	<b>Investigación e Innovación.</b>	<b>Código</b>	II-F-021
	<b>FORMATO PARA RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Vigencia</b>	30/03/2023
		<b>Página</b>	1 de 6

**AFECTACIONES SOCIOEMOCIONALES DE LOS TRABAJADORES SOCIALES DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR (ICBF) Y COMISARÍAS DE FAMILIA EN PROCESOS DE INTERVENCIÓN CON FAMILIAS EN SAN JUAN DE PASTO  
(Resumen Analítico)**

***TSOCIO-EMOTIONAL EFFECTS OF SOCIAL WORKERS OF THE COLOMBIAN INSTITUTE OF FAMILY WELFARE (ICBF) AND FAMILY POLICE STATIONS IN INTERVENTION PROCESSES WITH FAMILIES IN SAN JUAN DE PASTO  
(Analytical Summary)***



**Autores (*Authors*):** ENRÍQUEZ RAMOS Brigitte Nayely y SANTACRUZ BETANCOURT Ángela Marcela  
**Facultad (*Faculty*):** de Humanidades y Ciencias Sociales  
**Programa (*Program*):** Trabajo Social  
**Asesor (*Support*):** Héctor Medardo Trejo Chamorro  
**Fecha de terminación del estudio (*End of the research*):** Septiembre, 2024  
**Modalidad de Investigación (*Kind of research*):** Cualitativa

**PALABRAS CLAVE**

TRABAJO SOCIAL  
AFECTACIONES SOCIOEMOCIONALES  
FAMILIA  
SALUD MENTAL  
INTERVENCIÓN


**KEY WORDS**

SOCIAL WORK  
SOCIO-EMOTIONAL EFFECTS  
FAMILY  
MENTAL HEALTH  
INTERVENTION

 	<b>Investigación e Innovación.</b>	<b>Código</b>	II-F-021
	<b>FORMATO PARA RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Vigencia</b>	30/03/2023
		<b>Página</b>	1 de 6

**RESUMEN:** El Trabajo Social es una de las profesiones que más relación tiene con las conductas y emociones sociales, por ende, se encuentran expuestos constantemente a impactos socioemocionales de tipo personal, casos y situaciones que enfrentan en su campo laboral, generando afectaciones en su salud mental como agotamiento emocional, depresión ansiedad, ausentismo laboral, síndrome de burnout, entre otras. Específicamente, los profesionales que intervienen en casos de familia están inmersos en procesos complejos como sentimientos encontrados, crisis, pérdidas de sentido, etc., que deben ser tratados integralmente; es decir, recibir información, asesoramiento, apoyo, evaluación, y canalización hacia el cambio. En este caso, se hace necesario evaluar las afectaciones socioemocionales a las que se exponen los Trabajadores Sociales en los procesos de intervención con familias, como un aporte a la salud mental y la seguridad laboral de los profesionales, que permita la adecuada toma de decisiones desde la academia, las empresas y la profesión. En efecto, en el presente estudio se realizó bajo una metodología cualitativa con enfoque fenomenológico, a partir de una entrevista a profundidad aplicada a diez (10) profesionales de Trabajo Social del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Comisarías de Familia que realizan intervención familiar, con los cuales se pretendió desvelar las afectaciones socioemocionales que sufren los Trabajadores Sociales en el ejercicio de su profesión al momento de intervenir, de realizar asistencias y acompañamientos. De cierta forma se buscó reconocer las motivaciones que tienen los profesionales priorizados, al momento de interactuar con familias, identificar las consecuencias de las afectaciones socioemocionales en su salud física y mental y finalmente plantear alternativas para el adecuado manejo de las afectaciones socioemocionales en procesos de intervención social.

**ABSTRACT:** *Social Work is one of the professions that has the most relationship with social behaviors and emotions, therefore, they are constantly exposed to personal socio-emotional impacts, cases and situations that they face in their work field, generating effects on their mental health such as emotional exhaustion, depression, anxiety, absenteeism, burnout syndrome, among others. Specifically, professionals who intervene in family cases are immersed in complex processes such as mixed feelings, crises, loss of meaning, etc., which must be treated comprehensively; that is, receive information, advice, support, evaluation, and channeling towards change. In this case, it is necessary to evaluate the socio-emotional effects to which Social Workers are exposed in the intervention processes with families, as a contribution to the mental health and job security of professionals, which allows adequate decision-making from academia, companies and the profession. Indeed, in the present study, a qualitative methodology with a phenomenological approach was carried out, based on an in-depth interview applied to ten (10) Social Work professionals from the Colombian Institute of Family Welfare (ICBF) and Family Police Stations that carry out family intervention, with which it was*



