

# Casos con jóvenes en conflicto social

Anayelli Gutiérrez Santos\*

## Resumen

En el siguiente texto se desarrolla la experiencia en la realización de estudios de caso a partir de un "Modelo de intervención con jóvenes en conflicto social". Específicamente se retoma la experiencia, de estudios de casos, que se llevó a cabo durante la operación del proyecto "Sumamos y a nadie excluimos" realizada en el año 2014 en la Ciudad de México, en la demarcación territorial Iztapalapa, en la colonia Desarrollo Urbano Quetzalcóatl.

A lo largo del texto se presentan, de manera sintética, los elementos metodológicos que integran el modelo de intervención en casos. Asimismo, recuperamos las entrevistas realizadas que ejemplifican las características particulares del conflicto. Esto nos permite realizar un breve análisis del entramado relacional que se da entre los jóvenes, el personal de las escuelas a las que asisten, su entorno familiar y comunitario.

**Palabras clave:** Estudios de caso, intervención, social, jóvenes, conflicto.

## Abstract

The following text develops the experience in the realization of the case studies from a "Model of Intervention with young people in social conflict", specifically the experience of the cases carried out during the operation of the project "We add and nobody we exclude" held in 2014 in the Quetzalcóatl neighborhood located in Iztapalapa, Mexico City is retaken.

All along in the text, the methodological elements that are part of the intervention model in cases are presented in a synthetic way, we recover the performed interviews that exemplify the characteristics of the conflict that allow us a brief analysis of the relational framework between the youth, the staff of the schools they attend and their family and community environment.

**Key words:** Case studies, intervention, social, young, conflict.

---

\* Mtra. en Trabajo Social, profesora de asignatura práctica regional I y II ENTS-UNAM.  
anayelli.gutierrez@entsadistancia.unam.mx

## Antecedentes

Los antecedentes de esta experiencia en la intervención de casos con jóvenes de secundarias públicas de la Ciudad de México, se remontan a una serie de proyectos sociales (Comunidad segura, Recuperando lo nuestro, Tejiendo relaciones, Construyendo ciudadanos), que fueron operados por Estudios de Opinión y Participación Social, A.C. (EOPSAC)<sup>1</sup>, y que desde los primeros trabajos llevados a cabo en escuelas secundarias con jóvenes, en el año 2000, se realizaron intervenciones en caso. Dichas actividades sentaron las bases para consolidar la elaboración de una estrategia de intervención que posteriormente se convertiría en un "Modelo de Intervención en casos con jóvenes en conflicto social", mismo que fue coordinado por la Maestra Nelia Tello.

Una de las primeras aproximaciones a la construcción de la estrategia de intervención en casos con jóvenes se dio en el año 2012, en una escuela secundaria pública, ubicada en los Pedregales de Santo Domingo en Coyoacán; a partir de la intervención en casos se realizó la recuperación de los seguimientos de caso, el análisis de las entrevistas realizadas al personal escolar (profesoras y profesores, directivos, prefectos, trabajadores sociales, orientadoras educativas, padres de familia y vecinos de los entornos inmediatos de los jóvenes), así como de la información

recuperada en las visitas domiciliarias. Este trabajo tuvo como resultado la estructuración de una estrategia de intervención que articula referentes teóricos como la perspectiva humanista de Carl Roger y Robert Carkhuffn, Mary Richmond y la acción directa e indirecta sobre los sujetos de caso. Asimismo, nuestro principal referente metodológico es la propuesta de intervención en trabajo social de Nelia Tello.

Posterior a esta primera estrategia de intervención, se realizaron cambios continuos en cuanto al contenido. Estos incluyeron el orden de momentos, el enriquecimiento de objetivos por sesión, el contenido de los temas que se abordan por sesión y la identificación de estrategias y habilidades que condujeran a una comprensión de la situación problema de los jóvenes; así como el involucramiento de los sujetos de su entorno. Estos cambios generaron procesos reflexivos que permitieron consolidar la propuesta.

Es a partir de estas experiencias que se da la consolidación del "Modelo de intervención en casos con jóvenes en conflicto social", con el que posteriormente se realizaron diversas intervenciones en otras escuelas secundarias públicas, ubicadas en otras alcaldías de la Ciudad de México.

De manera particular, se retoma en este artículo una de las experiencias más interesantes que surgió a partir de la realización de estudios de caso, que formaron parte del proyecto "Sumamos y a nadie excluimos"<sup>2</sup>,

<sup>1</sup> Asociación Civil, sin fines de lucro conformada por profesionales de diversas disciplinas, con amplia experiencia en investigación social, estudios de opinión, desarrollo de comunidad, organización, gestión pública y participación social. Algunos de sus trabajos han tomado como eje los temas en el campo de la seguridad pública, la prevención del delito y la promoción de la cultura de la legalidad.

<sup>2</sup> Este proyecto ha sido financiado en distintas ocasiones desde el año 2000 y se operó como un proyecto de continuidad de manera consecutiva con el Instituto Nacional de Desarrollo Social (INDESOL), con un gran número de beneficiarios durante su operación.

mismo que fue financiado en coinversión por el Indesol y EOPSAC en el 2014.

Esta experiencia en particular se retoma puesto que contribuyó al establecimiento de procedimientos, identificación de habilidades de las y los trabajadores sociales a cargo de los casos. También permitió la identificación de procesos reflexivos y formatos recuperados a partir de la experiencia en intervenir con perfiles específicos en un contexto característico que posibilitó integrar y relacionar distintos conflictos en los que se involucran las y los jóvenes al interior o exterior de sus escuelas.

