

**UNA MIRADA A LAS SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN DE TRABAJO  
SOCIAL EN UNA COMISARÍA DE FAMILIA DESDE EL ENFOQUE DE  
DERECHOS DE LOS NIÑOS Y LAS NIÑAS**

**KATHERINE FORERO ARIZA  
YUDY ASTRID PULIDO PEDREROS**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES  
TRABAJO SOCIAL  
BOGOTÁ D.C.  
2008**

**UNA MIRADA A LAS SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN DE TRABAJO  
SOCIAL EN UNA COMISARÍA DE FAMILIA DESDE EL ENFOQUE DE  
DERECHOS DE LOS NIÑOS Y LAS NIÑAS**

**KATHERINE FORERO ARIZA  
YUDY ASTRID PULIDO PEDREROS**

**Trabajo de grado para optar por el título de Trabajo Social**

**MARÍA DEL CARMEN DOCAL M.  
Tutora**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES  
TRABAJO SOCIAL  
BOGOTÁ D.C.  
2008**

*Este trabajo fue fruto de esfuerzo y compromiso, se lo dedico con todo mi corazón y mi alma a mi mamá, a ella quien me dio la vida y que con su esmero y esfuerzo permitió la culminación de otra etapa mas en mi vida, por otro lado se lo dedico a los dos seres mas maravillosos a los que amo con todo mi corazón, a Bryan y Michael. Por ultimo a Juan Pablo Ayala, aquella persona que en los momentos mas difíciles de mi vida me ha acompañado y en especial en este proceso de formación profesional, a él por su optimismo que me enseñó que con amor y dedicación las cosas salen adelante.*

**Katherine**

*Dedico este trabajo ante todo a DIOS, por guiar y ser la luz de mi vida en todo lo que hago, llenarme de fuerza y valor para seguir adelante, a pesar de las dificultades, por contar con el amor de mi familia.*

*A todos mis amigos, compañeros de trabajo, quienes me enseñaron miles de maravillas que no conocía, y me acompañaron de corazón en el momento más difícil de mi vida, y tendieron su mano para consolarme y recordarme que “Dios no te deja llegar, hasta donde su mano no te pueda alcanzar”.*

*A la profesora Maria del Carmen Docal, por su vocación de enseñar, por creer en mí como profesional, por su dedicación, preocupación, paciencia, por trasnochar con nosotras para la realización de este trabajo.*

*A mi mamá Marielina, por creer en mí, pues gracias a su amor y uno que otro regaño me animo, y transmitió una admirable fortaleza que es la que hoy me mantiene firme.*

*A mis hermanos Ingrith y Andrés Felipe por compartir conmigo momentos de alegría, tristeza y sobretodo por confiar en mí como profesional.*

*A mi sobrino Alejandro a quien adoro con el alma, pues me roba una sonrisa cada segundo de mi vida y es la mejor medicina contra la tristeza.*

*Por último dedico este trabajo muy especialmente a mi papá ALVARO PULIDO, aunque hoy no estés físicamente a mi lado, fuiste mi mayor inspiración para continuar, tú tarea se cumplió en este mundo y tus hijos somos el resultado de ello, espero de corazón reencontrarme contigo algún día para volver a ser la familia de siempre. Nunca te olvidaré.*

*“Este año he tenido que decirle adiós a lo que más amo, y aunque no ha sido fácil, he aprendido a nacer desde el dolor”.*

**Yudy**

## **AGRADECIMIENTO**

Ante todo queremos agradecer a Dios, a nuestros padres, por su comprensión, esfuerzo y por su constante apoyo, por que a ellos les debemos lo que hoy en día somos, pese a los obstáculos que en la vida aparecen siempre existieron personas que nos dieron la mano cuando mas lo necesitábamos, a nuestros amigos y amigas que siempre confiaron en nosotras como personas integras y que con sus voces de aliento no dejaron que nos derrumbáramos.

También queremos de todo corazón agradecer a la profesora Maria del Carmen Docal, por su paciencia y empeño en continuar con el trabajo, a ella mil gracias porque permitió que culminara una etapa más de nuestra vida.

Un agradecimiento especial a las Trabajadoras Sociales: Maria de los Ángeles Garzón Pinto y Patricia Naranjo Bedoya, quienes nos apoyaron en la realización de la Práctica Profesional, y ser las principales gestoras de nuestra formación, a través de sus valiosos aportes para nuestro crecimiento profesional y personal. Gracias por la exigencia y acompañamiento constante lo que nos permitió cuestionarnos sobre la práctica disciplinar y el tema de la formación de los niños, las niñas y los adolescentes como sujetos de derechos.

Y por ultimo a la Universidad Minuto de Dios por la calidad humana de los profesores que fueron los que nos guiaron en nuestro proceso profesional y hoy día se ven los frutos de esas enseñanzas, a ellos gracias de todo corazón por aportarnos tan valiosos conocimientos.

## CONTENIDO

	<b>pág.</b>
INTRODUCCIÓN	7
1. OBJETIVOS	9
1.1 OBJETIVO GENERAL	9
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
2. EL PROBLEMA Y SU CONTEXTO	10
3. MARCO DE REFERENCIA	12
3.1 MARCO INSTITUCIONAL	12
3.2 MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	14
4. MARCO METODOLÓGICO	19
5. HALLAZGOS	21
5.1 EL CASO DE CAMILO	21
5.2 EL CASO DE MELISA	24
5.3 EL CASO DE JUAN DIEGO	29
5.4 EL CASO DE SANDRA MILENA	32
CONCLUSIONES	38
BIBLIOGRAFIA	40

## INTRODUCCIÓN

Preparar a los hijos para enfrentar la vida, supone conducirlos hacia la independencia, que ellos aprendan a expresar libremente sus sentimientos más profundos, crear hábitos de disciplina, ofrecerles seguridad, aprender a comprenderse mutuamente, valorarse, respetarse y vivir en armonía.

El ideal de familia supone que cuando un miembro de la familia está en problemas, los otros le dan su apoyo, su tiempo y su dedicación. Hacen todo lo posible para ayudarse entre sí, buscan encontrar soluciones a los problemas que surgen en la cotidianidad; manejan las crisis de una manera positiva, buscando oportunidades de aprendizaje. El apoyarse los unos a los otros es el factor básico en las relaciones sanas y satisfactorias, con palabras y acciones.

Respecto del trato a los niños, niñas y adolescentes cumple papel primordial el clima afectivo y humano de la familia, de la institución educativa y de cada grupo social en el que se desarrolla. Es importante analizar las características de ellos y ellas en su edad cronológica para comprenderlos y ayudarlos a desarrollarse mejor. Sólo así se puede conocer sus intereses, necesidades, miedos, debilidades y fortalezas. Para educar bien hay que analizar bien, pues el conocimiento de cómo son ellos da pistas para aclarar objetivos y métodos de formación.

El estudio que se presenta en este documento, centra su interés en el análisis de cuatro casos atendidos en una Comisaría de Familia de Bogotá, en los que se evidencia que los análisis sobre el conflicto familiar con niños, niñas y adolescentes se funda en los referentes culturales y de socialización de los adultos que los atienden y no en la práctica operativa del discurso de los derechos humanos y de la infancia y adolescencia, en los fundamentos filosóficos del marco normativo que orienta la protección y garantía de los mismos o en los desarrollos teóricos propios de las ciencias sociales. Es el resultado de la reflexión sobre el quehacer profesional en una Comisaría de Familia durante el desarrollo de la Práctica Profesional, en la que nos llamó la atención que los casos de conflicto familiar en los que se vinculan chicos y chicas, presentaban coincidencias

de análisis entre los profesionales que los remiten y los padres, madres y cuidadores que los reportan. Nos llamo la atención dado que no encontramos diferencias de análisis entre los dos actores a pesar de ser unos profesionales de las ciencias sociales y otros, ciudadanos de bajo nivel académico.

