



**Intervención psicosocial potenciada: Un enfoque integral en audiencias de conciliación**

Marilyn Ramírez García

Informe de práctica presentado para optar al título de Trabajadora Social

Asesora

Martha Cecilia Arroyave Gómez, Magíster (MSc) en Terapia Familiar.

Universidad de Antioquia  
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas  
Trabajo Social  
Medellín, Antioquia, Colombia  
2024

---

Cita

(Ramírez García, M. 2024)

---

Referencia

Ramírez García, M. (2024). *Intervención psicosocial potenciada: Un enfoque integral en audiencias de conciliación*. [Informe de práctica]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.

Estilo APA 7 (2020)

---



CRAI María Teresa Uribe (Facultad de Ciencias Sociales y Humanas)

**Repositorio Institucional:** <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - [www.udea.edu.co](http://www.udea.edu.co)

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

---

## Tabla de contenido

Resumen .....	4
Abstract .....	5
Introducción .....	6
1. Contextualización del campo de práctica .....	7
2. Proyecto de intervención social .....	10
2.1. Situación Diagnóstica-Objeto De Intervención Social.....	10
2.2. Intencionalidades.....	15
2.3 Propuesta de intervención. ....	16
2.4 Objetivos .....	16
2.5 Fundamentación Teórica .....	17
2.6. Fundamentación Metodológica .....	23
2.7. Lo ético y lo político: principios profesionales desde el código de ética profesional del Trabajo Social en Colombia.....	25
3. Análisis de resultados del proyecto de intervención.....	27
3.1 Datos cualitativos y cuantitativos.....	27
4. Ejecución del proceso de práctica.....	31
4.1 Datos cualitativos y cuantitativos.....	31
5. Aprendizajes .....	33
6. Aportes desde el Trabajo Social .....	34
7. Conclusiones .....	35
8. Recomendaciones .....	37
Referencias .....	39
Anexos.....	41

---

## Resumen

El presente informe plantea la importancia de la intervención psicosocial llevada a cabo por las y los practicantes del Centro de Atención Familiar durante las audiencias de conciliación en el Centro de Conciliación Luis Fernando Vélez Vélez de la Universidad de Antioquia, puesto que, una audiencia de conciliación es un mecanismo alternativo para la resolución de conflictos, donde las partes involucradas buscan gestionar de forma acuerdos, por lo tanto, la intervención psicosocial juega un papel fundamental al promover un diálogo constructivo, además, con un enfoque interdisciplinario que involucra a profesionales del Trabajo Social y la Psicología, se busca fomentar el entendimiento mutuo entre las partes y facilitar la búsqueda de soluciones que aborden tanto los aspectos legales como los sociofamiliares del conflicto, y la proposición de soluciones más efectivas a las necesidades de los implicados.

Dado a que no había una guía específica para los practicantes de Trabajo Social y Psicología en su rol durante las audiencias de conciliación, se plantea la creación de un protocolo de intervención psicosocial para brindar orientación a los nuevos practicantes en su participación en las audiencias, así como fortalecer el trabajo en equipo con los practicantes de Derecho, con el objetivo último de ofrecer una atención integral a las personas que requieren el servicio. Lo anterior se logró a través de un diagnóstico detallado y en las experiencias de las practicantes del equipo psicosocial durante su intervención en las audiencias de conciliación.

*Palabras clave:* intervención psicosocial, audiencias de conciliación, familia, trabajo social.

---

### **Abstract**

This report raises the importance of the psychosocial intervention carried out by the practitioners of the Centro de Atención Familiar during the conciliation hearings at the Centro de Conciliación Luis Fernando Vélez Vélez of the Universidad de Antioquia, since, a conciliation hearing It is an alternative mechanism for conflict resolution, where the parties involved seek to manage agreements, therefore, psychosocial intervention plays a fundamental role in promoting a constructive dialogue, in addition, with an interdisciplinary approach that involves Social Work professionals. and Psychology, seeks to promote mutual understanding between the parties and facilitate the search for solutions that address both the legal and socio-familial aspects of the conflict, and the proposal of more effective solutions to the needs of those involved.

Given that there was no specific guide for Social Work and Psychology practitioners in their role during conciliation hearings, the creation of a psychosocial intervention protocol is proposed to provide guidance to new practitioners in their participation in the hearings, as well as how to strengthen teamwork with law practitioners, with the ultimate objective of offering comprehensive care to people who require the service. The above was achieved through a detailed diagnosis and in the experiences of the psychosocial team practitioners during their intervention in the conciliation hearings.

*Keywords:* psychosocial intervention, conciliation hearing, family, social work.

---

## Introducción

El presente informe tiene como propósito presentar la experiencia como practicante de Trabajo Social de la Universidad de Antioquia en el Centro de Atención Familiar (CAF) del Consultorio Jurídico “Guillermo Peña Álzate”. En primer lugar, se presenta una contextualización del campo de práctica mencionado, junto con las funciones propias de Trabajo Social que se realizan allí.

Posteriormente, está la propuesta de intervención, la cual incluye la situación diagnóstica, intencionalidades, objetivos, fundamentación teórica, referente conceptual, fundamentación metodológica, así como las técnicas y herramientas empleadas en la ejecución de la propuesta, que posibilitaron realizar las actividades programadas. Esta propuesta se enfoca en la intervención psicosocial en las audiencias de conciliación que se realizan en el consultorio jurídico en el Centro de Conciliación “Luis Fernando Vélez Vélez”. Surgió a partir de la experiencia de las practicantes de Trabajo Social, al identificar un vacío en la fundamentación de dicha intervención en las audiencias de conciliación.

Además, se presentan los resultados del proceso de ejecución de la propuesta de intervención, así como las funciones y actividades llevadas a cabo durante la práctica, abordando tanto aspectos cuantitativos como cualitativos.

Finalmente, se evidencian los aprendizajes obtenidos durante la experiencia como practicante en el Centro de Atención Familiar, así como los aportes del Trabajo Social, conclusiones, recomendaciones y anexos relevantes del material realizado durante la práctica.

## 1. Contextualización del campo de práctica

El Consultorio Jurídico “*Guillermo Peña Álzate*” es una de las dependencias que forman parte del Departamento de Prácticas de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia, allí estudiantes de últimos semestres brindan asesoría legal gratuita a personas de bajos recursos que residen en Medellín. Se encuentra ubicado en el edificio Antigua Escuela de Derecho de la Universidad de Antioquia en la Comuna 10 La Candelaria, en el centro de la ciudad, su ubicación posibilita la afluencia de usuarios de diferentes sectores de Medellín y otros municipios del Área Metropolitana del Valle de Aburrá. El consultorio fue creado en 1968 y autorizado por el Tribunal Superior de Antioquia en 1971 quien representa la segunda y máxima instancia en materia judicial y fue autorizado siguiendo lo establecido en el Artículo 30 del Decreto 196 de 1971 el cual ordena a las Facultades de Derecho organizar consultorios jurídicos para y con los estudiantes. Además, es importante tener en cuenta la Ley 2113 de 2021, la cual regula el funcionamiento de los consultores jurídicos de las instituciones de educación superior.

En este consultorio, se distinguen cuatro niveles de consultorios siendo el Centro de Atención Familiar [CAF] parte del denominado Consultorio II, allí desde el año 2004, estudiantes practicantes de Derecho, Psicología y Trabajo Social buscan trabajar de manera multi-interdisciplinaria para la atención integral de la comunidad para resolver de manera efectiva y pacífica conflictos relacionados con asuntos familiares, así pues, desde el CAF se pretende que:

Los estudiantes pueden vincular los instrumentos que brinda el Centro de Práctica con sus conocimientos, para afianzar y potenciar sus saberes y capacidades para intervenir, analizar y comprender las realidades sociales, políticas e institucionales en las cuales se ve inmersa la familia. (Universidad de Antioquia, 2023)

Los y las practicantes del CAF participan en diversos programas que ofrece el Consultorio, en los que Trabajo Social interviene y se mencionan a continuación:

**Orientaciones:** Enfocadas en el acompañamiento a familias, parejas o individuos que estén atravesando por problemáticas y conflictos asociados al ciclo vital o a las relaciones familiares, con el fin de que encuentren o fortalezcan sus recursos en temas como crianza, comunicación o crisis familiares.

**Encuentros pre divorcio:** En compañía de un estudiante de Derecho, se participa en la planeación y desarrollo de encuentros con parejas que desean divorciarse por mutuo acuerdo, dentro de este proceso se presentan tensiones, desacuerdos y no hay una asimilación a causa de que se ve como algo negativo y no como una posibilidad de cambio en la dinámica familiar para su bienestar. Antes de la legalización del divorcio, desde CAF y el Consultorio Jurídico se realiza un encuentro pre-divorcio donde se presentan los efectos psicosociales y jurídicos que éste conlleva.

**Audiencias de Conciliación:** Se interviene en las audiencias en las que se involucran temas de familia, y se hace acompañamiento de manera imparcial a las dos partes, al conciliador y co conciliador, con temas sensibilizadores en la búsqueda de que se lleguen a acuerdos de manera pacífica y se contemple la dimensión socio familiar de los implicados.

**Encuentros de Mediación:** Es un espacio en el cual se busca que sean las mismas partes del conflicto quienes encuentren sus formas de justicia y puedan hacer acuerdos de beneficio mutuo, principalmente, son adolescentes que tienen procesos penales y no han sido institucionalizados, teniendo en cuenta la justicia restaurativa como alternativa y el fortalecimiento de sus redes de apoyo. Trabajo social participa cuando se tratan temas con familia.

**Grupos de Estudio y Trabajo (GET):** Son reuniones interdisciplinarias en las cuales participan practicantes de Derecho, Psicología, Trabajo Social y los asesores institucionales de estas disciplinas, con el objetivo de fortalecer conocimientos en torno a ciertas áreas de interés, especialmente en temas relacionados al derecho de Familia, derecho de alimentos, pre-divorcio, entre otros.

**Talleres psicoeducativos/comunitarios:** Estos se planean y realizan en busca del “fortalecimiento del trabajo colaborativo de los diferentes equipos de docentes y estudiantes [...], esto a través del desarrollo de una capacitación (talleres) en competencias ciudadanas, emocionales, comunicativas, cognitivas e integradoras” (Universidad de Antioquia, s.f., p. 2). También se apunta a brindar talleres a otros grupos poblacionales como adolescentes o población sorda, en temas como habilidades sociales, prevención de violencias, nuevas masculinidades, entre otras.