Dicho proyecto fue operado en tres escuelas secundarias públicas, ubicadas en Iztapalapa, en la colonia Desarrollo Urbano Quetzalcóatl. El diagnóstico que antecedió a la realización de dicho proyecto ubicó a esta colonia como una de las más vulnerables y también de las más peligrosas de la ciudad. Según un diagnóstico que operó el Programa Nacional de Prevención del Delito (PRONAPRED)<sup>3</sup> en el año 2013, y más recientemente el mapa de riesgos realizado sobre Iztapalapa por *Lantia intelligence*<sup>4</sup> esta colonia se ubica como una de las tres con atención prioritaria debido a una serie de riesgos que se presentan en su contexto.

---

3 En el año 2013, como parte de las acciones del Ejecutivo, se planteó la creación del Programa Nacional de Prevención del Delito con el objetivo de promover la paz y la disminución de la violencia en nuestro país. Dicho Programa atendió a 60 municipios, cinco demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, siete zonas metropolitanas y una zona conurbada del país.

4 En este documento se presenta un diagnóstico de los principales factores de riesgo para la demarcación de Iztapalapa para el 2018, con base en un análisis y seguimiento de incidentes de seguridad y gobernabilidad en cada una de sus colonias durante 2017. (Intelligence, 2018)

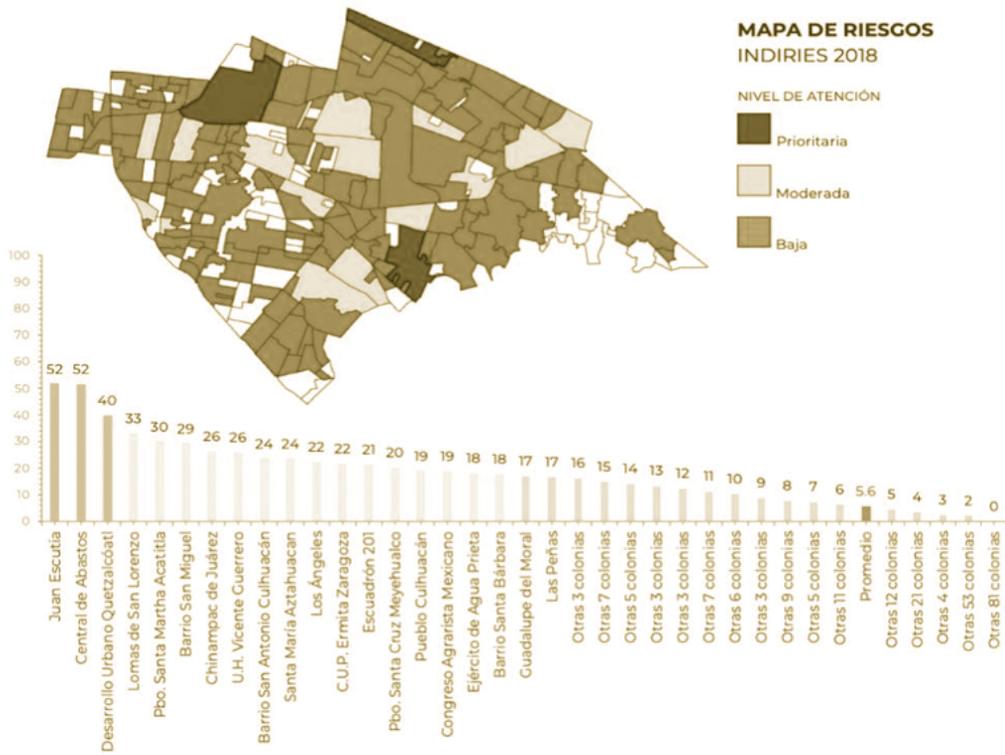
Algunos de los datos más relevantes a destacar en el contexto de la colonia Desarrollo Urbano Quetzalcóatl, en la que se ubica una de las tres secundarias en las que se intervino con estudios de caso, son: la dinámica de los habitantes que se caracteriza por la transitoriedad de relaciones, la desconfianza continua hacia los otros, la inseguridad, la indiferencia por los otros y la naturalización de la violencia en los entornos. Estas relaciones se desarrollan en una singular zona, que se caracteriza por grandes avenidas y el camino viejo a las minas de tezontle, el cual le da un fondo rojizo por el cerro. Las viviendas están construidas, en su mayoría, con dos niveles, otras están a medio construir. Además, el hacinamiento en las viviendas por el gran número de integrantes de las familias que habitan en cada domicilio es una constante.

En las avenidas principales de la colonia hay negocios, la mayoría de las viviendas tienen accesorias en la planta baja, allí están establecidas estéticas, panaderías, tiendas de abarrotes, refaccionarias y vulcanizadoras. Estos últimos establecimientos tienen en su exterior manchas generadas por aceite de automóviles que parecen ser permanentes, el número de autopartes y neumáticos que se exhiben en el exterior dan una imagen de desorden y aspecto gris a las avenidas, hay automóviles estacionados en la vía pública y hombres que trabajan de hojalatería o mecánica<sup>5</sup>.

---

5 Los datos retomados de esta descripción son retomados de una serie de crónicas de observaciones realizadas en el entorno de la colonia en el año 2014.

## Mapa de riesgos, Iztapalapa



Fuente: *Lantia intelligence*, mayo 2022, <https://lantiaintelligence.com/storage/document/9/Mapa%20de%20riesgos%20Iztapalapa%202018,%20Lantia%20Intelligence.pdf>

El presente mapa nos indica un índice de riesgos conformado por tres indicadores: 1. Organizaciones criminales, 2. Delitos y 3. Gobernabilidad. Estos indicadores se conforman de variables que contribuyen a explicarlos: la incidencia de violencia criminal, delitos y conflictividad social, recuperando un recuento de los riesgos por colonia y el nivel de atención que ameritan.