Ha sido estructurado el documento en siete partes que en su conjunto dan cuenta del ejercicio de indagación y reflexión realizado al recorrerlo desde la introducción hasta la bibliografía.

La primera parte presenta los objetivos del estudio. Seguidamente, se encuentra el problema de investigación y su contexto. Igualmente da cuenta de las preguntas de investigación. La tercera parte, presenta el marco de referencia que centra su atención en el contexto institucional de las Comisarías de Familia y en el enfoque de derechos, recogiendo el marco normativo y de política pública que sustenta la atención a las familias, los niños, las niñas y los adolescentes. Se incluye un aparte que describe la estrategia metodológica diseñada y puesta en escena para el logro de los objetivos del estudio. A continuación se presenta el análisis de los casos y los hallazgos para finalmente presentar las conclusiones a partir de los resultados.

## **1. OBJETIVOS**

### **1.1 OBJETIVO GENERAL**

Identificar a partir del análisis de cuatro casos de conflicto familiar con niños, niñas y adolescentes en una Comisaría de Familia, la puesta en práctica del enfoque de derechos de la infancia y adolescencia en las remisiones y consultas para la atención de caso.

### **1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Ilustrar y analizar 4 casos remitidos por profesionales de institución educativa y consultas de padres a la Comisaría de Familia.
- Describir y analizar en el marco de los cuatro grupos de derechos planteados por la Convención Internacional de los Derechos del Niño, las remisiones profesionales y consultas de padres respecto del cumplimiento y garantía de derechos.



## 2. EL PROBLEMA Y SU CONTEXTO

¿De dónde y cómo surge el problema de estudio?

A partir del desarrollo de la Práctica Profesional, durante los dos últimos años y particularmente el año anterior, se observó que a la Comisaría de Familia llegan muchos casos de conflicto familiar en los que se involucran niñas, niños y adolescentes que en general reportan bajo rendimiento académico, consumo de sustancias psicoactivas y contravención a las normas e inician prematuramente la vida sexual, consumen licor, cigarrillo, drogas y tienen también comportamientos violentos como robos en casa y colegio, inestabilidad emocional y afectiva.

Como profesionales surgen varias inquietudes con relación a los niños, niñas y adolescentes y las problemáticas por las cuales acudían a la Comisaría. Nos cuestionábamos entre sí, sobre el incremento de estos casos y la atención que cada problemática requería debido a su magnitud. Adicionalmente, el volumen de atención se aumentaba considerablemente, lo cual generaba dificultades de atención, siendo el mismo equipo de trabajo. Aparecían dudas sobre la pertinencia de los tiempos destinados para indagar sobre la situación y el acompañamiento que los casos requieren. Nos llamaba la atención específicamente que los casos que eran reportados a la Comisaría por otras entidades, contenían apreciaciones que respondían más a subjetividades de los profesionales que a análisis fundamentados teóricamente y técnicamente según cada disciplina.

Empezamos a pensar que se visualizaba la adolescencia como un periodo de “problemas” a nivel familiar y social, que como padres y profesionales no estamos preparados para controlar. Esto como resultado de imaginarios colectivos como que socialmente se ha asumido la adolescencia como una etapa de crisis de cambios en los jóvenes por el tránsito de la infancia hacia la vida adulta. Dichos cambios en general<sup>1</sup>. Los cambios que surgen en esta etapa no son entendidos por los adultos de manera constructiva, se espera de los jóvenes comportamientos homogéneos. Elementos como la confianza hacia los niños, las niñas y los jóvenes no son reiterativos en los casos que llegan a la Comisaría, tampoco la confianza hacia los padres por parte de orientadores, docentes y otros profesionales que se vinculan a la atención de los “niños problema”. Nos aventuramos a plantear que el manejo de las relaciones se funda en la desconfianza entre las personas, con una fuerte necesidad de buscar culpables en

---

<sup>1</sup> Se asume como general ya que en casi todos los casos atendidos los padres consideran que los chicos y las chicas en esta etapa de la vida generan problemas. Difícilmente llega a la Comisaría un padre o una madre que entiende que es una etapa compleja y transitoria que hace parte del ciclo vital por el que pasan todos los seres humanos.

la construcción de la vida diaria, en cambio de enfrentar los conflictos y las diferencias como procesos normales y necesarios en las relaciones humanas.

Otro elemento observado está relacionado con la actitud de algunos padres de familia que buscan soluciones inmediatas y definitivas, pero cuando se inicia el proceso de intervención con los hijos, no aportan activamente al mismo, lo que suma en dificultades para el desarrollo de la atención. La inasistencia a las citaciones de seguimiento evidencia dicha situación constituyéndose en una de las razones por las cuales no se culmina un proceso con éxito.

Es claro que el hecho que las familias y los mismos niños, niñas y adolescentes asistan a la Comisaría no significa que sus problemas se solucionen para siempre y que sus hijos asumirán los comportamientos que los padres visualizan como buenos. El proceso es largo y depende de muchos factores entre los que el apoyo de Trabajo Social es solo uno.

Si bien estos casos requieren de la intervención acertada del Trabajador Social, para buscar alternativas de solución y dar respuestas viables según las necesidades que cada caso amerita, nuestro interés no se enfoca a las problemáticas como tal, se dirige a los factores que afectan la intervención del Trabajador Social. Queríamos identificar qué habilidades debe generar el profesional para la observación y visualizar el trasfondo del conflicto, cómo indagar e investigar las cuestiones que lo originan con el fin de llegar a un diagnóstico que permita dirigir la intervención del equipo interdisciplinario brindando la atención adecuada a cada caso a partir de sus propias particularidades sin ser influido (el diagnóstico) por las generalidades de la problemática y las subjetividades de todos los profesionales que intervenimos en el caso. Aparece entonces una variable determinante, el tiempo de atención establecido en el marco de los procedimientos de atención.

En este contexto nos cuestionamos sobre si las remisiones de los colegios y las consultas de las familias se hacen en el marco de la propuesta de la Convención Internacional de Derechos de la Infancia y de los desarrollos normativos y de política pública que ha diseñado la ciudad.

Adicionalmente, en marzo de 2007 entró en funcionamiento la Ley 1098 de 2006 de Infancia y Adolescencia, la cual aparentemente aumentó el número de casos, lo que se explica en parte por la divulgación que se le dio, en tanto su enfoque familiar y de derechos. Entonces surgen nuevas inquietudes relacionadas con el cambio de la ley, pero más que la ley, nos preguntábamos nuevamente por que los casos no se cerraban, no se concluían, el por qué se dejaban a la mitad del camino, ¿Sería que no estábamos respondiendo como profesionales? de ahí nace la necesidad de hacer una mirada al actuar del Trabajador Social en una Comisaría.

### 3. MARCO DE REFERENCIA

En la lógica de ilustrar la situación estudiada se define desagregar el marco de referencia en dos apartes que dan cuenta por un lado, del contexto en que se da la atención de casos en una Comisaría de Familia. De otro, el marco teórico-conceptual construido en el proceso del estudio y que permite entender la situación de atención a los casos que vinculan niños, niñas y adolescentes y sus problemáticas familiares.