**Programa de protección internacional (PPI):** Es un programa enfocado en la garantía y promoción de los derechos de las personas migrantes y con necesidades de protección internacional. Trabajo Social en el programa es una apuesta relativamente nueva por lo cual sigue en configuración y transformación.

**Centro de Atención a Víctimas (CAV):** Es un programa que tiene como objetivo brindar asesoría y acompañamiento jurídico a la población víctima del conflicto armado, con el fin de garantizar la exigibilidad de sus derechos fundamentales. Recientemente se ha identificado la necesidad de incluir acompañamiento psicosocial en este contexto, por lo tanto, se está iniciando un proceso de rastreo y observación participante para fundamentar esta intervención.

Como se ha mencionado, el equipo de trabajo en el CAF es interdisciplinario conformado por profesores/as y practicantes de Derecho, Trabajo Social y Psicología. Los y las practicantes tienen la posibilidad de participar en los diferentes programas mencionados anteriormente y cuentan con la asesoría de un profesional especializado en el área correspondiente.

Ahora bien, los actores y sujetos principales presentes en el Consultorio jurídico, son personas, en su mayoría, de estrato socioeconómico 1 y 2 de la ciudad de Medellín, y en casos particulares estrato 3, que son sujetos activos en los procesos que se llevan a cabo desde el consultorio y que están en búsqueda de un acompañamiento jurídico y psicosocial.

Así mismo, Trabajo Social en los distintos programas está orientado a brindar una atención integral a los usuarios, no solo atendiendo a sus necesidades legales, sino también considerando los aspectos emocionales y familiares que puedan estar afectando, además de poder identificar situaciones de vulnerabilidad y/o crisis familiares que deban ser acompañadas y orientadas.

## 2. Proyecto de intervención social

### 2.1. Situación Diagnóstica-Objeto De Intervención Social

Como se ha mencionado el Centro de Atención Familiar realiza acompañamiento psicosocial a diferentes programas del Consultorio Jurídico “Guillermo Peña Álzate”, es así que este proyecto de intervención se focaliza en el Centro de Conciliación “Luis Fernando Vélez Vélez” [LFVV] que fue creado en el año 1991, mediante resolución académica 1301 de julio 16 de 1991, así mismo, el funcionamiento de este fue aprobado por medio de la resolución 1474 del 28 de agosto de 1991. Con el fin de

Propiciar el acercamiento entre partes involucradas en un conflicto jurídico, para que, en aplicación de la conciliación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos y con la intervención de un tercero imparcial y calificado, denominado conciliador, gestionen por sí mismas la resolución de sus diferencias y aborden la posibilidad de una convivencia más pacífica. (Universidad de Antioquia, 2023)

En la normatividad colombiana se encuentran dos modalidades de conciliación, por un lado, está la conciliación judicial, la cual se lleva a cabo en el contexto de un proceso legal, por otro lado, se encuentra la conciliación extrajudicial que tiene lugar en los centros de conciliación, que sería en este caso, tal y como su nombre lo sugiere se realiza fuera del ámbito de un proceso judicial, conforme a lo estipulado por la Ley 640 de 2001 art.31

La conciliación extrajudicial en derecho en materia de familia podrá ser adelantada ante los conciliadores de los centros de conciliación, ante los defensores y los comisarios de familia, los delegados regionales y seccionales de la defensoría del pueblo, los agentes del ministerio público ante las autoridades judiciales y administrativas en asuntos de familia y ante los notarios.

En consecuencia, la conciliación implica cumplir con un requisito en el que se establecen compromisos que quedan registrados en un acta, con el fin de evitar recurrir a otras instancias. Puesto que,

Es un mecanismo alternativo de solución de conflictos a través del cual, dos o más personas, naturales o jurídicas, de carácter privado o público, nacional o extranjera, gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador. (Ministerio de Justicia y el Derecho, 2023)

En las audiencias de conciliación que se llevan a cabo en el consultorio jurídico, participan las partes involucradas, conciliador/a, co-conciliador/a, y, dependiendo de la disponibilidad del equipo psicosocial, se designa a una Trabajadora Social o Psicóloga. De esta manera, se apuesta por la interdisciplinariedad, entendida como,

Un planteamiento que, frente a problemas complejos, trata de poner en diálogo varias ópticas disciplinares y específicas con el fin de alcanzar una comprensión más profunda a través de la síntesis de sus diferentes aportaciones. Por eso el trabajo interdisciplinar exige condiciones metodológicas muy precisas y rigurosas. (Agazzi, 2004, p. 1)

Para llevar a cabo las audiencias de conciliación en el consultorio jurídico, se cuenta con asesores formados que guían y acompañan en este proceso de intervención a los practicantes de Derecho, Trabajo Social y Psicología, por medio de capacitaciones referentes a temas familiares desde lo jurídico y psicosocial, para permitir que se acompañe no sólo de manera jurídica sino también familiar, por ejemplo, en temas de prácticas de crianza, relación parental, empatía, comunicación asertiva, tiempo de calidad, etc. Como lo establece la Ley 2220 de 2022 en el art.49

Los estudiantes de último año de psicología, trabajo social, sicopedagogía, comunicación social y carreras afines a la resolución de conflictos podrán hacer sus prácticas en conciliación, apoyando la labor del conciliador y el desarrollo de las audiencias. Para el efecto, se celebrarán convenios entre las respectivas facultades universitarias y los programas locales de justicia en equidad, las entidades que cuenten con servidores públicos habilitados para conciliar y las entidades promotoras de centros de conciliación. (párr. 1)

Es por esto que se cuenta con el equipo psicosocial para brindar acompañamiento, con énfasis en resaltar la relevancia de la relación entre los padres y su responsabilidad de garantizar el bienestar de sus hijos e hijas, ya que, la separación de los padres conlleva consecuencias que afectan la dinámica familiar, lo que requiere una adaptación a estas nuevas circunstancias.

Ahora bien, fue necesario reconocer y rastrear algunos antecedentes bibliográficos alrededor de la intervención socio-jurídica en las audiencias de conciliación.

En primer lugar, en el artículo titulado *Conciliación, mediación y emociones: Una mirada para la solución de los conflictos de familia*, por Adriana Patricia Arboleda López. Se destaca que la conciliación al ser un mecanismo de resolución de conflictos se incorporan allí emociones y otros sentimientos que necesitan ser atendidos de manera integral, puesto que:

Es importante resaltar el papel determinante que juega el mediador y/o conciliador para que las partes entiendan al otro y busquen la forma de consolidar acuerdos que permitan alcanzar la solución de sus conflictos; además, es relevante que conozcan que las emociones direccionan el comportamiento humano, por lo que los estudiosos de las áreas humanistas deben interconectarse para tener un mayor entendimiento, no solo de los conflictos, sino de la manera como el ser humano se proyecta al exterior. (Arboleda, 2017, p. 92)

Por otro lado, en una investigación realizada en el 2008 por Miguel Ángel Montoya Sánchez y Natalia Andrea Salinas Arango sobre el Centro de Conciliación Luis Fernando Vélez Vélez de la Universidad de Antioquia. *‘La guerra de los valientes o el lugar de la conciliación. El escenario de los actores de la conciliación: la construcción del lugar simbólico.’* Se evidencia que:

Los conciliadores, en la planeación y en el desarrollo del proceso conciliatorio, regularmente sólo echan mano de la herramienta jurídica. Los aspectos que sobrepasan lo jurídico, vale decir, lo social, lo psicológico y lo cultural, generalmente no son tenidos en cuenta a la hora de leer el conflicto, de disponer las herramientas necesarias para la negociación asistida y en últimas, de proponer una solución. En esto radica, muchas de las veces, la dificultad del manejo de la audiencia de conciliación y la auscultación o esclarecimiento de las reales intenciones o intereses de las partes en la negociación. (Montoya & Salinas, 2008, p. 29)

Además, se encontró que el número de audiencias que tuvieron lugar en el Centro de Conciliación “LFVV” en el año 2018.

Fueron en total 122, de éstas, 85 fueron en materia de Familia y el resto (37) en materia Civil. No obstante, para los objetivos del presente trabajo, se delimitó el análisis solo de las audiencias que estuvieron acompañadas por los practicantes de Psicología y Trabajo Social del Centro de Atención Familiar, a la vez que se realizó el filtro de las audiencias que tuvieron como resultado Acuerdo Total (37), buscando con ello realizar un seguimiento a estos resultados, más allá del solicitado por el Ministerio de Justicia y del Derecho, el cual es objeto de crítica, toda vez que se ha limitado hasta ahora a una simple llamada telefónica en aquellos casos señalados en la plataforma SICAA. (Makiud, 2019, p. 37-38)

De acuerdo a lo anterior y a partir de la experiencia en el acompañamiento en las audiencias de conciliación en la práctica I, identifiqué una necesidad a potenciar, lo que me permitió configurar el objeto de intervención el cual se trata de la falta de fundamentación en la intervención psicosocial en las audiencias de conciliación, donde las practicantes psicosociales que llegan nuevas al CAF no tiene claridades al respecto, puesto que, en conversaciones, manifestaron que aunque se haga una inducción y se compartan documentos sobre el proceso e intervención de Psicología y Trabajo Social en las audiencias de conciliación, no se tienen suficientes claridades de ese rol, lo que genera que se guíen por los y las practicantes de derecho, debido a que estos si cuentan con una guía para su intervención, lo que imposibilita una participación activa por parte del equipo psicosocial en este espacio, así que es desde esto que considere necesario potenciar y fundamentar más la intervención, con la propuesta de un protocolo, teniendo en cuenta las etapas específicas que se llevan a cabo en la conciliación, pero puntualizando propiamente en los momentos de intervención del equipo psicosocial.

Ahora bien, desde los inicios de las conciliaciones en el consultorio jurídico han habido avances en la intervención interdisciplinar, ya que, antes se solicitaba acompañamiento del equipo psicosocial para realizar observación por medio de un formulario, pero no había intervención, posteriormente se dio paso a la intervención en crisis y actualmente se apuesta por una mayor participación del equipo social en el proceso, con el objetivo de que realmente se dé una transformación de conflicto, tomando el modelo transformativo del conflicto, entendiendo este

“como una oportunidad de aprendizaje. El objetivo es transformar la relación de las relaciones detrás del conflicto y como consecuencia de ello, transformar las relaciones sociales.” (Bush y Folger, 1996 como se citó en Makiud, 2019, p. 27)

Por lo tanto, actualmente el proceso interdisciplinar en las audiencias de conciliación se desarrolla de la siguiente manera:

Inicialmente por parte de la asesora de conciliación se envía la invitación al CAF para el acompañamiento a las audiencias, que contiene un informe previo del caso y unas preguntas psicosociales que hacen en turno de consulta la o el practicante de Derecho, luego es importante que las o los practicantes de Derecho y él o la practicante de Trabajo Social o Psicología acuerden una reunión previa para el estudio del caso y gestionar la metodología de la audiencia de conciliación.

