Barranquilla, Colombia.

E-mail: adelapena@cuc.edu.co

José Eduardo Lozano Jiménez és Psicólogo, Especialista y Magister en Desarrollo Social de la Universidad del Norte, Magister en Ciencias Humanas y Sociales de la Universidad de París XII. Investigador grupo Cultura, Educación y Sociedad, Universidad de la Costa. Decano Facultad de Ciencias Humanas y Sociales de la Universidad de la Costa. Presidente y Magistrado Tribunal Deontológico y Bioético del Colegio Colombiano de Psicólogos, Zona Norte. Coordinador del Campo Psicología social, ambiental y comunitaria del Colegio Colombiano de Psicólogos.

E-mail: jlozano5@cuc.edu.co