#### 3.1 MARCO INSTITUCIONAL

Las Comisarías fueron creadas por el Decreto 2737 de 1989 Código del Menor<sup>2</sup> para contribuir con el Sistema Nacional de Bienestar Familiar en todo aquello que fortalezca el desarrollo de la familia y la solución de sus problemáticas, en busca de la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, el Estado y la sociedad deben garantizar la protección integral a la familia y desarrollar acciones dirigidas a la prevención del maltrato infantil<sup>3</sup>. La misma Ley define el maltrato como “toda forma de prejuicio, castigo, humillación o abuso físico o psicológico, descuido omisión o trato negligente, malos tratos o explotación sexual; incluido los actos sexuales abusivos y la violación y en general toda forma de violencia o agresión sobre el niño, niña o adolescente por parte de sus padres o representantes legales.”<sup>4</sup> y la violencia intrafamiliar.

Teniendo en cuenta la Ley 1098 en su artículo 83 ratifica que las Comisarías de Familia y las define como “entidades distritales o municipales o intermunicipales de carácter administrativo e interdisciplinario, que forman parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, cuya misión es prevenir, garantizar, restablecer y reparar los derechos de los miembros de la familia conculcados por situaciones de violencia intrafamiliar y las demás establecidas por la ley”<sup>5</sup>

Se reconocen como un espacio de conciliación para la búsqueda de alternativas que permitan la resolución de los conflictos a nivel familiar por medio de diferentes mecanismos y el apoyo de un equipo interdisciplinario que aporta sus conocimientos para la resolución de problemas que afectan la convivencia familiar. Conformado por el Comisario, que debe ser abogado titulado con especialización en derecho de Familia o de menores, Trabajadoras Sociales y psicólogos.

---

<sup>2</sup> Ley de Infancia y la Adolescencia, Art. 205

<sup>3</sup> República de Colombia Ley 1098 de Infancia y Adolescencia. 2006. Bogotá

<sup>4</sup> *Ibíd.* Art. 18, párrafo segundo

<sup>5</sup> *Ibíd.* Art. 83

En la lógica de identificar las fortalezas y debilidades para el desarrollo de la atención de caso por parte de Trabajo Social, nos detendremos en los procedimientos de las Comisarías de Familia<sup>6</sup> para la atención de casos<sup>7</sup> donde se vinculan los niños, niñas y adolescentes. Este procedimiento inicia con el conocimiento del caso por cualquier medio y puede culminar con una remisión, intervención o seguimiento, de acuerdo con el origen o la causa de la atención, donde se verifica que la solicitud queja o denuncia sea competencia de la Comisaría de Familia, la cual se debe recepcionar el informe y registrarlo en el sistema dispuesto para ello. En caso de Bogotá en el SIRBE<sup>8</sup>. La programación y asignación de las citas deben hacerse mediante registro en libro, este instrumento facilita la priorización de la atención y seguimiento al caso; en situaciones de conflicto en donde asisten mas de tres personas fuera del profesional que orienta la atención, debe estimarse por lo menos dos horas para el desarrollo de la audiencia, generalmente para la atención se requiere por lo menos de una hora de sesión. Una vez se programa y asigna la cita, llegado el día y hora indicadas, se contextualiza a los asistentes de acuerdo con el motivo de la consulta, comunicando el objetivo y el alcance de la intervención, durante el proceso de atención el Trabajador Social debe verificar los datos generales de los usuarios en el SIRBE, se realiza la verificación de los derechos<sup>9</sup> del niño, niña y adolescente para identificar el tipo de situación que se está atendiendo, luego de informar a los usuarios sobre el propósito de la intervención y se escucha a cada uno. Por lo general, se da inicio consultándole a la persona que solicita la intervención de la Comisaría por sus expectativas o motivaciones sobre la atención que espera recibir.

El Trabajador Social en el marco de los procesos de atención se rige por los lineamientos de atención psicosocial, que indican que debe brindar herramientas psicosociales y legales a las familias y ciudadanía para asegurar la sana convivencia y garantizar el ejercicio de los derechos<sup>10</sup>. La atención psicosocial aplica entre otros para casos de conflicto familiar, conciliación y actuaciones

---

<sup>6</sup> Secretaria Distrital de Integración Social Subdirección de Familia – Comisarías de Familia octubre de 2007

<sup>7</sup> “En cualquier caso, la atención debe desarrollarse con una perspectiva de integralidad, de género y de protección, es decir, se debe verificar que otros factores están asociados a la problemática por la que se consulta o se atiende para orientar a la ciudadanía sobre las alternativas que pueden mejorar sus condiciones y por ende propiciar la generación de oportunidades y así facilitar la garantía de los derechos ” Secretaria Distrital de Integración Social, Subdirección de Familia – Comisarías de Familia. 2007

<sup>8</sup> Sistema de Identificación y Registro de Beneficiarios

<sup>9</sup> De acuerdo con el artículo 52 de la ley 1098 de 2006, se entiende por la verificación de la garantía de derechos “en todos los casos, la autoridad competente deberá, de manera inmediata verificar el estado de cumplimiento de cada uno de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes, consagrados en el Título I del libro I del presente código”.

<sup>10</sup> Secretaria Distrital de Integración Social Subdirección de Familia – Comisarías de Familia octubre de 2007

especiales que se adelante con niños, niñas y adolescentes para prevenir la vulneración de sus derechos o para garantizar proteger o restituir los mismos.

Es por esto que el profesional que atiende se constituye en guía y agente persuasivo que promueva la identificación de alternativas de solución y de transformación de la realidad conflictiva. Debe aplicar los principios de objetividad, imparcialidad, transparencia, honestidad, y todo aquello que guía la gestión institucional y el ejercicio de su profesión.<sup>11</sup>

La intervención profesional de Trabajo Social supone generar estrategias y mecanismos que permitan la confrontación, generación de espacios de autorreflexión, expresión y canalización de sentimientos, generación de alternativas, autonomía, autodeterminación, asesoría, información y orientación.

En el caso de Bogotá, las Comisarias de Familia hacen parte de la Secretaria Distrital para la Integración Social.

### **3.2 MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

Construir estructuras de convivencia supone trabajar en la transformación cultural que promueva la formación de personas capaces de ejercer desde la convicción; valores éticos como la solidaridad, la fraternidad, igualdad, libertad y justicia.

Según la Convención Internacional de los Derechos del Niño los derechos de la infancia se expresan básicamente en cuatro grupos:

El derecho a la vida y la supervivencia compromete los relacionados con la protección de la vida, la salud y la seguridad social.

El derecho al desarrollo relativo a brindar las condiciones para el desarrollo espiritual, afectuoso, físico, mental y una educación que promueva sus potencialidades.

El derecho a la protección supone que los niños y las niñas deben ser cuidados respecto de todas las formas de maltrato agresión y a toda práctica que atente contra su el respeto a la libertad e integridad personal. Lo cual incluye la discriminación y el registro como ciudadano, entre otros.

El derecho a la participación: que busca brindar condiciones para crecer y aprender a aportar en el medio en el que se desarrollan mediante el desarrollo de acciones de respeto mutuo, participación y responsabilidad social.

---

<sup>11</sup> Ibid.

Desde el enfoque de derechos referidos a la infancia se concretan en la calidad de vida que va más allá del acceso a bienes y servicios materiales. Los bienes intangibles referidos al ser, al hacer y al estar han sido validados por diversidad de movimientos sociales como claves para comprender a la infancia como un periodo fundamental de la vida para el desarrollo integral de la vida, superando el concepto tradicional de entenderla como un proyecto para llegar a ser adulto<sup>12</sup>.