Por otro lado, en conversación con la coordinadora del Centro de Conciliación LFVV, logré tener claridad y precisar las etapas de la conciliación, ya que en el tiempo que llevaba participando en las audiencias de conciliación aún había asuntos que me generaban dudas.

Es así que, en la audiencia de conciliación, se inicia con la *etapa de apertura*, donde se presentan las partes y todo el equipo interdisciplinario, además, en esta etapa se propone que el equipo psicosocial sensibilice sobre el tema particular. *La segunda etapa es la identificación del conflicto*, donde él o la practicante de Derecho leen los hechos y las pretensiones. *La tercera etapa, es la negociación*, donde se tienen en cuenta los intereses y propuestas de las partes para definir los resultados de la conciliación, en esta etapa se destaca la importancia de la intervención psicosocial, ya que, comúnmente se presentan crisis y alteraciones, aunque, es importante aclarar que en caso de ser necesario él o la practicante psicosocial puede intervenir, sin embargo, algunas y algunos practicantes de Derecho no tienen conocimiento sobre esto y se han generado algunos inconvenientes. Finalmente, está *la etapa de cierre donde se da un repaso, explicaciones y confirmaciones para elaboración del documento final*, donde él o la co-conciliadora y en algunos casos la o él conciliador se ausentan por un tiempo, a veces largo, para la revisión con sus asesores del acta y otros documentos, luego de esto se procede a la lectura y aceptación del mismo para dar conclusión del procedimiento, finalmente, todo el equipo interdisciplinario realiza una evaluación del trabajo en equipo durante el proceso de la conciliación, sin embargo, se ha evidenciado que la evaluación de algunos participantes en el encuentro no se realiza de manera reflexiva, puesto que, no registran los inconvenientes presentados ni aportan las sugerencias pertinentes, lo que

imposibilita la implementación de mejoras significativas, además, genera que se presenten de nuevo ciertas situaciones en próximos encuentros.

Teniendo en cuenta las etapas mencionadas y desde las experiencias compartidas por el equipo psicosocial se consideró que en la etapa de cierre se pueden implementar estrategias en el tiempo que se hace la revisión del acta. Es por esto, que, en conversación con la coordinadora del Centro de Conciliación, se propone hacer promoción de los servicios del CAF. Esto aportará al centro de conciliación y al CAF estadísticas de casos remitidos y atendidos, además, brindarles otros servicios a estas familias y que el proceso no se quede solo en un trámite jurídico.

En consecuencia, desde la intervención del equipo psicosocial se pueden identificar soluciones más equitativas y promover acuerdos entre las partes involucradas, teniendo en cuenta que una conciliación es un mecanismo de resolución de conflictos y en la que el equipo psicosocial, en su mayoría, participa en audiencias de conciliación en materia de familia, específicamente, de acuerdos en cuanto a régimen de visitas y cuotas de alimentos, además, las partes que asisten son parejas separadas y muchos de los acuerdos que desean realizar no se llevan a cabo por conflictos y temas relacionales, y esto es propio de Trabajo Social y Psicología.

De este modo, el alcance que se propuso para este objeto de intervención tuvo como objetivo proporcionar un protocolo tanto para el equipo psicosocial como para el centro de conciliación en su conjunto. Para lograrlo, se tuvieron en cuenta a los actores principales para que de esta manera pueda ser conciso, coherente y responder de manera efectiva a las necesidades de las familias usuarias del Centro de Conciliación “Luis Fernando Velez Velez”.

## **2.2. Intencionalidades**

Las prácticas académicas son un espacio para abordar problemáticas sociales y fortalecer nuestra intervención y es precisamente lo que se buscó, igualmente, aportar a la institución potencializando el acompañamiento psicosocial en los programas con los que tiene vinculación el CAF, principalmente, el Centro de Conciliación LFVV en materializar un protocolo de intervención.

Por lo tanto, apostar al centro de conciliación, simbolizó la oportunidad de fortalecer nuestro rol e intervención, problematizando nuestra actuación profesional, los métodos y técnicas

utilizadas, con la finalidad de permitir que las personas sean atendidas integralmente, desde sus particularidades y respondiendo a sus necesidades.

La participación activa de las practicantes de Trabajo Social y Psicología se traduce en una valiosa oportunidad de aprendizaje y aplicación de conocimientos, en colaboración con practicantes de Derecho, lo que aportó significativamente tanto en términos académicos como personales. Esta interacción permitió abordar las intervenciones con un sentido crítico y superar las barreras de lenguaje, supuestos y prejuicios que pueden surgir en el trabajo interdisciplinario. Además, se orientó hacia el fortalecimiento de las capacidades de toma de decisiones y resolución de necesidades por parte de los sujetos involucrados, utilizando estrategias y metodologías que promueven la reflexión y la transformación de sus realidades sociales. En última instancia, esta experiencia profesional contribuyó al mejoramiento del ejercicio profesional al considerar los intereses y necesidades de las personas a las que sirve.

### **2.3 Propuesta de intervención.**

Intervención Psicosocial Potenciada: Un Enfoque Integral En Audiencias De Conciliación.

### **2.4 Objetivos**

#### ***2.4.1 Objetivo general.***

Fortalecer la intervención y participación del equipo psicosocial del Centro de Atención Familiar en las audiencias de conciliación que se llevan a cabo en el Centro de Conciliación Luis Fernando Vélez Vélez.

#### ***2.4.2 Objetivos específicos***

- Realizar un protocolo para la intervención psicosocial en las audiencias de conciliación y así brindar una atención integral a las personas usuarias del Centro de Conciliación “Luis Fernando Vélez Vélez”.

- Validar en una audiencia de conciliación los resultados del protocolo de intervención psicosocial para su implementación en el Centro de Atención Familiar.
- Generar lineamientos para orientar a las practicantes de Trabajo Social y Psicología respecto a su rol y especificidades en las audiencias de conciliación.
- 

## **2.5 Fundamentación Teórica**

### ***2.5.1 Enfoque Teórico***

Este proyecto de intervención se orientó a partir del paradigma interpretativo comprensivo, teniendo en cuenta que facilita la comprensión de las realidades sociales, permite tener un acercamiento profundo y contextualizado de las experiencias de los profesionales psicosociales y las familias en las conciliaciones, para una intervención adecuada, por lo anterior es importante entender que este paradigma:

Intenta comprender la realidad, considera que el conocimiento no es neutral. Es relativo a los significados de los sujetos en interacción mutua y tiene pleno sentido en la cultura y en las peculiaridades de la cotidianidad del fenómeno educativo. En este sentido, tiene lógica remontarnos al pasado para comprender y afrontar mejor el presente. (Ricoy, 2006, p. 17).

Como referente teórico se retomó el construccionismo social, el cual da importancia al lenguaje y la cultura de las personas, lo cual posibilita significar las experiencias vividas a través de las mismas y así promover la reflexión crítica, a su vez, esta teoría posibilita conocer “la descripción que realiza un grupo de personas respecto de un determinado tema – objeto de investigación [...] y las distinciones que las personas hacen respecto de lo que para ellas es significativo en un determinado tópico o concepto.” (Donoso, 2004, p. 11) Es así que la familia se encuentra en constante transformación y abre una nueva posibilidad para potencializar las capacidades de comunicación, el reconocimiento del otro y aceptación de sus diferencias lo cual se asocia a las diversas situaciones familiares que se presentan en las audiencias de conciliación.

## ***2.5.2 Referente conceptual***

### **2.5.2.1 Trabajo Social**

El Trabajo Social se ha reconocido como una disciplina académica y una profesión cuyo objetivo es promover el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y bienestar de las personas mediante una variedad de métodos y enfoques para abordar las necesidades sociales, emocionales, económicas y de salud de los individuos, las familias, los grupos y las comunidades, lo que se puede traducir en la concepción que el Consejo Nacional de Trabajo Social ha planteado:

Trabajo Social es el estudio de referentes epistemológicos, ontológicos, teóricos conceptuales, metodológicos y ético-políticos para la intervención de problemas y necesidades sociales, concebida ésta como un proceso compuesto por la investigación y la acción profesional para la transformación de las realidades sociales en distintos contextos sociohistórico (Consejo Nacional de Trabajo Social, 2018, p. 3)

Además, es importante tener en cuenta que, el trabajo social implica:

Acceder a los espacios microsociales donde se construye la cotidianeidad de los sujetos sobre los cuales interviene, lo que presupone que lo social se organiza en términos de símbolos cargados de significados, que la identidad de los sujetos se construye en ámbitos de intercambio y reciprocidad y que lo social se explica desde lo singular. Por lo tanto, el análisis y la intervención social con familias se orientan hacia la búsqueda de significados lo cual permitirá intervenir buscando transformaciones, es decir, construyendo la visión particular del acontecimiento que convoca a la intervención posibilitando una visión y una aproximación integrales del proceso familiar. (Guerrini, 2009, p. 5)

### 2.5.2.2 Familia

En primer lugar, es importante abordar el concepto de familia desde *la Constitución Política de Colombia de 1991* por el ámbito jurídico en el que está inmerso este proyecto de intervención, allí la familia es definida, en el artículo 42, “como el núcleo fundamental de la sociedad. Se constituye por vínculos naturales o jurídicos, por la decisión libre de un hombre y una mujer de contraer matrimonio o por la voluntad responsable de conformarla.” Se expone que es el Estado el encargado de su protección integral. Teniendo en cuenta esta definición es necesario mencionar que las dinámicas familiares en la contemporaneidad han ido cambiando, y es que las familias cada vez son más diversas, donde la concepción de familia nuclear, compuesta por padre y madre e hijos como única forma válida de familia se ha transformado, dando paso a una ruptura a imaginarios construidos culturalmente. Por ende:

Las transformaciones en la convivencia y la procreación a lo largo de la historia y de las culturas, ha generado diversos modelos de familia desde la nuclear estructurada hasta conformadas por parejas del mismo sexo, con o sin hijos, familias sin hijos, familias monoparentales, entre otras; lo que lleva a pensar que existen variaciones en las etapas del Ciclo Vital Familiar y, en la actualidad, no todas las familias se circunscriben a etapas como condicionantes de su desarrollo familiar y el de sus miembros. (Moratto et al., 2015, p. 105)

Así mismo, en las familias se presentan también crisis por la adaptación a sus diferentes etapas, es por esto la importancia de que se construyan relaciones democráticas donde se fomente un diálogo abierto y respetuoso donde se escuchen las opiniones de cada uno y se llegue a acuerdos en conjunto. Esto no solo ayuda a fortalecer los lazos familiares, sino que también fomenta habilidades importantes como la resolución de conflictos y la toma de decisiones en grupo. Debido a que, “la familia es la llamada a resolver los estresores a través de la constante comunicación e intercambio de afectos, mitigando con esto, los efectos de las crisis, permitiendo a su vez un mejor manejo y una vida familiar más sana. (Montalvo et al., 2005 como se citó en Moratto, et al., p. 118).