Esta colonia es considerada entre las de mayor rezago social y es de las más conflictivas de Iztapalapa. La Procuraduría General de Justicia (PGJ) de la Ciudad de México, indica que de 2014 a 2016, se ubicó esta colonia como un espacio en donde hay un número importante de secuestradores por perímetro y en donde abundan las casas de seguridad, la operación de narcomenudeo y de prosti-

tución de menores. Datos de la Subsecretaría de Prevención y Participación Ciudadana de la SEGOB, señalan que 82% de los delitos que se cometen ahí son robo, secuestro y homicidio. Dentro de la colonia existe una división del territorio por la presencia de pandillas que dominan y controlan la venta de droga y múltiples delitos.

De acuerdo con el diagnóstico realizado por la Dirección General de Desarrollo Social de Iztapalapa, esta colonia ocupa el primer lugar en la Ciudad de México en el número de habitantes ingresados en los centros penitenciarios. De una población formada por 35 mil reclusos, el 18% vivía ahí antes de estar en prisión; lo que evidencia la intensa relación que existe entre la vida de esta colonia con la institución educativa y su entorno.

En esta colonia existe un alto consumo de drogas; según el estudio realizado por el Centro de Integración Juvenil (CIJ) Iztapalapa Oriente (2012), la edad de inicio en el consumo de alcohol, tabaco y drogas ilegales en los jóvenes se ubica entre los 12 y 17 años. Uno de los principales problemas que enfrentan los jóvenes de dicha demarcación es el consumo de drogas inhalables. Dicho consumo está directamente relacionado con el poder adquisitivo de estos jóvenes, por no poder acceder al consumo de otro tipo de droga por el costo.

Los espacios en donde los jóvenes tienen acercamiento al consumo de estas sustancias se dan por la inmediata disponibilidad en sus entornos. Aunque el mayor consumo sea de inhalables, es preciso señalar que en porcentajes importantes está presente el consumo de otras drogas. La Procuraduría General de Justicia de la Ciudad de México (2014-2016), indica que en esta colonia se tienen identificados 10 puntos de distribución de droga. Por su parte, la Fiscalía Central de Investigación para narcomenudeo de la procuraduría capitalina, señala que el consumo de drogas en la colonia se relaciona con el comercio, pues Iztapalapa encabeza, junto con la de-

marcación Gustavo A. Madero, los sitios de mayor venta en narco tienditas.

Los espacios comunes en donde los jóvenes consumen alcohol y drogas se localizan en puestos de bebidas preparadas y bares con acceso a cualquier hora del día y sin restricción de edad, en fiestas en el domicilio de los jóvenes y fiestas de música *reggaetón* que son realizadas en la vía pública, en donde está presente el consumo de alcohol y droga<sup>6</sup>.

Estos escenarios indudablemente traspasan los muros escolares de la escuela secundaria en donde se realizaron los estudios de caso, y reflejan una serie de condiciones que inciden en la dinámica cotidiana de sus habitantes en espacios públicos, escolares y familiares, en donde los jóvenes construyen relaciones de violencia, dominio, desconfianza y la falta de escucha al otro. Asimismo, estas interacciones representan la posibilidad de identificar las condiciones y los procesos que marcan sus relaciones de conflicto, ya que la acumulación de desventajas sociales, su concentración y encadenamiento impactan de forma específica en ellos y en las relaciones que construyen con otros jóvenes, profesores, el personal de las instituciones escolares y con quienes integran sus familias.

### La intervención en casos desde lo social

Con el breve contexto presentado anteriormente, se puede deducir que todos estos problemas que viven los jóvenes en su cotidianidad

---

<sup>6</sup> Esta información fue obtenida por medio de entrevistas realizadas a jóvenes estudiantes de secundaria, padres y maestros, así como de crónicas de observación realizadas en el entorno de las secundarias.

generan un desencanto y malestar. Los jóvenes en conflicto social que asisten a estas escuelas secundarias públicas, se desarrollan en entornos escolares envueltos en ambientes de violencia e inseguridad. Sus alternativas cada vez son menores y los problemas al interior de la familia se acrecientan, ya que por lo regular se encuentran solos gran parte del tiempo. Los canales de comunicación son débiles y la expresión de emociones no se fomenta, por lo cual no resulta sorprendente que la violencia social que viven en sus entornos se replique en el interior de la escuela y viceversa. Es por ello que la intervención en casos con jóvenes estudiantes de secundaria en conflicto social ha significado una alternativa que se articula de manera integral con otros procesos de intervención comunitaria y en grupos, así como la atención de otros profesionales que trabajan con estos jóvenes.

Preguntarse por las posibles causas que desencadenan el involucramiento de estos jóvenes en conflictos sociales es preguntarse por las características de las interrelaciones que se dan a partir de los procesos sociales entre los actores que conforman el problema. A su vez, resulta importante conocer las posibilidades que brindan las instituciones (familia y escuela) para identificar y dar atención oportuna a estos jóvenes.

Es relevante señalar que la visión desde la que se interviene en casos tiene como eje principal la intervención en lo social, desde trabajo social. Eso implica un proceso de intervención en el que se imaginen alternativas de solución, se propongan y diseñen escenarios diferentes a los dominantes, siempre con la participación de los sujetos. La intervención en casos que se rea-

liza con estos jóvenes siempre es a partir de una intención, la cual busca desencadenar procesos de cambio social, para generar una acción que irrumpa con el acontecer dado, lo altere y modifique (Tello, 2010).