	<b>Investigación e Innovación.</b>	<b>Código</b>	II-F-021
	<b>FORMATO PARA RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Vigencia</b>	30/03/2023
		<b>Página</b>	1 de 6

*intended to reveal the socio-emotional effects that Social Workers suffer in the exercise of their profession at the time of intervening, providing assistance and accompaniment. In a certain way, it was sought to recognize the motivations that the prioritized professionals have when interacting with families, identify the consequences of the socio-emotional effects on their physical and mental health and finally propose alternatives for the adequate management of socio-emotional effects in social intervention processes.*

**CONCLUSIONES:** En conclusión, el estudio reveló que los entornos institucionales en los que se lleva a cabo el trabajo social con familias son determinantes en el rendimiento y el bienestar emocional de los trabajadores sociales. Elementos clave como el entorno laboral, los recursos tecnológicos disponibles y la calidad de la infraestructura jugaron un papel fundamental en la capacidad de los profesionales para llevar a cabo intervenciones efectivas. Estos factores no solo afectaron la calidad de la asistencia brindada, sino también el estado emocional de los trabajadores, quienes a menudo se ven expuestos a altos niveles de estrés y desgaste emocional debido a la complejidad de los casos que enfrentan. En este contexto, se hizo evidente la importancia de contar con un entorno de trabajo que promueva el apoyo y la colaboración interdisciplinaria, así como estrategias efectivas de apoyo emocional y autocuidado.

El impacto emocional que enfrentan los trabajadores sociales fue un hallazgo central, con afectaciones como el estrés, la ansiedad y el agotamiento emocional, derivadas de su constante exposición a casos de maltrato infantil, abuso sexual y bullying. A pesar de que muchos profesionales lograron mitigar estos efectos mediante actividades personales y la experiencia adquirida, el desgaste emocional siguió siendo un desafío recurrente. Por lo tanto, el desarrollo de una sólida capacidad de regulación emocional y una mentalidad resiliente resultaron cruciales para que los trabajadores sociales pudieran seguir desempeñando su labor sin que las emociones interferieran en su efectividad.

Se infiere la responsabilidad de las instituciones como el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y las Comisarías de Familia en la implementación de políticas y programas que prioricen el bienestar de los trabajadores sociales. La creación de espacios para la supervisión, el apoyo emocional y la formación continua, así como la asignación de recursos adecuados, resultó esencial para garantizar condiciones laborales saludables y sostenibles. Al invertir en el bienestar de sus equipos, estas organizaciones no solo fortalecen su capacidad para responder a las demandas de la sociedad, sino que también cumplen con su responsabilidad social de proteger a quienes se encargan del bienestar de las comunidades.

 	<b>Investigación e Innovación.</b>	<b>Código</b>	II-F-021
	<b>FORMATO PARA RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Vigencia</b>	30/03/2023
		<b>Página</b>	1 de 6



**CONCLUSIONES:** *In conclusion, the study revealed that the institutional environments in which social work with families is carried out are determinants of the performance and emotional well-being of social workers. Key elements such as the work environment, the technological resources available and the quality of the infrastructure played a fundamental role in the ability of professionals to carry out effective interventions. These factors not only affected the quality of the care provided, but also the emotional state of workers, who are often exposed to high levels of stress and emotional exhaustion due to the complexity of the cases they face. In this context, the importance of having a work environment that promotes interdisciplinary support and collaboration, as well as effective emotional support and self-care strategies, became evident.*

*The emotional impact faced by social workers was a central finding, with effects such as stress, anxiety and emotional exhaustion, derived from their constant exposure to cases of child abuse, sexual abuse and bullying. Although many professionals managed to mitigate these effects through personal activities and acquired experience, emotional exhaustion remained a recurring challenge. Therefore, developing a strong emotional regulation capacity and a resilient mindset were crucial for social workers to continue to perform their work without emotions interfering with their effectiveness.*

*The responsibility of institutions such as the Colombian Institute for Family Welfare (ICBF) and the Family Police Stations is inferred in the implementation of policies and programs that prioritize the well-being of social workers. The creation of spaces for supervision, emotional support and continuous training, as well as the allocation of adequate resources, was essential to guarantee healthy and sustainable working conditions. By investing in the well-being of their teams, these organizations not only strengthen their capacity to respond to the demands of society, but also fulfill their social responsibility to protect those responsible for the well-being of communities.*

**RECOMENDACIONES:** Se sugiere la completa implementación de técnicas de programación neurolingüística (PNL) en la práctica del trabajo social familiar. Esto implica no solo capacitar en el uso de estas técnicas, sino también integrarlas activamente en todas las etapas del proceso de intervención. Se aboga por un enfoque holístico que reconozca la influencia de los patrones de pensamiento y lenguaje en la dinámica familiar y el bienestar emocional de los trabajadores sociales. Además de explorar imaginarios positivos y negativos, resolver conflictos y tomar decisiones asertivas, se insta a una exploración más profunda de las aplicaciones potenciales de la PNL en la gestión de casos familiares.