Ahora bien, reconocer la infancia y la adolescencia como categorías sociales supone reconocerlos como sujetos con iguales derechos que los adultos, lo cual implica un cambio en las relaciones entre unos y otros.

El reconocimiento como sujeto de derechos supone la integración de los niños, niñas y adolescentes al universo cultural y como ciudadano de una Nación, lo cual le confiere derechos y deberes frente al Estado y la sociedad y por tanto, puede demandar protección y cuidado de estos.

Frente a esta perspectiva se identifican tres procesos claves: El primero referido a la promoción de los derechos, como conjunto de acciones que facilitan los procesos de cambio en las relaciones entre los niños niñas y adolescentes su entorno familiar, social, cultural y político, que sea posible proteger y garantizar sus derechos, lo cual concreta los postulados sobre “hacer valer el interés superior del niño”<sup>13</sup> hacer efectiva la eliminación de todas las formas de discriminación, entre otros. El segundo orientado hacia la realización efectiva y progresiva de los derechos y el tercero referido a la reparación de los derechos violados a los chicos y las chicas como consecuencia de la situación de pobreza, violencia o ineficiencia del Estado especialmente en los campos alternativos para una vida juvenil plena y saludable. Este incluye la educación básica y superior sin discriminación, salud y vivienda dignas, además de disposición de propuestas culturales y de recreación, como alternativas a la droga, el alcohol, las pandillas, el embarazo adolescente, entre otros.

El análisis en el marco de los derechos facilita la búsqueda y la consolidación de acuerdos y compromisos personales, familiares e institucionales basados en principios y valores éticos orientadores de acciones que reporten en la construcción de estructuras de convivencia en la lógica de construir escenarios de convivencia donde garantizan la libertad, la dignidad y la igualdad humana no sean una utopía o lo que es peor solo una practica discusiva de moda.

De acuerdo con lo planteado es posible entender el desarrollo humano como un proceso de interacciones entre personas que construyen relaciones de respeto

---

<sup>12</sup> NIÑO, B. y otras. Del Socavón a la vida. Línea de base para el acercamiento a la erradicación y prevención del trabajo infantil en la minería artesanal colombiana. Minercol. Bogotá. 2003

<sup>13</sup> En términos de derechos y políticas pública la los niños y las niñas son un grupo social prioritario en el marco de la construcción de sociedades éticamente viables.

hacia sí mismos y hacia los otros, con conciencia social, de modo que es posible construir modos de actuar con responsabilidad y libertad dentro de la comunidad a la que se pertenece.

Ahora bien, en el marco del plan de Desarrollo Bogotá sin Indiferencia, se plantea que los seres humanos son el centro de las políticas públicas y del quehacer del Estado reconociendo su integridad las diferencias étnicas, culturales, de género y de generaciones en la lógica de cuidar la dignidad humana. Entre las políticas generales se observa la juventud<sup>14</sup> en la que se hace especial énfasis en la generación de “capacidades como sujetos políticos para la realización de sus proyectos de vida y la construcción de una sociedad más justa y democrática”<sup>15</sup>.

Por otra parte, la Política por la calidad de vida de los niños, niñas y adolescentes en Bogotá, plantea que es intolerable que los chicos y chicas estén solos y reconoce que esta relacionado con la flexibilización laboral que impone horarios de trabajo mas extensos y mas dedicación por menos ingresos, lo cual repercute directamente en los tiempos de atención a la familia en general y en particular a los niños, niñas y adolescentes. Pero también se relaciona con las prioridades que establecen los padres y madres en cuanto al manejo del tiempo<sup>16</sup>. Plantea también el desarrollo de estrategias de cuidado y protección de chicos y chicas en la misma dirección de la Convención Internacional de los Derechos del Niño. La política busca afectar colectivamente los hábitos, las costumbres, las creencias, sentando las bases para la construcción de una cultura a favor de los niños, las niñas y los jóvenes<sup>17</sup>.

En este estudio, se entiende la adolescencia como “una etapa del desarrollo y maduración, propia del ser humano, que se presenta antes de llegar al ajuste fisiológico y psicológico. Se suele llamar transición entre la niñez y la juventud, va acompañada de cambios físicos y psíquicos; cambios que a su vez constituyen descubrimiento de valores y discriminación entre el “yo” y su mundo circundante.”<sup>18</sup> En consecuencia es necesario reconocer que enfrentan cambios, que les permitirá construir, definir y reafirmar su personalidad, por lo cual es lógico que busquen espacios consigo mismos, donde puedan descubrir su identidad y que construyan nuevos ideales, que los proyecte a futuro a nivel personal, profesional y social.

“Sin lugar a dudas el papel de la familia influye de manera contundente en el desarrollo de los jóvenes, mantener unos canales de comunicación directos y

---

<sup>14</sup> Concejo de Bogotá. Acuerdo 119 de 2004

<sup>15</sup> Cf. Art. 4

<sup>16</sup> Cf. Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Política por la calidad de vida de niños y, niñas y adolescentes Bogotá, 2004. Pág. 19

<sup>17</sup> *Ibíd.* Pág. 27

<sup>18</sup> ABADÍA DE GOMEZ, Inés. La aventura de Educar Adolescencia Familia, Bogota D.C., Diciembre de 1997. Capítulo I, Pág. 21.

efectivos a nivel familiar, desde la etapa de la niñez generan seguridad y autonomía; la utilización de la violencia para manejar conflictos con los adolescentes deterioran el vínculo afectivo, convirtiéndose en un recurso destructivo. “La violencia es un instrumento en el conflicto, un medio para determinados fines y elemento en ciertas circunstancias de las relaciones de dominación”<sup>19</sup>. Los conflictos hacen parte de nuestra cotidianidad, es una extensión natural de nuestra condición humana. Conceptualmente el conflicto se define como: “una situación vital que requiere una respuesta, pero para lo cual el sujeto o el grupo confrontado no dispone de una respuesta efectiva inmediata. El conflicto es un concepto cultural, por lo que la actitud básica ante un conflicto puede variar en las personas y en las familias, desde considerarlos como naturales o positivos, a considerarlos una amenaza o un mal presagio.”<sup>20</sup>

La labor de los padres en el proceso de formación de sus hijos, debe incluir el establecer normas y metas, conversar, compartir tiempos, jugar, realizar actividades en conjunto que van desde el juego y la recreación hasta el cuidado de la casa y los miembros de la familia. Igualmente, la obligación de exigir a cada uno de ellos según sus capacidades y cualidades.

El ambiente familiar es clave para que el niño, niña y adolescente sienta en su hogar una confianza y agrado de compartir en familia.

Por otro lado la comunicación continua con los hijos, la mutua confianza, la capacidad de aceptación son fundamentales en la consolidación de vínculos y para la generación de capacidades para enfrentar la vida. Sin embargo, los adultos etiquetan a los jóvenes como buenos, malos, irresponsables, desordenados, necios. Hay que especificar las cosas que los niños, niñas y adolescentes hacen mal sin generalizar y reconocer y aceptar sus fortalezas en el momento indicado. Pensar que los hijos tienen derecho a ser ellos mismos; a pensar, a moverse, a decidir, como lo deseen.

Debido a ello surge la necesidad de retomar la tipología de familia desarrollada por los teóricos. En este caso particular la propuesta de Ángela María Quintero Velásquez, cuando define “La familia es la matriz de la identidad y del desarrollo psicosocial de sus miembros”, y en este sentido debe acomodarse a la sociedad y garantizar la continuidad de la cultura a la que responde. El sentido de la identidad de los hombres está determinado por el sentido de pertenencia a una familia particular, donde asume pautas transaccionales que perviven a lo largo de la evolución individual”<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup> GUZMAN BARNEY, Álvaro. Sociología y violencia. Universidad del Valle. Facultad de Ciencias Sociales y Económicas. Departamento de Ciencias Sociales, Cisne, Cali, 1990.