Además de esto, es necesario retomar otra definición de este concepto. El ICBF expone que la familia “se establece a partir de la co-construcción de vínculos de cuidado mutuo, que permiten

aprender colaborativamente, conllevan reciprocidad en las interacciones y se refleja en el bienestar de sus integrantes.” (ICBF, 2017, párr.7). Se debe tener en cuenta que la familia no está constituida únicamente por vínculos de consanguinidad, sino también por el constante relacionamiento con los demás.

Finalmente, es importante abordar el concepto de familia desde una perspectiva más construccionista, pues en este sentido está orientado este proyecto de práctica. La familia no es un sistema fijo, por lo contrario, es cambiante y sus dinámicas seguirán modificándose con el tiempo, así pues:

La familia es un elemento activo, nunca permanece estacionaria, sino que pasa de una forma inferior a otra superior, de igual manera que la sociedad evoluciona de un estadio a otro. La familia es un producto del sistema social y refleja su cultura. (Valladares, 2008, p. 4).

### **2.5.2.3 Conflicto**

El conflicto es inherente a las relaciones y surge de diferencias y desacuerdos, sin embargo, puede ser una oportunidad para el crecimiento y la resolución de problemas si se maneja de manera constructiva.

Se refiere al concepto de conflicto como una construcción social, una creación humana que puede ser positivo o negativo según cómo se aborde y termine, con posibilidades de ser conducido, transformado y superado por las mismas partes, con y sin ayuda de terceros, que afecta a las actitudes y comportamientos de las partes. (Fisas, 1998, p.185 como se citó en Ayala, 2013, p. 80)

En el caso de los conflictos familiares que se presentan en las audiencias de conciliación tienen características particulares que las distinguen, incluyendo la dinámica de las relaciones familiares y la naturaleza del conflicto. De este modo:

Las particularidades de la conciliación en el derecho de familia, puede decirse que es un mecanismo muy pertinente para esta clase de conflictos, en los cuales existe una alta dosis

de emociones y sentimientos comprometidos y cuyas consecuencias sufren los miembros más vulnerables de la familia considerada como institución social. (Vásquez, 2010, p. 41-42)

Por ende, en una audiencia de conciliación es importante abordar los conflictos de manera constructiva que permitan crear relaciones sanas, por medio de la escucha activa, el diálogo y así buscar soluciones y superar tensiones para el bienestar de cada miembro de la familia, principalmente para los hijos/as menores de edad. Debido a que:

Lo que está en juego en un conflicto familiar va más allá de las cuotas alimentarias, del cumplimiento de los deberes de padre o madre, de esposo o esposa, de la repartición de gananciales después de la disolución de la sociedad conyugal o la sociedad patrimonial de hecho. Lo que puede estar en juego es una relación de muchos años, en que se ha invertido tiempo, sentimientos y afecto; el futuro de niños, niñas y adolescentes; la movilidad social que implica un cambio en la tipología familiar; la unidad familiar entendida más allá de compartir un mismo techo; el espacio para construir nuevos sueños y formar nuevos grupos familiares; entre otras situaciones. (Vásquez, 2010, p. 46)

#### **2.5.2.4 Intervención Psicosocial**

Es necesario considerar la intervención psicosocial en los diferentes contextos, por la capacidad para contribuir al bienestar mental, emocional, relacional y social, ya que “es una actividad dirigida a la solución de problemáticas sociales, que privilegia la participación de los intervenidos con los interventores en la construcción de cambio social y emancipación.” (Alvis, 2009, p. 4)

Por lo tanto, desempeña un papel fundamental para comprender las complejidades de las interacciones del individuo y su entorno, y así aportar a la calidad de vida de las familias, reconociendo sus experiencias, historias y particularidades para el fortalecimiento de las de sus relaciones. De la misma manera, se define:

la intervención psicosocial como un proceso integral y permanente que tiene como objetivo potenciar el desarrollo de individuos, familias y comunidades. Se fundamenta en la relación bidireccional entre aspectos psicológicos y sociales, reconociendo la interdependencia entre lo individual, lo grupal y lo comunitario. Esta intervención integra diversos aspectos multidisciplinarios, incluyendo elementos culturales, sociales y económicos. A través de la Intervención Psicosocial, se capacita a las personas para que puedan ejercer control y tomar decisiones que les permitan enfrentar y resolver problemas, generando cambios en su entorno social. (Alvis, 2009, p. 5)

En este contexto, la intervención psicosocial implica tener un enfoque integral para abordar diferentes situaciones, facilitando una comunicación abierta para la resolución constructiva de conflictos.

Una perspectiva y/o un enfoque psicosocial incluyen principios como los de dignidad, apoyo mutuo, solidaridad, vida con calidad, enfoque de derechos, enfoque de género y desarrollo humano integral en salud mental. Es fundamental que todos estos marcos de acción hagan parte de los procesos que tienen el apelativo. Esto implica, a su vez, una acción centrada en la promoción de prácticas relacionales basadas en el reconocimiento y la valoración del ser humano en ejercicio de construcción. (Villa, 2012, p. 353)

#### **2.5.2.5 Protocolo**

Considerando la necesidad de realizar un protocolo de intervención para el equipo psicosocial, se busca establecer un conjunto de pasos o directrices a seguir que orienten la actuación en una audiencia de conciliación, y que sea de manera organizada y eficiente, permitiendo una atención integral de las situaciones involucradas. Es así que:

Un protocolo, en términos generales, es definido como un acuerdo entre profesionales expertos en un determinado tema y en el cual se han clarificado las actividades a realizar ante una determinada tarea. Desde esta forma de ver las cosas, serían susceptibles de protocolizarse aquellas actividades físicas, verbales y mentales que son planificadas y

realizadas por los profesionales, incluyéndose tanto actividades autónomas como delegadas. (Sánchez Ancha et al., 2011, p. 4).

## **2.6. Fundamentación Metodológica**

### ***2.6.1 Método de intervención***

Dicho proyecto se desarrolló a través del método integrado de Trabajo Social que contiene cinco etapas, las cuales son: Estudio, diagnóstico, planificación, ejecución y seguimiento y evaluación.

En la etapa de estudio y diagnóstico se realizó un ejercicio de acercamiento inicial al Centro de Conciliación “Luis Fernando Vélez Vélez”, específicamente, en conversación con la coordinadora Beatriz Helena Makiud Montoya para tener un panorama más amplio de la dinámica y el contexto, para de esta manera conocer la situación, además, se realizó una revisión documental para establecer y fundamentar el objeto de intervención.

Durante la etapa de planificación se procedió a diseñar la propuesta de intervención, apropiando lo teórico conceptual y dentro esto se propusieron las actividades específicas para lograr cumplir con cada objetivo, para luego ejecutar la propuesta que tiene como objetivo principal fortalecer la intervención psicosocial en las audiencias de conciliación por medio de un protocolo que fundamente dicha intervención para que las actuales y futuras practicantes tengan claridades respecto en cómo desarrollar la audiencia; y a través de la aplicación de las técnicas e instrumentos generar cambios positivos en el trabajo interdisciplinar y de la misma manera beneficiar a los usuarios del centro de conciliación.

Respecto a la etapa de seguimiento y evaluación, se consideró importante realizarla durante todo el proceso para evidenciar que se podía ir modificando para mejorar en caso de que fuera necesario, así mismo, tener en cuenta el alcance del proyecto de intervención. Esto en conjunto con todo el equipo psicosocial, las asesoras académicas y la coordinadora del centro de conciliación, con el fin de generar reflexión e intercambio de saberes.

La propuesta se situó dentro del Trabajo Social Familiar, potenciando la intervención en las dinámicas familiares particulares presentes en las audiencias de conciliación, considerando que en la familia es en donde las personas tienen sus primeras formaciones y es el lugar donde se

desarrollan vivencias muy importantes para el progreso de las personas a lo largo del ciclo vital familiar, además, haciendo énfasis que la familia es el contexto primordial en el cual se forjan las relaciones que conllevan al deber y a la responsabilidad legal de proveer en el bienestar de los niños, niñas y adolescentes y todo lo necesario para asegurar su desarrollo pleno y equilibrado, incluyendo la importancia de la relación parental.

Además, cabe aclarar que se llevó a cabo una intervención directa, entendiéndose ésta como aquella en la que él o la profesional se involucra directamente con las personas, grupos, familias y comunidades que se ven afectados por una situación particular. Por lo tanto, se atienden solicitudes concretas que se expresan de manera abierta, y se fomenta un ambiente de relación que propicia la mejora de la situación problemática o de la gestión que se debe llevar a cabo.

### ***2.6.2 Técnicas y herramientas utilizadas***

Fue importante tener en cuenta la revisión documental como una técnica transversal a todo el proceso de intervención, puesto que, “permite identificar las investigaciones elaboradas con anterioridad, las autorías y sus discusiones; delinear el objeto de estudio; construir premisas de partida; consolidar autores para elaborar una base teórica; hacer relaciones entre trabajos.” (Valencia, s.f., p. 2)

También se llevó a cabo la observación participante, siendo esta una técnica que se desarrolló de manera transversal a lo largo del proceso de intervención con los actores principales, puesto que:

Posibilita descubrir elementos que no pueden ser obtenidos por medio del habla o de la escritura, como el ambiente, comportamientos grupales e individuales, lenguajes no verbales, secuencia y temporalidad de los hechos que, además de ser datos importantes en sí, auxilian como subsidios para interpretaciones posteriores de las informaciones obtenidas. (Vitorelli et al., 2014, p. 76-77)

Es decir, es una técnica que permitió recoger información que en ocasiones no es tomada en cuenta, pero que sigue siendo información útil para la intervención, sumado a esto, es una técnica

que permite identificar aspectos de la cotidianidad y de las dinámicas familiares que comúnmente se desarrollan en las familias que deciden conciliar.