Ante la realidad cambiante y dinámica de las condiciones familiares, se recomienda establecer programas de capacitación continua enfocados en el desarrollo de

 	<b>Investigación e Innovación.</b>	<b>Código</b>	II-F-021
	<b>FORMATO PARA RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Vigencia</b>	30/03/2023
		<b>Página</b>	1 de 6



habilidades de adaptación y flexibilidad. Estos programas deben proporcionar herramientas prácticas para revisar y reevaluar constantemente las estrategias de intervención, así como para anticipar y manejar efectivamente los cambios en el entorno familiar. Se busca fomentar una cultura de aprendizaje continuo que promueva la reflexión y la mejora constante de las prácticas profesionales, reconociendo la importancia de mantenerse al día con las nuevas tendencias y desafíos en el campo del trabajo social familiar.

Se sugiere adoptar un enfoque holístico y centrado en el individuo en la toma de decisiones dentro del trabajo social familiar. Este enfoque reconoce la complejidad de las relaciones intrafamiliares y la diversidad de necesidades y preferencias de cada miembro de la familia. Es crucial identificar y evaluar el impacto potencial de las decisiones en cada individuo, desarrollando estrategias que aborden estas necesidades de manera equitativa y justa. Los trabajadores sociales deben considerar el bienestar individual como un componente esencial en el proceso de toma de decisiones, promoviendo así un enfoque más sensible y empático hacia las realidades familiares.

Se recomienda promover un enfoque compasivo y equilibrado en la práctica del trabajo social familiar. Se prioriza tanto el bienestar colectivo como el de los individuos dentro de la unidad familiar. Se alienta el desarrollo de habilidades de empatía y comprensión hacia las diversas realidades familiares, así como la promoción de la colaboración y el trabajo en equipo para encontrar soluciones que beneficien a todos los miembros de la familia. Se reconoce la importancia de mantener un equilibrio entre la vida laboral y personal para garantizar una práctica profesional sostenible y efectiva, y se recomienda a los trabajadores sociales que cuiden de su propio bienestar emocional mientras brindan apoyo a las familias en situaciones de vulnerabilidad.

***RECOMMENDATIONS:*** *The full implementation of neurolinguistic programming (NLP) techniques in family social work practice is suggested. This involves not only training in the use of these techniques, but also actively integrating them into all stages of the intervention process. A holistic approach is advocated that recognizes the influence of thought and language patterns on family dynamics and the emotional well-being of social workers. In addition to exploring positive and negative imagery, resolving conflicts, and making assertive decisions, a deeper exploration of the potential applications of NLP in family case management is urged.*

*Given the changing and dynamic reality of family conditions, it is recommended to establish ongoing training programs focused on developing adaptation and flexibility skills. These programs should provide practical tools to constantly review and re-evaluate intervention strategies, as well as to effectively anticipate and manage*

 	<b>Investigación e Innovación.</b>	<b>Código</b>	II-F-021
	<b>FORMATO PARA RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Vigencia</b>	30/03/2023
		<b>Página</b>	1 de 6

*changes in the family environment. The aim is to foster a culture of continuous learning that promotes reflection and constant improvement of professional practices, recognizing the importance of keeping up to date with new trends and challenges in the field of family social work.*

*It is suggested to adopt a holistic and individual-centred approach to decision-making within family social work. This approach recognises the complexity of intra-familial relationships and the diversity of needs and preferences of each family member. It is crucial to identify and assess the potential impact of decisions on each individual, developing strategies that address these needs in an equitable and fair manner. Social workers should consider individual well-being as an essential component in the decision-making process, thus promoting a more sensitive and empathetic approach towards family realities.*

*It is recommended to promote a compassionate and balanced approach in the practice of family social work. Both collective well-being and that of individuals within the family unit are prioritised. The development of empathy and understanding skills towards diverse family realities is encouraged, as well as the promotion of collaboration and teamwork to find solutions that benefit all family members. The importance of maintaining a work-life balance to ensure sustainable and effective professional practice is recognised, and social workers are encouraged to look after their own emotional wellbeing whilst providing support to families in vulnerable situations.*

<b>Control de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Vigencia</b>	<b>Descripción</b>
01	30/03/2023	Se crea la adaptación del Formato Institucional