Evidentemente, el impacto de trabajo social como disciplina aumenta cuando la intervención intencionada se conceptualiza como un proceso de cambio, integral, sólido, profundo y completo desde referentes teóricos. La intervención en casos permite –a partir del relato de situaciones conflictivas de los jóvenes y de sujetos de su entorno–, la articulación de secuencias que dan paso a la construcción conjunta de cierto número de escenarios para la acción entre los sujetos involucrados en el caso y el o la trabajadora social. Estos escenarios podrán ser modificados según la información que se obtenga en el curso y desarrollo de la intervención en el caso.

La intervención en casos con jóvenes estudiantes en conflicto social nos aproxima al análisis de las relaciones sociales que lo caracterizan y cómo estas constituyen una situación problema de trabajo social. De acuerdo con Nelia Tello (2008), se conceptualiza la situación problema, como: "Unidad que se constituye en el objeto de la intervención en su multiplicidad de interacciones, movimientos y retroacciones y que está constituido por las articulaciones entre el sujeto y el problema en el contexto concreto".

### **Componentes de la propuesta**

Como se mencionó antes, el modelo a partir del cual realizamos las intervenciones en caso propone acciones y establece la finalidad de cada uno de los acercamientos realizados con los jóvenes y los sujetos de su entorno inme-

diato. Este proceso de intervención en casos busca desencadenar cambios en las relaciones conflictivas entre los involucrados. La propuesta se caracteriza por su flexibilidad en el análisis de la información recuperada en forma de relato a través de referentes teóricos. Asimismo, durante el proceso se consideran diferentes elementos que pueden influir en las estrategias a seguir en la intervención de cada uno de los casos, ya que cada perfil es diferente y si bien identificamos regularidades contextuales que influyen directamente en la situación problema, observamos y retomamos las particularidades relacionales de cada uno de los jóvenes con los que trabajamos. Por lo tanto, dicho modelo no pretende ser una guía rígida, sino todo lo contrario, cada elemento que lo integra tiene la posibilidad de ser modificado.

A continuación, se esbozarán, de manera muy resumida, los elementos que integran dicha propuesta, con la finalidad de brindar al lector elementos que den estructura y comprensión de la recuperación de la experiencia de los casos.

El "Modelo de atención en casos con jóvenes en conflicto social" se estructura en cuatro fases y diez momentos. Cada una de las fases estructura contenidos temáticos que guiarán el diálogo durante los encuentros con el sujeto estudio de caso y con los sujetos de su entorno.

- Primera fase, plantea profundizar a partir del diálogo, definir el problema junto con el sujeto estudio de caso e ir estructurando una propuesta que permita propiciar la reflexión sobre las formas en que reacciona el joven a los conflictos en los que se encuentra involucrado.
- Segunda fase, se aborda el análisis del problema y se retoma como he-

rramienta central el diálogo reflexivo, que propiciará la confrontación del discurso que se ha mantenido en cada una de las sesiones con el joven, con la información obtenida de entrevistas alternas a sujetos de su entorno y la visita domiciliaria realizada antes del inicio de esta segunda fase.

- Tercera fase, se trabaja a partir del desarrollo e identificación de habilidades y debilidades relacionales del sujeto de caso y de los sujetos de su entorno. Se detallarán los elementos potenciales existentes que posibiliten la generación de acuerdos para la construcción de cambios en la forma en que se construyen y reconstruyen sus relaciones sociales.
- Cuarta fase, se dirigirá hacia la constitución de un sujeto socialmente responsable, constructor de su propia historia, un sujeto que se asume como parte de los otros y que se construye en relación con los otros; por lo tanto, las relaciones que establece con ellos son fundamentales para la generación de cambios en sus situaciones conflictivas.

El proceso operacional del modelo que se desprende de estas cuatro fases está integrado por sesiones que se realizan con el sujeto estudio de caso. Cada una de las sesiones está compuesta por un objetivo y, a su vez, cada sesión propone una serie de procesos particulares en los que se buscará indagar y reflexionar durante la entrevista por medio del diálogo reflexivo.

Las sesiones cuentan con una serie de preguntas detonadoras que propiciarán la conversación entre el trabajador social y el sujeto estudio de caso. Cabe señalar que las

## Fases y momentos que componen la intervención en casos

FASE 1	FASE 2
<p><b>Sesión 1</b> Acercamiento al sujeto.</p> <p><b>Sesión 2</b> Ambiente social en la familia.</p> <p><b>Sesión 3</b> Ambiente social: amigos, bandas juveniles y relaciones de pareja.</p>	<p><b>Sesión 4</b> Reconocimiento del problema por parte del trabajador social y del sujeto de caso.</p> <p><b>Sesión 5</b> Visualización de alternativas.</p> <p><b>Sesión 6</b> Sentido de pertenencia.</p>
FASE 3	FASE 4
<p><b>Sesión 7</b> Potenciación de habilidades.</p> <p><b>Sesión 8</b> Empoderamiento.</p>	<p><b>Sesión 9</b> Resignificación de las relaciones.</p> <p><b>Sesión 10</b> Pensamiento crítico.</p>

Cada una de las sesiones tendrá una duración aproximada de 50 a 60 minutos, esto con la intención de no generar relatos repetitivos por parte del sujeto de caso y, al mismo tiempo, mantener la atención del joven durante la duración de la sesión.

preguntas son propuestas basadas en los objetivos y la finalidad de cada sesión, por lo tanto el trabajador social podrá partir de esa propuesta y deberá de formular preguntas particulares dependiendo de la situación problema del sujeto estudio de caso, siempre teniendo en cuenta que hay una finalidad en cada sesión y que no buscará improvisar el contenido de las mismas.