Además, el círculo de experiencias se centra en la reflexión y el diálogo, donde las personas comparten sus experiencias y aprenden juntas a través de la discusión y el análisis de sus vivencias. Es así que el círculo de experiencias:

Como estrategia didáctica está orientado a estimular la reflexión personal y colectiva, mediante actividades en las que las personas que participan puedan hablar y ser escuchadas. Y, en este sentido, es importante destacar que no pretenden conducir a las personas participantes al logro de un objetivo determinado, buscan únicamente que las personas participantes aprendan de los otros y mejoren sus relaciones sociales (Pranis et al., 2003 como se citó en Arias, 2012, p. 12)

Como otra técnica que se propuso, fue el taller, para generar reflexión sobre experiencias y aprendizajes y se suelen compartir sus pensamientos y emociones, lo que permitió obtener una comprensión más completa de sí mismos y de las situaciones que están explorando.

Resulta una estrategia relevante, entendiendo por Taller una metodología de trabajo en la que se integran la teoría y la práctica y se caracteriza por la investigación, el aprendizaje y el trabajo en equipo; un tiempo – espacio para la vivencia, la reflexión y la conceptualización; como síntesis del pensar, el sentir y el hacer. (González Cuberes, 1991, como se citó en Díaz, 2017, p.19)

## **2.7. Lo ético y lo político: principios profesionales desde el código de ética profesional del Trabajo Social en Colombia.**

Para orientar el ejercicio profesional de Trabajo Social, fue importante tener presente el Código de Ética Profesional del Trabajo Social en Colombia, en este caso, el acompañamiento que se realiza en las audiencias de conciliación debe estar guiado por el cumplimiento de los principios y valores consolidados en este documento, justicia, dignidad, libertad, igualdad, respeto,

solidaridad y confidencialidad. Estos rigen la protección de los derechos de las personas, principalmente de las más vulnerables.

Además, desde lo político fue importante reconocer a los individuos y grupos como agentes activos y políticos con el poder de influir en la transformación de sus realidades. Esto implica estar consciente de las condiciones estructurales y situacionales en las que operan en su vida diaria. Igualmente, la colaboración con colegas fue crucial para fortalecer nuestro ejercicio profesional y compartir conocimientos. Sumado a esto, la actualización constante fue un componente clave para mejorar y abordar eficazmente los desafíos existentes. Finalmente, se aspiró a presentar contribuciones innovadoras a nuestra profesión a través de la intervención profesional, lo que nos permite ser agentes de cambio efectivos en nuestra sociedad.

### **3. Análisis de resultados del proyecto de intervención**

#### **3.1 Datos cualitativos y cuantitativos**

El proyecto de intervención tuvo como objetivo principal fortalecer la intervención y participación del equipo psicosocial del Centro de Atención Familiar en las audiencias de conciliación que se llevan a cabo en el Centro de Conciliación Luis Fernando Vélez Vélez. Para el alcance de esta propuesta, diseñé un protocolo de intervención psicosocial para las audiencias de conciliación, con el propósito de establecer bases sólidas para que las practicantes nuevas tengan claridades sobre cómo llevar a cabo el desarrollo de la audiencia; pues dicha intervención busca facilitar la identificación de soluciones más justas, fomentar acuerdos entre las partes involucradas en beneficio de estas y generar cambios positivos en el trabajo interdisciplinar.

Para alcanzar estos objetivos, diseñé un plan de gestión con algunas actividades. A pesar de las dificultades temporales y de programación, logré ejecutar todas satisfactoriamente. La primera actividad fue un círculo de experiencias para el equipo psicosocial, donde se proporcionó un espacio de escucha y reflexión, y se logró tomar en consideración, mediante una carta compartida en voz alta, las experiencias profesionales e interdisciplinarias de cada practicante que había participado en audiencias de conciliación, expresando que iniciar las audiencias representó un desafío, enfrentándose a miedos e incertidumbres al no saber cómo manejar diversas situaciones que surgían durante las mismas, por ejemplo, la falta de claridad sobre cuándo intervenir, ya que el material sobre conciliación proporcionado era bastante básico y les generaba preocupación, además, surgieron desacuerdos con el equipo conciliador debido a la falta de comprensión por parte de los practicantes de Derecho sobre el rol psicosocial, sin embargo, también hubo ocasiones en las que se llegaron a acuerdos como equipo, dando lugar a cada intervención y desarrollando las audiencias sin inconvenientes, estas experiencias les permitieron conocer diferentes contextos y procesos jurídicos.

Además de lo anterior, surgieron recomendaciones valiosas. Entre ellas, se destaca la importancia de consolidar un protocolo específico para la intervención psicosocial. También se resalta la necesidad de continuar sensibilizando a los asesores y estudiantes de derecho sobre la relevancia de la intervención psicosocial. Se sugiere la realización de reuniones previas entre todo el equipo antes de las audiencias para coordinar acciones. Igualmente, se enfatiza en la importancia

de que los practicantes de Derecho compartan las preguntas psicosociales para obtener información relevante y permitir al equipo psicosocial planificar su intervención de manera efectiva.

Además, se recalca la importancia de considerar durante las audiencias la observación, la escucha activa y la preparación individual y en equipo del caso. Se hace hincapié en que los temas considerados más relevantes para abordar en las audiencias son la relación parental, las pautas de crianza, la comunicación asertiva, el diálogo, la escucha activa, la empatía, entre otros.

Asimismo, señalaron que con preparación y apoyo en equipo lograron resolver estos obstáculos, desempeñando su papel como profesionales y participando activamente durante las audiencias, especialmente cuando las partes implicadas se mostraban alteradas, poniendo de manifiesto conflictos personales que afectaban el bienestar de sus hijos e hijas. La intervención psicosocial facilitó una comunicación más asertiva y ayudó a prevenir que los conflictos escalaran. Por ello, resaltaron la importancia de estudiar detenidamente el caso, estar preparados para manejar crisis, mantener la neutralidad y priorizar el interés superior de los menores, así como ofrecer los servicios del Centro de Atención Familiar [CAF].

Es así que esta actividad contribuyó al cumplimiento del objetivo de realizar un protocolo para la intervención psicosocial en las audiencias de conciliación, con el fin de ofrecer una atención integral a los usuarios del Centro de Conciliación “Luis Fernando Velez Velez”. Puesto que, a partir de las experiencias compartidas por las practicantes de Trabajo Social y Psicología se pudieron identificar los momentos en los que era necesario intervenir más desde el equipo psicosocial y evidenciar tanto dificultades como logros que se presentaron y a partir de ahí construir el protocolo con las especificidades y recomendaciones dadas.

La segunda actividad planeada fue un taller reflexivo dirigido específicamente a las practicantes de Trabajo Social y Psicología, con la participación de la coordinadora del centro de conciliación. Este taller tuvo como objetivo recoger diferentes aportes y aclarar dudas sobre el protocolo de intervención psicosocial. Al preguntarles a las practicantes por su conocimiento acerca de los momentos en los que el equipo psicosocial debería intervenir en la audiencia, se identificaron aciertos, por ejemplo, expresaron que, en el momento del encuadre, para hacer contención emocional, en el momento que se está desarrollando el acuerdo y para brindar pautas de comunicación, sin embargo, había dudas respecto a las etapas específicas de la conciliación, teniendo en cuenta esto, se les proporcionó claridad sobre los momentos oportunos para la intervención y se esclarecieron las distintas etapas del proceso de conciliación.

Por otro lado, durante la discusión, destacaron la importancia de la intervención interdisciplinaria, mencionando que esta conlleva a la integración de conocimientos, promoviendo la reflexión conjunta y facilitando un trabajo en equipo más efectivo, donde se mantenga una comunicación asertiva y se compartan perspectivas para fomentar un trabajo colaborativo, además, se resaltó que permite un análisis más profundo de los casos abordados y se hizo hincapié en la necesidad de darle validez a cada disciplina, reconociendo su aporte particular.

En relación con la presentación del protocolo, las practicantes expresaron su apoyo a la iniciativa, considerándolo como una herramienta muy necesaria que contribuirá a potenciar el impacto de la intervención psicosocial en las audiencias de conciliación. Asimismo, valoraron la actividad en su conjunto, destacando su importancia para generar retroalimentación, compartir experiencias y conocimientos, y promover un aprendizaje continuo a partir del intercambio de saberes.

Por consiguiente, con esta actividad, se logró alcanzar el objetivo de generar lineamientos para orientar a las practicantes de Trabajo Social y Psicología respecto a su rol y especificidades en las audiencias de conciliación, ya que, la participación activa del equipo psicosocial fue fundamental para la construcción del protocolo, puesto que, su experiencia en las audiencias de conciliación y sus aportes eran claves para que el protocolo fuera conciso y coherente, además, se pudo aclarar el papel del equipo psicosocial en las diferentes etapas del proceso. Así mismo, la presencia de la coordinadora del centro como invitada permitió presentarle la propuesta del protocolo, recibir críticas constructivas y aclarar a las practicantes las dudas que tenían acerca del mecanismo de conciliación.

Sumado a esto, como parte del protocolo, se incluyó un formato de la promoción de los servicios del CAF, puesto que, se evidencio que no se les hacía seguimiento a los casos de conciliación, además, en algunos casos no se llegan a acuerdos y suele ser porque existe una comunicación distante entre las partes. Es por esto que se considera junto a la coordinadora del centro de conciliación que son asuntos que se podrían abordar desde el servicio que se presta en el CAF por Psicología y Trabajo Social. Sin embargo, surgió una dificultad con el formato mencionado, ya que no fue posible presentarlo a la coordinación anterior, con quien se había planificado inicialmente. No obstante, fue entregado y recibido por la nueva coordinación del centro de conciliación y se encuentra en proceso de aprobación como documento para su uso en el consultorio jurídico.

Por otro lado, la evaluación y seguimiento de la propuesta de intervención se hizo durante todo el proceso y permitió evidenciar que se podía ir modificando para mejorar y lograr realizar las actividades que se habían programado desde el inicio y que de esta manera aportaran a la construcción del protocolo de intervención psicosocial en las audiencias de conciliación.

Finalmente, se cumplió con el objetivo de validar en una audiencia de conciliación los resultados del protocolo de intervención psicosocial para su implementación en el Centro de Atención Familiar, fue así que se implementó durante una audiencia de conciliación todo el material realizado y para esto se propuso realizar un diario de campo que proporcionó la experiencia dada durante el acompañamiento utilizando el protocolo, que resultó importante para intervenir en el momento preciso y con más seguridad en el trabajo en equipo, de allí se destaca la importancia de al inicio de la audiencia abordar temas sensibilizadores, como la responsabilidad parental y la comunicación asertiva, enfocándose en el bienestar del hijo o hija en común de las personas involucradas. Por otra parte, a pesar de no poder utilizar el formato propuesto para promocionar los servicios del Centro de Atención Familiar, se logró generar interés por parte de las partes, quienes se comprometieron a informar a sus familiares y amigos sobre estos servicios. De esta manera se considera el protocolo viable para que las practicantes del equipo psicosocial lo utilicen como guía para intervenir en una audiencia de conciliación.