<sup>20</sup> LLONA R. Sara y otros. Manual de Mediación Familiar Ediciones UCSH. Santiago. Pág. 33

<sup>21</sup> QUINTERO VELÁSQUEZ, Ángela María. Docente de Trabajo Social, Universidad Antioquia. Trabajo Social y Procesos Familiares. Buenos Aires Editorial Lumen /Humanitas.1997.Pág. 18



Para los objetivos de este estudio se toman solo dos tipologías de familia dado que son las que se presentan en los casos analizados. Familias con un solo progenitor, monoparentales o uniparentales, cuando ocurre separación, divorcio, abandono, muerte o ausencia de uno de los padres, por lo que el otro se hace a cargo de los hijos. Familia superpuesta o reconstituida, denominada así porque uno de los miembros o ambos, han tenido otras relaciones maritales anteriores, por lo que en la nueva familia los hijos por lo general son de diferentes padres.

Ahora bien, Humberto Maturana, frente a la educación y enseñanza por lo que refiere “todos los seres humanos somos expertos en ella y en la educación, la biología del amor consiste precisamente en que el profesor o profesora acepte la legitimidad de sus alumnos como seres validos en el presente, corrigiendo solo su hacer y no, su ser.”<sup>22</sup>

La educación es considerada como clave para lograr mayores niveles de equidad y competitividad. En este sentido se validan los planteamientos de Maturana en cuanto a la Biología del amor, en tanto desde esta se pueden ver cambios a corto plazo, logrando modificar la relación tradicional entre el adulto y el niño, la niña o el adolescente ya que la comunicación humana se basa en el respeto. Y por otro lado, la biología del conocimiento, como guía a los niños, niñas y adolescentes para su formación como seres humanos.

Educar en el amor el respeto se constituye es formula infalible para la formación de ciudadanos capaces de admirarse y respetarse en lo individual y propio y por tanto en admirar y respetar al otro y al entorno. En este orden de ideas los planteamientos de Maturana se observan como claves en el proceso de hacer del discurso de los derechos de la infancia y la adolescencia una práctica concebida como valor social aplicable.

---

<sup>22</sup> MATURANA R Humberto. Sima Niss. Formación Humana Y Capacitación. Providencia Santiago Ediciones Dolmen .2002. Pág. 25

#### **4. MARCO METODOLÓGICO**

El diseño general del proceso definió un abordaje cualitativo que recoge el análisis escrito de distintos profesionales que intervienen en el proceso de atención de casos de conflicto familiar con niños, niñas y adolescentes

Se realizó un estudio de tipo descriptivo - analítico en el que se examinaron los contenidos de cuatro historias sociales de una Comisaría de Familia. El estudio describe, analiza e ilustra qué está sucediendo con el análisis de casos que remiten a la institución e intenta aproximarse a comprensiones de por qué se dan dichos análisis en el marco del discurso de derechos humanos aplicado particularmente a los adolescentes.

Para la recolección de información se privilegiaron dos técnicas: la revisión documental y las entrevistas semiestructuradas aplicadas a informantes estratégicos.

Lo relativo al análisis de documentos se desarrolló en cinco momentos: primero se hizo un rastreo de casos que involucraran conflicto familiar que vincularan niños, niñas y adolescentes, luego se realizó una lectura juiciosa de cada uno de ellos para escoger 4; en el tercero, se realizó una selección de las historias más pertinentes para los propósitos del estudio; en el cuarto, se efectuó un proceso de cambio de datos personales de cada uno de los casos a fin de proteger la identidad de los protagonistas. En el quinto momento se realizó una lectura con detenimiento del contenido de las historias para de ahí tomar los elementos de análisis y consignarlos en el cuaderno de notas que registraron los patrones, tendencias y contradicciones que permitieron documentar el proceso de definición del reporte de cada caso.

Respecto al análisis de entrevistas, este se desarrolló en tres momentos. En el primero, se efectuó el rastreo de aquellos profesionales de Trabajo Social claves relacionados con el tema y que fueran posibles informantes; en el segundo, se realizaron las entrevistas y por último el análisis de la información.

El proceso de análisis se realizó en dos momentos: primero la transcripción de los casos y las entrevistas y luego en una lectura a profundidad se identificaron las categorías de según los cuatro grupos de derechos que identifica la Convención Internacional de Derechos de la Infancia. Identificadas las categorías se paso al estudio que permite el análisis conclusivo de la investigación.

Con el fin de garantizar aspectos éticos en esta investigación se cambiaron los datos de nombres y lugares en los que se realizan los hechos a fin de mantener la

Confidencialidad de la información, sólo las dos investigadoras conocieron la verdadera identidad de las personas de cada caso y entrevista.

Los criterios de selección de entrevistados fueron que debían ser Trabajadores Sociales con conocimiento del tema de derechos de la infancia, que conozcan del funcionamiento de las Comisarías de Familia en municipios o localidad de Bogotá.

## 5. HALLAZGOS

### 5.1 EL CASO DE CAMILO

Un colegio de Bogotá remite a una Comisaría de Familia, el caso de Camilo Andrés Ayala Montenegro de 11 años de edad, quien hace cinco años se encuentra vinculado al colegio. Vive con su hermana por línea materna de cuatro años de edad y con su mamá Clara Estela Montenegro de 36 años de edad que trabaja en servicio doméstico y sus ingresos no logran llegar al equivalente a un salario mínimo legal, a lo que se suma que su labor no es permanente. Las necesidades que genera su grupo familiar le exigen buscar nuevas alternativas para suplir los gastos del hogar, lo que hace que comparta poco tiempo con sus hijos. El dinero es su mayor preocupación y por estar trabajando la mayor parte de su tiempo, no tiene la posibilidad de compartir actividades con sus hijos. El padre de Camilo fue asesinado cuando el niño tenía cerca de 6 años.

La orientadora, en el informe describe el caso de la siguiente manera:

*“... el niño Camilo Andrés Ayala Montenegro es considerado en condición de riesgo por sus características comportamentales y de personalidad que lo ponen en peligro y que influyen negativamente sobre los compañeros de curso, además de entorpecer la labor académica. Esta situación no ha cambiado a través de los años de permanencia en la institución, por el contrario se agrava...”.*

Frente a las características comportamentales de Camilo referidas en el informe, la orientadora indica:

*“Presenta crisis severa de agresividad física y verbal contra sus compañeros, incapacidad para seguir normas, sale de clase cuando quiere o llega después de iniciar la clase, retardos repetidos. Un día no amaneció en su casa, miente y acomoda los hechos según su conveniencia e impulsividad. Ha tomado pertenencias de los demás, algunos niños han denunciado que Camilo los invita a sustraer artículos de los supermercados. Ha visitado casas de dos niños causando conflictos con los padres. No reconoce figura de autoridad, es voluntarioso, conducta oposicional desafiante, antecedentes de maltrato, dificultad para aceptar la culpa cuando comete errores o faltas. Trastorno mental de la madre por época del asesinato del padre de Camilo ejerce influencia sobre los demás estudiantes para perturbar la clase”.*

La información presentada no indica referentes disciplinares que permitan identificar el análisis. Presenta un referente de tiempo que cruza casi la mitad de la vida del niño, lo mira desde lo punitivo, lo acusa, lo juzga sin especificar situaciones, sin leerlo en el entorno. Se limita a enunciar lo negativo, sin permitirse

buscar las potencialidades desde lo individual y el entorno en que se desarrolla el niño.