### **La entrevista y el diálogo reflexivo, una técnica fundamental para el desarrollo del estudio de casos**

En relación directa con el trabajo social de casos, la entrevista permite comprender la estructuración de la situación problema. La entrevista, vista como una conversación

con un propósito deliberado, y aceptado por los participantes, la convierte en una herramienta fundamental y una habilidad propia del trabajador social para obtener información, que le permite construir alternativas de solución a la situación problema del caso.

Al ser la entrevista una técnica imprescindible para el desarrollo del caso, es necesario delimitar la unidad de análisis del problema, ya que esto determinará la identificación de los sujetos del entorno que pueden dar información relevante para el análisis del caso y considerar que dada la naturaleza de la realización del estudio de caso, las preguntas de la guía de entrevista deberán de ser semiestructuradas, sin buscar mantener un control riguroso de la entrevista, sino más bien con-

tar con una guía que sea lo suficientemente flexible como para introducir preguntas que mantengan un hilo conductor sobre los temas abordados en la sesión, y al mismo tiempo retomando información proporcionada en ese momento por el sujeto estudio de caso para poder profundizar en el relato.

Durante la realización del caso el contenido de las entrevistas deberá considerar el tipo de datos que deseamos obtener y nunca perder de vista que los datos que obtengamos nos permitirán generar procesos de intervención. Por lo tanto, es fundamental reconocer que los sujetos con los que trabajamos son producto de experiencias relacionales que los han construido, poseen una historia y a su vez se encuentran construyéndola todos los días. Esto quiere decir que esas relaciones no se encuentran dadas y que tienen la posibilidad de ser modificadas.

Dentro de las entrevistas realizadas, el diálogo reflexivo forma parte del desarrollo de estas, ya que nos permite ir descubriendo los patrones interaccionales, comunicacionales y relacionales, estimulando el surgimiento de relatos que evidencien la estructura de las relaciones del sujeto y la reflexión sobre la forma en que se construyen. Es decir, los cuestionamientos que integran el diálogo reflexivo buscan desentrañar la forma en que se comprende a sí mismo el sujeto, las relaciones que establece con el entorno que lo rodea y la congruencia en los relatos compartidos en cada una de las sesiones.

La finalidad de este proceso es que el sujeto vaya recuperando su propio relato, que se mire a sí mismo, que establezca conjeturas entre su relato y el relato de los otros. Esto permitirá que se generen las condiciones para que sea el joven quien construya cambios relacionales, y que pueda tomar decisiones

responsables en las que considere a los otros como parte de sí mismo y que propicie la construcción y resignificación de sus relaciones.

### Narración del caso

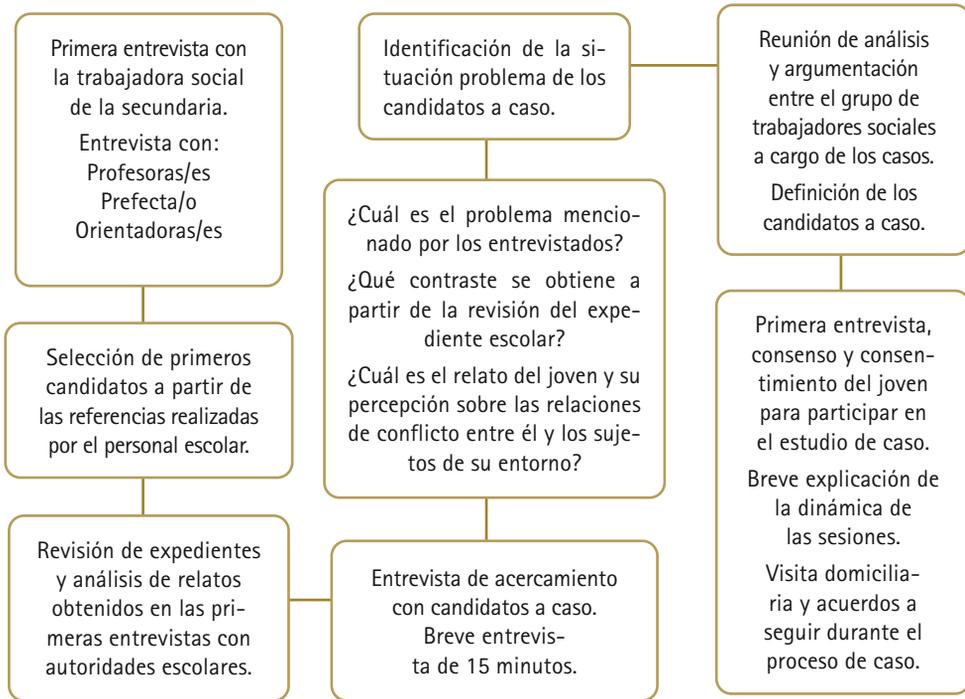
A continuación, se presentará una serie de fragmentos de relatos obtenidos de informes recuperados en la realización de dos casos, un alumno y una alumna, que se encontraban estudiando en una secundaria pública de la colonia Desarrollo Urbano Quetzalcóatl en Iztapalapa. Es necesario hacer una aclaración respecto a los estudios de caso presentados, ya que estos no representan a la mayoría de los jóvenes que asisten a las escuelas secundarias ubicadas en la colonia, solo tomamos un fragmento de esa realidad que viven algunos jóvenes que se encuentran involucrados en situaciones de conflicto en un contexto determinado.