Es así que se logró realizar el protocolo y dejar este insumo de manera virtual para continuar con el acompañamiento en las audiencias de conciliación<sup>1</sup>, este contiene las etapas de la conciliación y el proceso del antes, durante y después de llevarla a cabo, con énfasis en la intervención psicosocial, consolidando esto como parte de la atención integral necesaria. Este protocolo no solo permitirá mejorar el trabajo interdisciplinario en las audiencias de conciliación, sino que también contribuirá a la eficacia en la resolución de conflictos familiares atendidos en el centro de conciliación articulado con el Centro de Atención Familiar.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Anexo 1 Protocolo de intervención psicosocial para audiencias de conciliación

<sup>2</sup> Anexo 2 Tabla de actividades y resultados por objetivo

## **4. Ejecución del proceso de práctica**

### **4.1 Datos cualitativos y cuantitativos.**

Durante mi proceso de práctica, enfrenté diversos desafíos que me exigieron una constante adaptación de los enfoques y estrategias. Es así que, para la realización de las diferentes actividades utilicé técnicas como la observación participante, la realización de entrevistas y la aplicación del consentimiento informado. Asimismo, he incorporado en mi práctica elementos de la terapia narrativa y la utilización de preguntas circulares.

Por otro lado, referente a las actividades y funciones realizadas, tuve la oportunidad de hacer intervenciones en crisis, brindando un espacio de escucha y acompañando para el manejo de emociones y activando rutas de atención en caso de ser necesario. Además, realicé orientaciones individuales, familiares y en pareja, acompañé encuentros pre-divorcios enfocados en sensibilizar respecto al bienestar de los hijos/as, la importancia de la relación parental y la comunicación asertiva. Dirigí talleres comunitarios sobre diferentes temas relacionados a la familia. Sumado a esto, participé en las reuniones interdisciplinarias y disciplinares donde las asesoras institucionales nos capacitan acerca de diferentes temas, donde en algunos encuentros asistieron invitados, además, son espacios para hablar sobre las experiencias y actividades programadas. Así mismo, estuve en encuentros de Grupo de Estudio y Trabajo, en los cuales participa el equipo psicosocial y de derecho con el fin de compartir saberes. También, acompañé audiencias de conciliación y fue allí donde identifiqué la necesidad de centrar mi proyecto de intervención en este acompañamiento que se hace desde la intervención psicosocial.

Durante mi experiencia como trabajadora social en el Centro de Atención Familiar durante mi práctica I, II y III, experimenté tanto logros como dificultades, los cuales contribuyeron significativamente a mi crecimiento tanto profesional como personal. Esta experiencia ha ampliado mi comprensión en temas relacionados con la dinámica familiar, al mismo tiempo que he desarrollado habilidades para trabajar de manera colaborativa en equipo, aunque inicialmente se presentaron desafíos para conocer claramente el campo de acción de cada disciplina, pero con el tiempo se fue trabajando conjuntamente en dar esas claridades y reconocer la importancia de cada saber en las actividades.

A pesar de enfrentar desafíos iniciales, como la complejidad de algunos casos y la falta de claridad en ciertos procesos, fui capaz de superar estos obstáculos siendo recursiva y buscando siempre soluciones, ya fuera de manera individual o en colaboración con otros profesionales. A partir de mi experiencia, reconozco la importancia de constantemente fortalecer mis habilidades y conocimientos, con el objetivo de mejorar y comprender de manera más profunda la población con la que trabajo.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Anexo 3 Tabla de número de actividades realizadas durante la práctica

## 5. Aprendizajes

Teniendo en cuenta mi participación en las diversas actividades durante mi práctica en el Centro de Atención Familiar, considero que han aportado considerablemente al enriquecimiento de mis conocimientos tanto teóricos como prácticos. Este campo de práctica me ha permitido explorar la complejidad de la realidad, adentrarme en nuevos campos de acción y comprender las particularidades de las problemáticas que surgen. También he tenido la oportunidad de intercambiar saberes con las y los demás practicantes.

Además de reforzar mis conocimientos he tenido la posibilidad de adquirir experiencias, comprensión referente a ciertos temas y procedimientos jurídicos que se abordan de manera recurrente en la institución. Es así que reconozco la importancia de entender y aplicar conceptos legales en el ámbito del Trabajo Social, así como la importancia de centrarme en las necesidades individuales y familiares, para orientar de manera asertiva y brindar un buen acompañamiento, ya que, desde mi experiencia trabajé con diversos grupos poblacionales, lo que ha ampliado mi perspectiva y me ha permitido comprender las particularidades de cada situación, entendiendo además, que las redes de apoyo son clave en el bienestar de las personas y permiten tener un contexto amplio de las dinámicas de aquellas personas con las que se interviene.

En términos de desarrollo personal y profesional, experimenté avances significativos en los procesos de formación, ya que en la institución se realizan funciones realmente del quehacer profesional en Trabajo Social y constantemente están apoyadas por las asesoras y asesores del CAF. Además, pude fortalecer la colaboración entre profesionales y apropiarme del término interdisciplinariedad, también reconocer mi afinidad por el Trabajo Social con familia. Esta experiencia no solo me ha permitido compartir mis conocimientos, sino también explorar mis habilidades creativas y ganar confianza al expresarme en público.

## 6. Aportes desde el Trabajo Social

El trabajo social en el Centro de Atención Familiar representa un enfoque integral hacia la familia, abordando tanto la estructura familiar como el ciclo vital, reconociendo la diversidad de cada familia y las dinámicas que la caracterizan, se busca promover la adaptación de cada miembro a las distintas etapas de desarrollo familiar. Este enfoque se convierte en una herramienta importante para abordar y resolver conflictos que puedan surgir en las relaciones intrafamiliares.

Desde el ámbito del Trabajo Social, se establece un espacio de escucha destinado a individuos, parejas y familias que buscan abordar tensiones y conflictos, con el fin de acompañarles en la identificación y utilización de recursos personales, familiares y sociales que fomenten su bienestar y el de su entorno. Es así que los temas que se tratan desde Trabajo Social en el CAF pueden ser: dificultades en las relaciones familiares y de pareja, en torno a la comunicación, la afectividad, dificultades en la crianza y dificultades asociadas al ciclo vital de la familia.

Además, en los diferentes programas que acompaña el CAF se brinda un espacio para sensibilizar a las personas que acuden al consultorio a tramitar un proceso jurídico, donde hay una vinculación disciplinas para buscar posibles soluciones y para comprender las necesidades de los individuos dentro de su contexto, tomando en cuenta su historia y trayectoria particular.

Dado lo anterior, considero pertinente que el Centro de Atención Familiar continúe siendo un espacio de práctica para Trabajo Social, puesto que, se pueden desarrollar y aplicar de manera significativa los conocimientos, enfoques y métodos propios de la disciplina, contribuyendo así a mejorar los procesos de intervención tanto en el ámbito familiar como en otros contextos sociales. Así mismo, aportar desde otra perspectiva a los procesos jurídicos.

## 7. Conclusiones

Mi práctica en el CAF me deja experiencias que han contribuido a mi crecimiento personal y profesional, donde las actividades en las que participe me desafiaron a superarme constantemente, además, valoro el apoyo y el acompañamiento por parte de las asesoras quienes fueron guías fundamentales en cada función dentro del CAF.

Este campo de práctica se caracterizó por ser un entorno dinámico y de constante aprendizaje, lo que me ha permitido comprender la complejidad de la realidad y la importancia de adaptar nuestras intervenciones a contextos específicos. Por lo tanto, esta práctica, me permitió reflexionar profundamente sobre mi rol como profesional y a identificar áreas de mejora que me han impulsado a abordar el Trabajo Social con un enfoque crítico y orientado hacia la transformación social.

Así mismo, el trabajo en equipo ha sido un componente esencial de esta experiencia. A pesar de las barreras iniciales, logré superarlas y trabajar de manera colaborativa para cumplir con mi propuesta de intervención, donde la disposición tanto de las asesoras como de mis compañeros de práctica fue fundamental durante este proceso formativo, permitiéndome compartir conocimientos y contribuir de manera significativa en los diferentes espacios de acompañamiento.

Por otra parte, de acuerdo a las experiencias de las practicantes, donde se identificaron desafíos y logros dentro de las audiencias de conciliación, logré realizar el protocolo de intervención psicosocial, teniendo en cuenta que esta facilita la comunicación asertiva y la resolución de conflictos, contribuyendo al objetivo de ofrecer atención integral en el Centro de Conciliación.

Así mismo, se logró generar lineamientos para orientar a las practicantes de Trabajo Social y Psicología en su rol durante las audiencias de conciliación, dando importancia a la interdisciplinariedad y donde se aclararon las dudas correspondientes que fueron surgiendo en su participación de las audiencias de conciliación.

Igualmente, la implementación del protocolo de intervención psicosocial durante una audiencia de conciliación fue exitosa, me permitió una intervención oportuna y segura en el trabajo en equipo, destacando la importancia de abordar temas sensibilizadores para las personas implicadas, permitiendo la comunicación y acuerdos, es así que el protocolo se considera viable y útil para futuras audiencias de conciliación.

En consecuencia, el CAF se destaca como un espacio de práctica que fomenta la interdisciplinariedad y la construcción de conocimiento conjunto. Apostando por una atención integral en el consultorio jurídico, donde se promueve la colaboración entre diferentes disciplinas para abordar de manera efectiva las necesidades las personas.

## 8. Recomendaciones

Se sugieren varias recomendaciones con el objetivo de fortalecer aún más las actividades llevadas a cabo en el Centro de Atención Familiar (CAF). En primer lugar, es crucial sensibilizar tanto a estudiantes como a docentes de Derecho sobre el papel del equipo psicosocial dentro del consultorio jurídico. Esto garantizará que se siga promoviendo un enfoque interdisciplinario, permitiendo así una atención más integral que responda a las necesidades de quienes acuden al consultorio, especialmente al CAF.