Es evidente que la orientadora analiza el caso desde su referente cultural y no desde su referente profesional, dado que no es posible identificar este último.

La Comisaría de Familia al recibir el diagnóstico del colegio, tiene un referente de Camilo, por lo cual la Trabajadora Social indaga para profundizar en las características descritas por la orientadora, buscando comprender la problemática porque tiene la obligación de orientar a los usuarios para que como grupo familiar lleguen a compromisos que serán desarrollados en un tiempo y verificados en sesiones posteriores<sup>23</sup>.

Contextualiza con el grupo familiar sobre la problemática que se presenta se debe conocer la dinámica familiar de Camilo, y así mismo descartar cualquier situación de riesgo, revisando las dificultades expuestas por el colegio, en el marco de los desarrollos normativos que guían su actuar. Para el caso particular de Bogotá se identifica la Constitución Nacional, la Ley 1098 de Infancia y Adolescencia, el plan de desarrollo que visualiza a los niños, las niñas y jóvenes como poblaciones prioritarias en la acción estatal en términos de garantizar sus derechos económicos, sociales y culturales.

Desde la perspectiva de derechos el ambiente en el que se desarrolla Camilo sólo se le cumplen y de manera insuficiente los derechos relacionados con los mínimos para garantizar la vida.

En términos del bloque derecho a la vida y la supervivencia: no se le cumple el referido al más alto nivel de salud y nutrición dado que no está afiliado al sistema de seguridad en salud y su familia tampoco puede garantizarle el alimento.

La remisión refiere:

*“... el colegio remitió en diferentes oportunidades a Camilo en compañía de su madre al servicio médico y psicológico, pero no han asistido debido a que la señora Clara no cuenta con el dinero para cancelar las sesiones, toda vez que se encuentra registrada en el SISBEN nivel 3, lo cual no corresponde a su realidad económica...”*

En entrevista en la Comisaria la madre expresa.

---

<sup>23</sup> Por el carácter de instancia conciliadora de la Comisaría.

*“...en vista de mi situación económica que soy viuda del papá de Camilo y no cuento con el apoyo de mi segundo esposo que es el papá de Laura (la segunda hija) y para solventarme los inscribí al comedor comunitario del barrio...”*

Respecto del bloque derecho al desarrollo no se le cumple el derecho a una educación que desarrolle todas sus potencialidades, en tanto esperan un comportamiento dócil y sumiso en el que la diferencia no es aceptada.

*“ ...Mi hijo sí tiene la mayoría de comportamientos que refieren en el informe. En cuanto a la agresividad esto no ocurre en la casa. Del colegio lo que pasa es que no le gusta, ni a él, ni a mí que en ocasiones son los compañeros los que hacen cualquier cosa y le echan la culpa a mi hijo, cuando los demás le pegan a Camilo no se dan cuenta de eso...”*

*“... como yo tengo que trabajar no puedo ir a las citaciones del colegio porque es un día de trabajo que pierdo y entonces, no gano para la comida de mis hijos...”*

Con relación al bloque Derecho a la protección Camilo es discriminado por no acatar normas, ser impulsivo y voluntarioso. Igualmente el informe no refleja acciones de los adultos respecto a tomar en cuenta sus sentimientos e intereses. En sesión en la Comisaria Camilo sobre el particular, expresa:

*“... yo soy agresivo con mis compañeros, soy impulsivo porque ellos me molestan y me echan la culpa de coger cosas de los demás y eso no es cierto. Sí me salgo de clases de inglés para irme a jugar con mis amigos de otros salones, y si, llego tarde al colegio es porque se me hace tarde arreglándome y porque cuando voy al comedor ya hay fila. Cuando salgo del colegio me demoro en llegar a la casa porque me quedo jugando con mis compañeros...”*

Por su parte la madre también en sesión en la Comisaria expresa:

*“... yo ya he ido al colegio, me han dado pautas de crianza, he ido a talleres... a Camilo ya lo han suspendido...”*

En informe refieren:

*“Existen secuelas de maltrato por parte de su madre y padrastro, lo que ha generado que Camilo tome actitudes violentas las repita en los diferentes contextos en los cuales interactúa, al no reconocer una figura clara de autoridad”*

Frente al bloque derecho a la participación se evidencia de vulneración, puesto que su punto de vista no es tenido en cuenta, no es escuchado los profesores.

*“... no me gusta que solo ven lo malo que hago, pero cuando me porto bien hay sí, no dicen nada...”*

Llama la atención que no hay en el informe, un reconocimiento de los aspectos positivos en Camilo. Toda la responsabilidad de las dificultades de Camilo se atribuye a la madre y al niño, sin reconocer la función educadora que le compete al colegio, para finalmente remitir el caso a la Comisaria como instancia que debe resolver el “problema”.

El informe de remisión indica:

*“...la institución educativa llevo a cabo diferentes acciones donde se involucran los niveles disciplinarios, de convivencia y orientación psicológica. Se realizaron las suspensiones a Camilo acordes a las faltas cometidas y según el Manual de Convivencia. A nivel de orientación se brindo orientación sobre pautas de crianza a la señora Clara. Se realizaron talleres a nivel grupal e individual. Se llevaron a cabo actividades con Camilo. Se identifica que su comportamiento disfuncional se presenta claramente en la relación y actividad grupal...”*

En contraposición al manejo del caso de Camilo, Humberto Maturana propone que “ la formación humana del niño o la niña como tarea educacional, consiste en la creación de las condiciones que guían y apoyan al niño o niña en su crecimiento como un ser capaz de vivir en el autorespeto y respeto por el otro que puede decir no o si desde sí mismo, y cuya individualidad, identidad y confianza en sí mismo no se fundan en la oposición o diferencia con respecto a otros, sino que en el respeto por si mismo, de modo que puede colaborar precisamente por que no teme desaparecer en la relación”<sup>24</sup>.

Aunque en el segundo y tercer seguimiento la madre y el niño reconocen avances de Camilo con relación a su comportamiento en el colegio, dejan de asistir a los seguimientos programados en la Comisaría. Un caso que se pierde.

Sobre este particular la Trabajadora Social indica:

*“... los casos se pierden porque la gente llega muy tarde. Es decir, cuando el problema ya es muy grande. Nosotros tenemos y manejamos acciones para evitar la deserción de los casos. Los llamamos, enviamos telegramas, realizamos visitas, pero no hay condiciones que garanticen la continuidad en la asistencia a la Comisaria...”*

---

<sup>24</sup> MATURANA, Humberto. Formación humana y capacitación. Dolmen Ediciones S.A. España. 2002. Pág. 15

## 5.2 EL CASO DE MELISA

Una Comisaría de Familia recibe un caso de la orientadora de un Colegio donde informa sobre la situación que se está presentando a nivel familiar y escolar con la niña Melisa Guerrero Perdomo de séptimo grado, el cual precisa:

*“Me permito poner en conocimiento la situación de riesgo en la que se encuentra la menor Melisa Guerrero, quien vive con sus dos abuelos paternos el señor Héctor Guerrero y Mercedes Perdomo. El abuelo es quien tiene la custodia de la menor. De parte de los abuelos, dada su edad, estado de salud y situación económica, no existe el control y la supervisión real que un adolescente como Melisa requiere, teniendo en cuenta la manipulación que ejerce sobre ellos, los conflictos con la abuela y el grupo de presión de jóvenes de 16 y 24 años con quien socializa y entre quienes se presenta consumo de sustancias psicoactivas y conductas desadaptativas”.*

Al igual que en el caso anterior, la Comisaría de Familia al recibir la remisión del colegio, tiene un referente de Melisa, por lo tanto, la Trabajadora Social indaga para profundizar en la situación descrita por la orientadora, buscando elementos para sustentar orientación a la familia para que como grupo familiar lleguen a compromisos que serán desarrollados en un tiempo y verificados en sesiones posteriores.