Estas entrevistas fueron realizadas<sup>7</sup> dentro de un marco institucional con la autorización y cooperación de las autoridades escolares, con la imprescindible aceptación de la participación de los jóvenes en los estudios de caso, así como del consentimiento informado de los padres o tutores de los jóvenes. Estos estudios de caso fueron realizados con jóvenes que se encontraban en un rango de edad de 12 a 16 años, que fueron alumnos de la secundaria y que vivían en la colonia Desarrollo Urbano Quetzalcóatl; estas ca-

---

<sup>7</sup> Las entrevistas realizadas a los jóvenes, personal escolar y tutores de los casos fueron recuperadas a partir de grabaciones, las cuales fueron transcritas en su totalidad y con la mayor fidelidad posible con los usos de lenguaje y expresiones usadas por los entrevistados. Para el análisis de estas, fue necesario darles tratamiento a algunos fragmentos, con la intención de hacer más clara la voz de los entrevistados, pero siendo fieles a los relatos hechos por los mismos.

## Procesos de selección de casos



racterísticas formaban el requisito inicial y posteriormente se daría la elección de los jóvenes con quienes trabajaríamos. Usaré el siguiente mapa para ejemplificar el proceso que seguimos para la definición de los casos:

Al acercarnos a esta información hacemos un análisis que nos permite mirar el tipo de sanciones que se asignan a los jóvenes, nos podemos dar cuenta de su nula relación con las faltas cometidas, los motivos del reporte y las expresiones y referencias que hacen las autoridades escolares sobre los jóvenes que comúnmente están involucrados en problemas de indisciplina dentro de la escuela.

Los conflictos en los que se encuentran involucrados los jóvenes y los problemas estructurales dominantes de su entorno inciden en la reproducción de estos procesos que se dan en el espacio escolar, en el en-

torno y en la familia y que están vinculados a la fragmentación social que se vive y que se expresa en la pobreza, la desigualdad, la violencia, el control y la falta de apoyo emocional. Todos estos elementos forman parte de las relaciones cotidianas de estos jóvenes, que a su vez los excluye y margina.

Los problemas que enfrentan las familias de los jóvenes en conflicto y su dinámica interna, se caracterizan por la fractura de relaciones entre sus miembros. Las precarias condiciones económicas obligan a los padres a permanecer menos tiempo en la casa y el espacio de convivencia que se dedica a fortalecer sus relaciones es cada vez menor. En la familia los jóvenes pocas veces son tomados en cuenta, vistos, escuchados o visibilizados. Tal como se pudo constatar en las observaciones realizadas en el entorno y la caracterización

## Caso 1 Mario Pérez

### Entrevistas al personal escolar

**Trabajadora social de casos:** ¿Cómo describiría a Mario?

**Trabajadora social de secundaria:** "Este chico tienen muchos reportes, es grosero y contestón y los papás siempre dicen que lo regañan, pero sigue igual, tiene malas calificaciones y con frecuencia se salta clases y causa desorden en el grupo".

### Reportes recuperados de los expedientes escolares

"Ofende a su compañero Pérez de 1B".

"Se para constantemente y está jugando, se sale al pasillo para esconderse y provoca desorden en el grupo".

"No entra al taller de dibujo técnico, reporta el profesor Enrique" "Constantemente se levanta de su lugar provocando desorden".

"No trabaja ni deja trabajar a sus compañeros, reporta la profesora de Español" ,"Salta por las ventanas del salón, reporta la subdirectora".

"Se reporta al alumno ya que fue acusado por madres de familia que traía encendedor y un espray, por lo tanto, se hizo la investigación y se le encontró la tapa del espray, a otro niño le había dado el cuerpo del mismo, indicándonos que el alumno se la había dado" (escrito del padre con firma).

## Caso 2 Mónica Díaz

### Entrevistas al personal escolar

**Trabajadora social de casos:** ¿Cómo describiría a Mónica?

**Trabajadora social de secundaria:** Yo un día vi cómo la alumna le gritaba a la mamá, y ella me dijo: ya no sé qué hacer, me grita, me contesta. Creo que la mamá ya perdió el control, no sabe qué hacer con ella, porque me dice que se sale sin permiso, va mal en la escuela".

"Los papás son medio violentos, a esta niña el año pasado en la escuela le taparon la cabeza, los niños la empezaron a manosear por todos lados, (después de este suceso) vinieron los papás, pero ella (la alumna) antes ya se había acercado a mí y me dijo que la mamá era violenta y que la golpeaba; una vez me enseñó -¡mire maestra, cómo estoy!- le digo -¿qué te pasó?-yo pensé, el novio o algo, -no es que mi mamá, ¿quiere que le enseñe?- le dije -tú no me puedes enseñar y yo no te puedo ver- porque ya te involucras más.

### Acuerdos recuperados de los expedientes escolares

"Se compromete a respetar a Bianca y Guadalupe y no hacer caso a chismes, en caso contrario se aplicará otro correctivo siguiendo el marco para la convivencia".

"Asisten los tutores para enterarse sobre la agresión que se realizó en contra de Jenifer Cárdenas de 1 A, por tal motivo los papás y la alumna deciden retirar a su hija a partir del día de hoy por tres días".