Por lo tanto, se propone ofrecer más herramientas y capacitaciones detalladas a los y las nuevas practicantes del CAF, proporcionando un paso a paso claro de cómo llevar a cabo sus funciones en cada programa que se acompaña, con el fin de que tengan claridades de sus funciones y su lugar. Además, se sugiere continuar con las reuniones interdisciplinarias y disciplinarias para fomentar la retroalimentación y compartir experiencias entre los practicantes, con el fin de identificar aspectos por mejorar y destacar acciones positivas.

Asimismo, se considera fundamental seguir ofreciendo capacitaciones sobre los diferentes temas que tienen relación con los programas que se acompañan, ya que muchos de estos pueden ser completamente nuevos para algunos y algunas practicantes. En cuanto a la asignación de actividades, es importante garantizar una distribución equitativa para que cada estudiante tenga la oportunidad de adquirir experiencia en diferentes áreas sin que se sobrecargue a unos más que a otros, para esto es importante hacer seguimiento y tener en cuenta un programador actualizado.

Se recomienda también considerar la intervención del equipo psicosocial en espacios donde su participación sea activa y significativa, asegurando que no se limite sólo a observaciones, sino que tenga un impacto real y trascendente. Además, se sugiere continuar promocionando el servicio ofrecido por el CAF, ya que a veces no es tan solicitado como debería, lo que podría significar una oportunidad para los y las practicantes y las personas que lo requieren.

Por otro lado, es esencial mantener actualizadas y tener en cuenta las rutas de atención e instituciones de remisión, asegurando que los practicantes estén al tanto de los recursos disponibles para derivar casos según sea necesario.

Finalmente, en cuanto a las audiencias de conciliación, se propone que el equipo psicosocial no se limite únicamente a acompañar en audiencias de familia, sino que también pueda acompañar

en otros tipos de audiencias si se considera necesario. Esto garantizará una atención integral y adaptada a las necesidades específicas de cada caso.

## Referencias

- Alvis Rizzo, A. (2009). Aproximación teórica a la intervención psicosocial. *Revista Electrónica de Psicología Social*, 17, 1-6.
- Arboleda López, A.P. (2017). Conciliación, mediación y emociones: Una mirada para la solución de los conflictos de familia. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 17(33), 81-96.
- Arias, M. (2012). El círculo de conversación como estrategia didáctica: Una experiencia para reflexionar y aplicar en educación superior. *Revista Electrónica Educare*, 16(2), 9-24.
- Ayala Peñaranda, G.E. (2013). Análisis del conflicto y la mediación como método de resolución: Redorta y Moore. *Revista Academia Derecho*, 4 (7), 79-106.
- Colombia. Congreso de la república. *Ley 2220 de 2022*. <https://bit.ly/3rn0rLo>
- Colombia. Congreso de la república. *Ley 640 de 2001*. <https://bit.ly/46bcXww>
- Consejo Nacional de Trabajo Social. (2018). *Boletín 3*. <https://bit.ly/3SYQgq7>
- Consejo Nacional de Trabajo Social. (2019). *Código de ética de los trabajadores sociales en Colombia: Reglamento Interno del comité de ética*.
- Díaz, R. (2017). *Violencia Escolar Taller Reflexivo Vivencial para docentes y directivos de Institución educativa de la ciudad de Río Cuarto*. Universidad Siglo 21.
- Donoso Niemeyer, T. (2004). Construcción Social: Aplicación del Grupo de Discusión en Praxis de Equipo Reflexivo en la Investigación Científica. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*, 13(1), 9-20.
- Evandro Agazzi. (2004). El desafío de la interdisciplinariedad: dificultades y logros. *Revista Empresa y Humanismo*, 2(02), 241-242.
- Guerrini, M. E. (2009). *La intervención con familias desde el Trabajo Social*. <https://bit.ly/4bPajQN>
- Makiud Montoya, B. H. (2019). *La Conciliación en Derecho y la visión transformadora del conflicto. Una aproximación desde el Centro de Conciliación "Luis Fernando Vélez Vélez" de la facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia*. Universidad de Antioquia. [tesis de maestría, Universidad de Antioquia].
- Ministerio de Justicia y el Derecho. (s.f.). *¿Qué es la Conciliación en Derecho?* <https://bit.ly/3LiUaaj>
- Montoya Sánchez, M. A., & Salinas Arango, N. A. (2008). La guerra de los valientes o el lugar de la conciliación. El escenario de los actores de la conciliación: la construcción del lugar simbólico. *Estudios De Derecho*, 66(146), 13-32.
- Moratto Vásquez, Nadia., Zapata Posada, J., Messenger., T. (2015). Conceptualización de ciclo vital familiar: una mirada a la producción durante el periodo comprendido entre los años 2002 a 2015. *Ces Psicología*. 8(2), 103-121.
- Ricoy Lorenzo, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. *Revista do Centro de Educação*, 31(1), 11-22.

- 
- Sánchez Ancha, Y., González Mesa, F., Molina Mérida, O., & Guil García, M. (2011). Guía para la elaboración de protocolos. *Biblioteca Lascasas*, 7(1).
- Universidad de Antioquia. (2023). *Centro de Conciliación Luis Fernando Vélez Vélez*. <https://bit.ly/3ZnciFZ>
- Universidad de Antioquia. (s.f.). *Centro de Atención Familiar*. <https://bit.ly/46da3HI>
- Valencia, V.E. (s.f.). *Revisión documental en el proceso de investigación*. Universidad Tecnológica de Pereira.
- Valladares González, A. (2008). La familia. Una mirada desde la Psicología. *Medisur*, 6(1), 4-13.
- Vásquez Fruto, R. (2010). La resolución de conflictos familiares. *Justicia Juris*. 6(13), 40-48.
- Villa Gómez, Juan. (2012). La acción y el enfoque psicosocial de la intervención en contextos sociales: ¿Podemos pasar de la moda, a la precisión teórica, epistemológica y metodológica? *Ágora U.S.B*, 12(2), 349-365.
- Vitorelli Diniz Lima Fagundes, K. et al. (2014). Hablando de la Observación Participante en la investigación cualitativa en el proceso salud-enfermedad. *Index de enfermería*, 23(1-2), 75-79.

## Anexos

### Anexo 1

Protocolo para la intervención psicosocial que se hace en las audiencias de conciliación y así brindar una atención integral a las personas usuarias del Centro de Conciliación “Luis Fernando Vélez Vélez”.



## Intervención Psicosocial

**¿Quiénes participan?**

En las audiencias de conciliación que se llevan a cabo en el consultorio jurídico, en las que se involucran temas de familia, participan las partes involucradas, conciliador/a, co-conciliador/a, y uno o un practicante de Trabajo Social o Psicología.

**¿Cual es el objetivo de la intervención psicosocial?**

Permitir que se acompañe no sólo de manera jurídica sino también con un enfoque sociofamiliar, con temas sensibilizadores, en búsqueda de que las partes lleguen a acuerdos por sí mismas de manera pacífica.

Como lo establece la Ley 2220 de 2022 en el art.49

"Los estudiantes de último año de psicología, trabajo social, sico pedagogía, comunicación social y carreras afines a la resolución de conflictos podrán hacer sus prácticas en conciliación, apoyando la labor del conciliador y el desarrollo de las audiencias. Para el efecto, se celebrarán convenios entre las respectivas facultades universitarias y los programas locales de justicia en equidad, las entidades que cuenten con servidores públicos habilitados para conciliar y las entidades promotoras de centros de conciliación".

Consultorio Jurídico "Guillermo Peña Álzate" - Centro de Atención Familiar (CAF) 02

# Etapas de la audiencia de conciliación



## Antes de la audiencia de conciliación

**Invitación:** La practicante psicosocial recibe un correo con la invitación para acompañar la audiencia de conciliación, con la fecha, hora, información de contacto del conciliador/a y los documentos correspondientes, los cuales son:

- El informe previo: Allí se encuentra información detallada del caso en particular.
- Preguntas psicosociales: estas se elaboran en el turno de consulta por un estudiante de derecho y serán un insumo para preparar la intervención psicosocial en la audiencia.
- Otros documentos relevantes

**Reunión previa** (Conciliador/a, co-conciliador/a y psicosocial), esta reunión se deberá realizar por lo menos 3 días antes de la audiencia de conciliación, con el fin de tener un primer contacto como equipo y llegar a acuerdos en cuanto a la metodología, el uso de la palabra y conversar sobre el caso.  
(El practicante de Derecho deberá notificar en caso de reprogramación o cancelación de la audiencia)

Consultorio Jurídico "Guillermo Peña Álzate" - Centro de Atención Familiar (CAF) 01

## Durante la audiencia de conciliación

### 1. Apertura

**Objetivo:** Generar un acercamiento con las partes de la audiencia, mediante sensibilización y educación frente a la conciliación.

- Saludo y bienvenida:** se presenta cada practicante y las partes. Se hace la presentación del mecanismo, los alcances y metodología y se proponen unas reglas básicas de comunicación (se acuerda en la reunión previa quien las dice).
- Intervención psicosocial:** se procede a hacer una sensibilización inicial en relación con el conflicto, por esto la importancia de las preguntas psicosociales que son compartidas por el practicante de derecho.

**Temas principales que se pueden abordar:**  
Relación parental, pautas de crianza, comunicación asertiva, diálogo y escucha activa, empatía, manejo emocional, etc.



Consultorio Jurídico "Guillermo Peña Álzate" - Centro de Atención Familiar (CAF) 01

## 2. Identificación del conflicto

- Resumen de los hechos
- Recolección y confirmación de información
- Estrategias de negociación



**Objetivo:** Identificar el conflicto de forma integral, consolidar la confianza de las partes en el mecanismo y en el equipo de trabajo.

-El o la conciliadora lee hechos y pretensiones para confirmar la información y se dispone a escuchar los intereses de las partes para así diseñar una estrategia preliminar de negociación que si bien le corresponde más al conciliador/a, es importante aportar desde **el equipo psicosocial**, pensando principalmente en el beneficio del menor e identificando soluciones más equitativas y promoviendo acuerdos de las partes involucradas

**(Entre la etapa de identificación del conflicto y la negociación generalmente hay mayor intervención del equipo psicosocial. Es importante destacar que si bien la intervención se detalla en algunas etapas específicas, esta se extiende de manera transversal a lo largo de toda la audiencia, adaptándose según su desarrollo)**

## 3. Negociación

**Objetivo:** Desarrollar la estrategia conjunta de negociación, (las partes y el equipo interdisciplinar).

**Intervención psicosocial:** se orienta y se brindan alternativas de solución mediante el diálogo y comunicación asertiva, puesto que, en esta etapa se suelen presentar alteraciones y discusiones. Es importante mostrar el sentido positivo del conflicto.