Dado que en el conflicto está involucrada una menor de edad debe conocer la dinámica familiar de Melisa para descartar cualquier situación de riesgo, revisando las dificultades expuestas por el colegio, en el marco de los desarrollos normativos que guían su actuar,, los cuales ya fueron enunciados en el caso anterior y en el marco de referencia.

En este orden de ideas, la Trabajadora Social analiza la apreciación de la orientadora:

*“El padre de la niña murió hace 14 años, la mamá Carolina Villalba habita cerca de la vivienda de su hija, sin embargo no ejerce la custodia ni el control sobre la menor. Según lo reportado por los abuelos y la niña, la señora cuenta con los recursos económicos para responder, pero dada la relación conflictiva entre madre e hija y la desaprobación mutua, la madre no asume el compromiso que le corresponde, exponiendo a Melisa a todos los riesgos que ello implica. El caso es atendido por el servicio de orientación del colegio, por presentar incumplimiento a las normas del manual de convivencia, consumo de cigarrillo, alcohol y vínculo con jóvenes consumidores de sustancias psicoactivas”.*



La profesional que remite el caso, especifica las acciones que desde el servicio de orientación y la oficina de coordinación de convivencia del colegio han ofrecido tanto a la estudiante, como sus abuelos y a la mamá en la lógica de mejorar el ambiente familiar y personal de Melisa a través de entrevistas con la estudiante para promover actitudes de cambio y fortalecimiento de su autoestima, y entrevistas con el abuelo paterno y la madre.

El requerimiento por parte de la orientadora del colegio:

*“Solicito su pronta intervención en esta problemática familiar ya que la menor no sólo esta presentando problemas de comportamiento en el colegio sino que además se esta iniciando en conductas delictivas; en primer lugar por la falta de control y supervisión real y efectiva de su familia y en segundo lugar por la presión del grupo de jóvenes con quien comparte.”*

Una vez la Comisaría recibe el caso, la Trabajadora Social realiza visita domiciliaria para identificar aspectos familiares, y así mismo precisar si Melisa cuenta con redes de apoyo y valorar los factores de riesgo que se refieren en la remisión del colegio, particularmente el posible consumo de sustancias psicoactivas.

Melisa vive con su abuelo paterno de 57 años quien se desempeña como obrero y su abuela de 62 quien se encarga del hogar. Ambos se hicieron cargo de Melisa, cuando tenía seis meses de edad, desde que su padre murió.

La niña fue registrada por los abuelos paternos, ya que al morir su padre, no estaba registrada y en consecuencia la niña ha sido criada como su hija. La madre biológica (Carolina) nunca ha vivido con la hija, su relación es distante y conflictiva, por lo que Melisa prefiere permanecer con sus abuelos.

Ella (Melisa) considera a sus abuelos maternos como sus padres, tiene un vínculo estrecho con ellos, especialmente con el abuelo, pues siente que es la persona que más la comprende, por lo cual reconoce que es a él a quien debe obediencia y le atiende observaciones. Sin embargo, el abuelo es consciente que la etapa por la que está atravesando su nieta no es fácil y aún más porque no cuenta con la figura materna, ni paterna.

Sobre este particular, la Trabajadora Social indaga los motivos por los cuales Melisa fue registrada con los apellidos de sus abuelos paternos, y no por su mamá biológica, teniendo en cuenta que es un derecho fundamental de todos los niños y niñas. La información obtenida es que no fue registrada en el debido tiempo según la normatividad vigente que indica un plazo no mayor de un mes desde la fecha de nacimiento. Esto nos indica que si bien a la niña finalmente le

convino ser registrada por sus abuelos en tanto es cobijada por la seguridad social de sus abuelos, es evidente que para sus padres el legalizar la situación de registro civil no era una prioridad. También muestra contradicciones del modelo vigente de formar a los hijos y a las hijas, en tanto a los padres y madres se les exige unos comportamientos de acuerdo a los desarrollos normativos y a la práctica discursiva, pero no se les enseña previamente a ser padres. Simplemente la sociedad les exige, en consecuencia el ejercicio o la tarea se asume, siguiendo los patrones culturales recogidos en sus propios procesos de socialización lo cual genera que se repitan los mismos modelos de ser padres o ser madres, en los que el maltrato y las relaciones de desconfianza son validadas por el mundo adulto.

De un tiempo la relación con su abuela ha empezado a generarse conflictos por los cuestionamientos que su abuela hace relacionados a su grupo de amigas. Señalamientos que para Melisa son hirientes, ya que la hacen sentir mal, pues no comparte la manera como su abuela le llama la atención, ya que utiliza frases como: “usted ya esta igual a su mamá, usted va ser igualita a ella”.

Melisa no muestra interés en relacionarse con su mamá, pues según ella tienen inconvenientes, hay poca cercanía, lo que hace que no exista identificación con ella, ni reconocimiento como madre. Para la niña su grupo familiar son los abuelos a quienes llama papá y mamá.

Para Melisa la razón por la cual no ha podido mejorar la relación con su madre se debe al hecho de haberla “dejado” con sus abuelos. Melisa se siente abandonada por su madre.

Los abuelos de Melisa refieren que han recibido quejas del colegio, por los supuestos comportamientos que su nieta presenta últimamente relacionados con el consumo de “sustancias psicoactivas y conductas delictivas”, pero el abuelo no está de acuerdo en la manera como el colegio se refiere a su nieta, pues el no la considera consumidora de drogas y menos aún delincuente. Hace énfasis en la forma como los maestros hacen juicios de valor debido a los amigos a los que ella frecuenta. Adicionalmente, indica que el profesorado es ligero en sus apreciaciones y que señala a las estudiantes, esto se debe a que Melisa al terminar su jornada académica se junta con un grupo de jóvenes en los alrededores del colegio. Para la orientadora los amigos de Melisa son consumidores de drogas. Esto se explica porque en una oportunidad un profesor la vio con ellos y expuso el caso a la orientadora.

Sobre lo que expresa:

*“No he visto a mi nieta con conductas que me puedan hacer pensar que está consumiendo alguna sustancia, ni siquiera cigarrillo le he visto”.*

Para Melisa es positiva la confianza que tienen en ella sus abuelos. Ellos no han identificado cambios de comportamiento y conductas en su nieta, que puedan suponer que se encuentra consumiendo algún tipo de sustancias. Para ellos el problema radica en cuanto al acatamiento de normas, ya que Melisa llega a horas que ellos consideran no adecuadas luego de salir del colegio.

Otro elemento del conflicto es el permanente rechazo de la abuela a la relación de amistad de Melisa con los jóvenes.

Melisa reconoce que no ha actuado bien y que no acata las normas de sus abuelos, pues llega después de las ocho de la noche a su casa, cuando su jornada de estudios culmina a las seis de la tarde.