"Asiste la alumna para aclarar un supuesto problema con Nelly de 1 A y se compromete a no tener ningún trato con la alumna y en caso contrario se mandará un citatorio".

de este, podemos identificar que es un factor que influye positiva o negativamente para que el joven acumule experiencias. Los riesgos en su entorno cada vez son más y los padres no saben qué hacer ante estas situaciones y después de la jornada escolar, los jóvenes pasan mucho tiempo en la calle, un espacio en el cual no hay reglas ni límites y las posibilidades de encontrarse con otros jóvenes en situaciones similares es muy probable.

En el centro escolar algo parecido ocurre, si bien el joven tiene la constante atención de profesores, orientadores, prefectos y trabajadores sociales, debido a las indisciplinas cometidas, los diagnósticos que se realizan por parte de estos obedecen a interpretaciones unicasales del conflicto.

En la escuela, y nos referimos concretamente a los sujetos que conforman a la institución, también ejercen violencia hacia

Autoridad	Mónica
	"yo les puse unas reglas a mis hijos, pero no las siguen, en su cuarto al menor le toca recoger los juguetes y barrer, al otro día le toca a otro hermano y así se van turnando, ¡pero no lo hacen! Yo siempre lo termino haciendo. Su papá de ellos me dice - ¡déjalos, no les digas ya nada! Y yo una vez deje de limpiarles, pero cuando entre a su cuarto, no se ve ni el piso de la basura y la ropa tirada, yo ya no sé qué hacer, nadie me apoya" (E.Pro 5, 2016, lzt).
	Mario
	"a veces discuto con los maestros y les digo algunas palabras cuando ya no aguanto más, una vez le dije al maestro que no me estuviera chingando; pero eso pasó porque él siempre me culpaba de cosas, me llevaba de gritos con él y una vez me dijo que era un pendejo". (E.J.S 4, 2016, lzt). "cuando lo mandan a llamar de orientación, para mí mejor porque el salón está tranquilo si no está E., el día que se peleó, el director también habló con él y le dijo...que se portara bien- porque si quieres firmamos la carta de compromiso y sino para la siguiente indisciplina te vas de la escuela". (E.Prof-3, 2016, lzt).

Violencia	Mónica
	"su papá decía groserías hasta a su propia madre, mi hija creció pensando que eso era muy normal y lo empieza a hacer conmigo, yo le pegaba y su papá me decía, ¡déjala, déjala! tiene que ser igual de cabrona que su padre" (E.M 1, 2016, lzt), la madre describe la relación de su hija con su padre y menciona: "entre ellos se agarran de la cabeza, se jalen el cabello, se lo arrancan y se azotan en la pared" (E.M 1, 2016, lzt). "le pegaron a una de mis amigas el día que yo falté a clases, una chava le pegó muy feo en la nariz y el cuello, luego la dejó caer y dicen que se golpeó la cabeza le pudo ocasionar hasta la muerte" (E.J.S 18, 2016, lzt). "queremos cobrar venganza, por lo menos a todas nos quitaría el coraje o lo calmaría, y mi amiga Laura tendría su consciencia tranquila de que no la molestarán más, hemos estado planeando cómo hacerlo" (E.J.S 18, 2016, lzt).

Estigmatización	Mónica
	"ya no soy tan peleonera como antes y mis amigas se burlan de mí y me dicen –sí tú no eres así, –y yo pienso, tiene razón yo ya soy así, no voy a cambiar" (E.J.S 32, 2016, Izt).
Control	Mario
	"yo quiero estudiar y ser cirujano, pero, así como voy no sé, de cualquier forma conozco chavos que no les va mal haciendo negocios, vendiendo celulares, llevando cosas y trabajando para "otros", pueden comprarse lo que quieren y no tiene que pedirle a nadie, ni a sus papás, así te quitas de pedir permisos y eso" (E.J.S 32, 2016, Izt).
	"siempre que llego al salón y alguien está gritando o saltando o golpeándose, siempre es el mismo alumno, conozco a ese grupo y sé que él inicia todo" (P.E 1, 2016, Izt),
Control	Mario
	"hoy me castigaron porque en mi credencial no tenía el cordón y me dejaron parado en la entrada hasta la segunda hora, la semana pasada me dejaron afuera tres clases porque mis tenis traían agujetas color negro y según el reglamento tienen que ser blancas" (E.J.S 1, 2016 Izt).
	"creo que con este alumno ya he hecho de todo, sacarlo de la clase, mandarlo a orientación, con el director, no dejarlo entrar si no trae tareas, pero nada sirve con él, no cambia, sigue igual, no me permite dar la clase, no deja que los otros escuchen" (E.J.S 1, 2016 Izt).
Control	"en el receso casi siempre estoy con mi novia, me gusta estar con ella, pero hoy me regañaron porque me cacharon abrazándola, porque ya cambiaron el reglamento aquí y ya no puedes tocar a nadie porque te dan un castigo, mucho menos besarla, te ponen reporte y llaman a los papás" (E.J.S 1, 2016, Izt).

los alumnos, ya que usan el control como forma de alineación hacia los jóvenes y se ejerce a través de la imposición y constante vigilancia sobre ellos, dejando a un lado la asimilación de reglas y normas como una forma necesaria de convivencia entre los actores que participan en el centro escolar. Las acciones de control solo buscan contener el problema, y a su vez debilitan las relaciones entre autoridades escolares y alumnos, ya que la desconfianza continua que hay entre ambos crece, y las autoridades escolares terminan convirtiéndose en simples espectadores del conflicto, debido a la falta de mecanismos apropiados de intervención.