Es así que se debe fomentar un espacio de negociación, donde inicialmente sea por las partes y entre estas puedan llegar a un acuerdo.

Transformación del conflicto



## 4. Cierre

**Objetivo:** Concluir la gestión integral del conflicto y lograr el acercamiento de las partes, teniendo en cuenta el modelo transformativo del conflicto.

### **Redacción, lectura y firma del documento final.**

En esta etapa se hace el recuento y aclaraciones de lo conversado. Conciliador/a y co-conciliador/a revisan el acuerdo final con revisión de su asesor/a. En este espacio se propone para el **equipo psicosocial** promocionar a las partes el servicio de orientación del CAF y que el proceso no se quede solo en un trámite jurídico.

-Ya realizado el documento final se procede a firmar por las partes y el equipo y se da la terminación de la audiencia de conciliación.

-**Después de audiencia:** todo el equipo tiene como tarea llenar un formato conjuntamente con el fin de hacer una retroalimentación de la audiencia, donde se propongan aspectos a mejorar en el trabajo realizado y se reconozcan las fortalezas.



**Anexo 2**

## Actividades y resultados por objetivo

<b>Objetivo</b>	<b>Actividades</b>	<b>Resultado</b>
1. Realizar un protocolo para la intervención psicosocial que se hace en las audiencias de conciliación y así brindar una atención integral a las personas usuarias del Centro de Conciliación “Luis Fernando Velez Velez”.	Círculo de experiencias: Perspectivas Psicosociales en Audiencias de Conciliación	Asistencia: Se esperaban 9 practicantes del equipo psicosocial y asistieron 7.
	Formato para la promoción del servicio psicosocial del CAF, en la etapa de cierre en las audiencias de conciliación.	Se logró realizar el formato, sin embargo, está en proceso de aprobación por el consultorio.
2. Generar lineamientos para orientar a las practicantes de Trabajo Social y Psicología respecto a su rol y especificidades en las audiencias de conciliación.	Taller de reflexión y construcción, dirigido a las practicantes de las disciplinas de Trabajo Social y Psicología.	Asistencia: Se contó con la participación de la coordinadora del centro de conciliación, asesoras de prácticas y todas las practicantes de equipo psicosocial.
3. Validar en una audiencia de conciliación los resultados del protocolo de intervención psicosocial para su implementación en el Centro de Atención Familiar.	Diario de campo de acuerdo a la experiencia de la propuesta del protocolo de intervención psicosocial en una audiencia de conciliación.	Se logró implementar el protocolo en una audiencia de conciliación y documentar la experiencia.



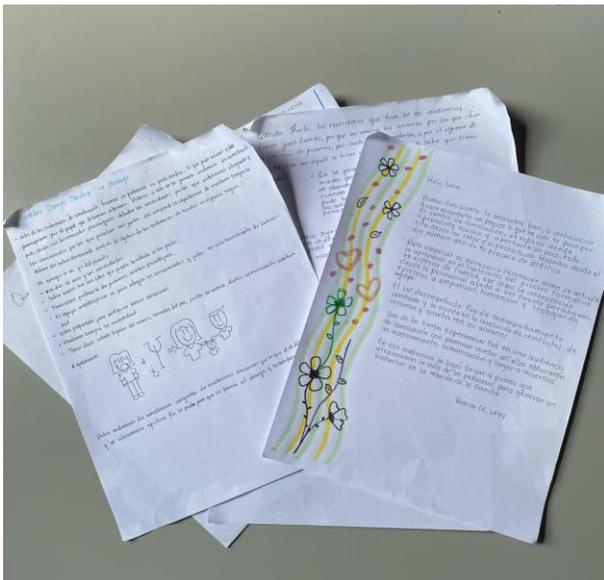
**Anexo 3**

Número de actividades realizadas durante la práctica

<b>Actividades</b>	<b># realizadas</b>
<b>Orientaciones y atenciones en crisis</b>	10
<b>Acompañamiento en audiencias de conciliación</b>	8
<b>Encuentros pre-divorcio</b>	6
<b>Talleres comunitarios</b>	4
<b>Grupo de Estudio y Trabajo</b>	10

## Anexo 4

### Registro fotográfico del círculo de experiencias (noviembre 08 del 2023)



**Anexo 5**

## Formato de promoción del servicio social del CAF

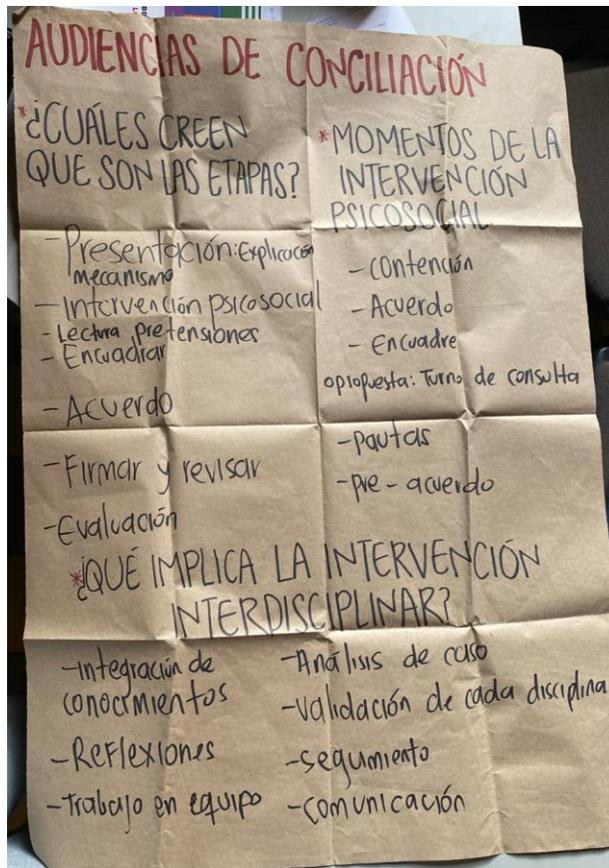
 <b>UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA</b> Facultad de Derecho y Ciencias Políticas	<b>FECHA</b> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
<b>Consultorio jurídico “Guillermo Peña Álzate” Centro de Atención Familia (CAF)</b>	
<b>Servicio Psicosocial</b>	
Brinda acompañamiento a familias, parejas o individuos que estén atravesando por problemáticas y conflictos, esto a través de procesos de orientación, con el fin de que encuentren o fortalezcan sus recursos personales, familiares y sociales para su bienestar.	
<b>Situaciones que se atienden</b>	
• Dificultades en las relaciones familiares y de pareja en torno a la comunicación, la afectividad, etc.	<input type="checkbox"/>
• Dificultades asociadas al proyecto de vida	<input type="checkbox"/>
• Dificultades en la crianza	<input type="checkbox"/>
• Salud mental (prevención y promoción)	<input type="checkbox"/>
• Otro ¿Cuál? _____	<input type="checkbox"/>
<b>¿Desea acceder al servicio?</b>	
<b>SI</b> <input type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>
_____ NOMBRE	_____ TELÉFONO

Por: Marilyn Ramírez García - Trabajo Social

## Anexo 6

Registro fotográfico del taller de reflexión y construcción, dirigido a las practicantes de las disciplinas de Trabajo Social y Psicología. (15 de noviembre del 2023)





**Anexo 7**

Diario de campo de acuerdo a la experiencia de la propuesta del protocolo de intervención psicosocial en una audiencia de conciliación.

**Diario de campo**

<p><b>Tema:</b> Protocolo de intervención psicosocial en audiencias de conciliación.</p> <p><b>Participantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Marilyn Ramírez García</li> <li>- Conciliador y co-conciliador</li> <li>- Usuarios del consultorio jurídico</li> </ul> <p><b>Observadora:</b> Marilyn Ramírez García</p> <p><b>Fecha:</b> 17 de noviembre del 2023</p> <p><b>Hora inicio:</b> 8:00 am</p> <p><b>Hora final:</b> 11:00 am</p> <p><b>Lugar:</b> Consultorio Jurídico ‘‘Guillermo Peña Álzate’’</p> <p><b>Actividad:</b> Experiencia de la implementación de la propuesta del protocolo de intervención psicosocial en una audiencia de conciliación, con el fin de determinar su efectividad.</p>	
<b>Contenido</b>	<b>Palabras clave</b>
<p>Inicialmente al contar con el protocolo establecido para la audiencia de conciliación, en la reunión previa con todo el equipo, fui más precisa al proponer los momentos de mi intervención desde Trabajo Social y llegar a acuerdos, es así que al asistir al espacio de la audiencia tuve más seguridad, debido a que ya tenía claridad de los momentos donde iba a intervenir.</p>	<p>Intervención psicosocial.</p> <p>Protocolo</p>

<p>Durante la implementación del protocolo en la audiencia seguí las diferentes etapas establecidas desde el centro de conciliación, haciendo hincapié en la intervención psicosocial, tal como se había planeado. Específicamente, centré mi intervención en la etapa de la apertura, donde abordé un tema que sensibilizó a las partes en cuanto a la responsabilidad parental y los efectos que trae la separación de los padres para su hija. En este momento las partes estuvieron siempre atentas e interesadas en lo que se estaba abordando, lo que propició a que estuvieran más reflexivos al momento de llegar a acuerdos.</p> <p>Asimismo, durante las demás etapas de la audiencia, se evidenció la necesidad de intervenir en momentos claves para enmarcar y dar control a la audiencia, abordando temas como la comunicación asertiva y el respeto. Además, se resaltó en repetidas ocasiones el propósito de la conciliación, considerando siempre el bienestar de su hija, convirtiendo así el proceso en un espacio de reflexión que aportaba más allá del ámbito jurídico, enriqueciéndolo con enfoque pedagógico.</p> <p>Al llegar a la etapa de cierre, durante la revisión del acuerdo por parte del conciliador y su asesora, se procede a promocionar los servicios del Centro de Atención Familiar, donde se les proporcionó ejemplos de los temas que se pueden abordar allí, y aunque las partes mostraron interés, indicaron que no necesitaban el servicio en ese momento, sin embargo, mencionan que se lo informarán a sus familiares y amigos.</p> <p>Finalmente, dado el tiempo disponible, se decidió proponer a las partes tomar un receso, invitándolos a salir de la sala de audiencias mientras esperan ser llamados nuevamente para firmar el acuerdo. Es importante mencionar que, para la promoción de los servicios del CAF no se pudo utilizar el formato que se había propuesto, ya que requiere ser aprobado con anterioridad y aún se encuentra en proceso.</p>	Audiencia de conciliación
--	---------------------------