Los jóvenes son sujetos sociales que se encuentran en constante construcción desde las relaciones que entablan con otros, y comienzan a tomar decisiones a partir de la realidad que los rodea, en donde la falta de vínculos sociales positivos limita el soporte a partir del cual puedan tomar decisiones. Hoy en día las posibilidades que se proyectan a los jóvenes, como constructores del futuro, se contraponen con los recursos que se les ofrecen, ya que en muchos sentidos se limitan. El problema es que la escuela y la familia están quedando vacías de sentido para los jóvenes y la creciente desconfianza hacia las instituciones que no brindan oportunidades ni atienden

sus problemas, teniendo como resultado un grupo de jóvenes desencantados y en una brecha entre sus expectativas y la realidad.

### Lecciones y recomendaciones

A continuación se presentan algunos de los elementos a rescatar de dichas intervenciones a partir del modelo referido. Podemos mencionar que es imprescindible recuperar una serie de lecciones y elecciones que hicimos durante esta experiencia, a partir de las cuales se posibilitaron cambios relacionales entre los jóvenes, el personal escolar y los sujetos de su entorno familiar.

- Análisis de la situación conflictiva del joven: realizar un diagnóstico lo más preciso posible y sustentado en la búsqueda de información que permita contrastar lo recuperado en el relato del caso. Esto nos permitirá identificar la situación problema y la definición de los sujetos que participan en el conflicto.
- Encuentros de análisis entre los profesionales que intervienen en el caso: es imprescindible dar espacio a la reflexión de lo recuperado en cada una de las entrevistas en torno al caso, ya que esto nos permitirá compartir puntos de vista, análisis de información y discusión de alternativas para la intervención.
- Involucramiento de los sujetos que forman parte del conflicto: establecer estrategias en donde se genere la participación e interés del personal escolar que a su vez forman parte del conflicto, así como del involucramiento de los padres o tutores. En nuestra experiencia solicitamos la participación en las juntas de consejo realizadas por la es-

cuela para poder escuchar a cada uno de los involucrados. Esto nos permitió establecer acuerdos de seguimiento, para que cada uno busque trabajar en sus respectivos espacios de interacción.

En cuanto a la identificación de recomendaciones que a partir de nuestra experiencia recuperamos para nuestras futuras intervenciones, destacaremos la importancia de realizar procesos de intervención en casos basados en finalidades concretas, eliminando así procesos improvisados, resaltando la importancia de métodos y técnicas que permiten involucrar a los sujetos que forman parte del conflicto, y que sean ellos quienes a partir de un proceso reflexivo tomen acción y reaccionen de manera diferente a estos.

También destacamos la importancia de realizar:

- Participaciones equilibradas del personal escolar: involucrar al personal de las escuelas, ya sean trabajadores sociales, prefectos, orientadores o profesores para dar seguimiento por medio de la observación y el intercambio de información, que permita generar estrategias conjuntas que se basen en el referente cotidiano de las acciones de los jóvenes.
- Reflexionar acerca de las formas de control como herramienta para contener a los jóvenes en conflicto social: es necesario considerar que los reglamentos establecidos en el centro escolar deberían tener bases democráticas, transparentes, sometidas a continua revisión, dando sentido a las sanciones y generando acuerdos para evitar la transgresión y pérdida de significado de las mismas.

## Conclusiones

Si bien la experiencia en la realización de casos nos ha permitido modificar de manera continua el modelo para lograr generar intervenciones que desencadenen cambios relacionales en la vida cotidiana de los jóvenes, el registro y seguimiento de estos casos nos han permitido generar un gran número de discusiones y reflexiones que nos permiten la estructuración de métodos y técnicas que se van afinando y respondiendo a los conflictos presentes en cada intervención.

La escuela, la familia y el entorno dominante en el que viven estos jóvenes, representan un espacio de oportunidad para que adquieran habilidades sociales que posibiliten el fortalecimiento de redes de apoyo y propicien la construcción de sujetos independientes, socialmente responsables y constructores de su propia historia.

## Referencias

- Centro de Integración Juvenil (2012) Diagnóstico del consumo de drogas en el área de influencia CIJ Iztapalapa. Recuperado de <http://www.cij.gob.mx/ebco2013/centros/9370.html>
- CIJ (2012) Diagnóstico del consumo de drogas en el área de influencia CIJ Iztapalapa. Ciudad de México. Recuperado de <http://www.cij.gob.mx/ebco2013/centros/9370CD.html>
- Gutierrez A.(2016) Crónicas de observación del entorno de secundarias públicas ubicadas en Iztapalapa. México.
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) (2010) Perspectiva estadística Distrito Federal. México, D.F. Recuperado de <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/sistemas/perspectivas/perspectiva-df.pdf>
- INEGI - SEGOB (2014) Encuesta de cohesión social para la prevención de la violencia y la delincuencia (ECOPRED). México D.F. Recuperado de <http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod-serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nuevaestruc/promo/ecopred14presentacionejecutiva.pdf>
- INEGI (2010). Perspectiva estadística Distrito Federal. INEGI.México. Recuperado de <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/sistemas/perspectivas/perspectiva-df.pdf>
- INEGI (2014). Encuesta de cohesión social para la prevención de la violencia y la delincuencia (ECOPRED). INEGI. México. Recuperado de 2022. <http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod-serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nuevaestruc/promo/ecopred14presentacionejecutiva.pdf>
- Lantia intelligence. (2018). Mapa de riesgos Iztapalapa 2018. <https://lantiaintelligence.com/storage/document/9/Mapa%20de%20riesgos%20Iztapalapa%202018,%20Lantia%20Intelligence.pdf>
- Tello N. (2008). Apuntes de Trabajo Social. México: EOPSAC.