A este respecto comenta:

*“...en una ocasión tome trago con mis amigos y sí, ellos meten, pero yo no. Yo nunca he metido...”*

*“... ellos se empepan<sup>25</sup> cuando van a las fiestas, yo los he visto cuando fuman marihuana porque eso era a veces cuando salíamos del colegio y nos encontrábamos, de las pepas sé porque ellos me contaban”*

Los inconvenientes en el colegio son de orden disciplinario y de comportamiento, por ello se le han hecho llamados de atención y remisión a la Comisaría. En el informe del Colegio se mencionan conductas delictivas de parte de Melisa que no fueron especificadas. En la visita domiciliaria aunque la Trabajadora Social pregunta sobre ello, no se logra mayor información, por lo que el tema queda sin aclarar.

En el concepto de la Trabajadora Social, se especifica

*“...No se evidencia situación de riesgo, hay factores del entorno como la institución educativa, que deben ser manejados y por ello se pidió al colegio tener en cuenta la Ley de Infancia y Adolescencia en los artículos referentes a las obligaciones de las instituciones educativas con relación al tema de las drogas...”*

Desde la perspectiva de derechos el ambiente en el que se desarrolla Melisa, garantiza el cumplimiento de los derechos relacionados con la vida y la supervivencia. Sin embargo al revisar el bloque referente al derecho al desarrollo, se observa que no le cumple el derecho a no ser separado de sus padres. La

---

<sup>25</sup> Se refiere Melisa a la manera como sus amigos consumen éxtasis cuando usualmente van a las fiestas.

información que ofrece la remisión indica que Melisa fue separada de su madre y aunque viven muy cerca los adultos responsables de la niña no han promovido la relación y el encuentro entre madre e hija. Otro derecho vulnerado en este bloque, es que su madre no ha asumido su crianza y desarrollo.

Con relación al derecho de protección a Melisa se le vulnera el derecho al registro. Igualmente, el de preservar su identidad, nacionalidad y relaciones familiares. Su vida no ha sido respetada por los docentes. El informe refiere que un docente la vio en los alrededores del colegio en compañía de sus amigos y por esta razón fue calificada como consumidora. Igualmente, ha sido señalada como contraventora sin especificar, ni argumentar la valoración.

*“...el caso es atendido por el servicio de orientación del colegio por presentar incumplimiento a las normas del manual de convivencia, consumo de cigarrillo, alcohol y vínculo con jóvenes consumidores de sustancias psicoactivas...”*

Frente al derecho a la participación se evidencia de vulneración, puesto que su punto de vista es tenido en cuenta sólo por su abuelo, no siendo así en el caso de la abuela, los docentes y la orientadora que remite el caso, en relación a que Melisa no ha sido escuchada al referir que no es consumidora por lo que ella misma solicita pruebas que constaten su condición de consumidora.

En audiencia en la Comisaria expresa:

*“Yo sé que esos amigos no me convienen, yo realmente ya los he dejado, sé que las drogas no son lo mejor, nunca he probado, por eso dos veces he pedido que me hagan un examen toxicológico, yo sé que eso no es lo mejor, además estoy asistiendo a una institución a la cual me gusta ir los sábados porque es el día en el que las personas que han consumido dicen sus testimonios, son mis amigos que me cuentan que se “empepan” cuando van a fiestas”.*

Igual que en el caso anterior, llama la atención que en el informe no hay, un reconocimiento de los aspectos positivos de Melisa. Toda la responsabilidad de sus dificultades se atribuye a que no vive con la madre y a que se relaciona con jóvenes consumidores. La palabra de Melisa y su abuelo no es reconocida por la institución educativa.

En caso hipotético que Melisa realmente estuviese consumiendo sustancias psicoactivas, el profesional en Trabajo Social:

*"...en casos específicos como drogadicción o inicio de inhalación de b6xer, como no somos terap6uticos, buscamos apoyos externos, otros v6nculos y redes que trabajen con esas problem6ticas espec6ficas.... "*<sup>26</sup>

El caso de Melisa vale la pena reflexionar sobre el planteamiento de Maturana sobre que "la familia es un 6mbito de convivencia que genera un grupo de personas bajo la pasi6n de vivir juntos" (pag119)

### **5.3 EL CASO DE JUAN DIEGO**

El d6a 17 de agosto de 2007, la se6ora Alexandra Perdomo se acerca a la Comisar6a en busca de orientaci6n frente a la situaci6n que se est6 presentando a nivel familiar con su hijo Juan Diego Ferreira Perdomo de 14 a6os de edad, quien informa que del colegio la llamaron para comunicarle que este cogi6 una billetera de un compa6ero del curso y que esa no era la primera vez que esto ocurr6a. Igualmente la madre dice que su hijo ha tomado dinero de la abuela sin su autorizaci6n.

La Trabajadora Social pregunta sobre la situaci6n que se est6 presentado y consulta a cada uno,. La madre informa frente a la situaci6n de su hijo:

*"...Lo que pasa es que recib6 una llamada del colegio de mi hijo donde me informan acerca de la situaci6n que se presentaba con 6l, debido a que estaba tomando cosas de sus compa6eros. No es la primera vez que pasa, en la casa tambi6n, cuando me llamaron me informaron que deb6a tomar medidas y correctivos como madre. 6l es un buen muchacho, hablo con 6l y no me explica que lo lleva hacer lo que hace, lo que quiero es escucharlo, para saber que es lo que est6 pasando..."*

Al preguntar a Juan Diego no hace ning6n comentario al respecto y baja la cabeza. Se le pregunta nuevamente, a lo que el joven dice:

*"...lo que pasa es que yo salgo a jugar en las tardes con unos amigos del barrio y hacemos unas apuestas y justo yo perd6 y no ten6a plata para pagar entonces yo le dije a mi abuela que si me pod6a regalar plata y ella me pregunt6 para qu6 y no le quise decir. Entonces se disgust6 y yo entonces tome la plata cuando ella no estaba y se los lleve a mi amigo. Cuando uno apuesta tiene que pagar ah6 mismo para evitar problemas. Yo me quiero ir de la casa, mi abuelita siempre me humilla, y me trata mal, yo lo que quiero es el apoyo de mi pap6..."*

---

<sup>26</sup> Entrevista a profesional en Trabajo Social en una Comisar6a de Familia

La Trabajadora Social teniendo en cuenta lo referido por Juan Diego indaga sobre el contexto familiar, encontrando que su familia es de tipo monoparental (entendida como se referencia en el marco teórico), Juan Diego es un niño que vive en un barrio de estrato socioeconómico 3, con su mamá y su abuela materna desde su nacimiento. Alexandra (la madre), es hija única y siempre ha vivido con su mamá, la señora Renata Galvis Perdomo, quien se ha involucrado en diferentes aspectos de su vida personal, familiar, laboral y de formación de su hijo Juan Diego.

La abuela es posesiva al punto de escoger hasta la forma de vestir de su hija incluso en la vida adulta. La relación de pareja con el padre de Juan Diego se vio afectada por la constante interferencia de la señora Renata (abuela de Juan Diego) generando un ambiente familiar tenso.

El maltrato de la abuela lo refiere la madre:

*“...mire le voy a decir la verdad. Yo toda la vida he vivido con mi mamá, ella es una ayuda muy grande, me ayuda mucho con el niño , pero ella es muy difícil, ella daña mi matrimonio. Hasta hace poco yo pude tomar la decisión de vestirme a mi gusto y corregir a mi hijo a mi manera y no como me decía mi mamá...”*

*“...yo sé que el niño necesita plata para comprar cosas, pero yo no puedo, yo gano muy poco. Yo he buscado al papá pero él no quiere nada, no le interesa verlo, como ya tiene una nueva familia sólo le interesan los dos niños que tiene allá...”*

La situación la describe Juan Diego:

*“... mi abuela me humilla, me amenaza, no me deja escuchar música, ver televisión por eso me gusta salir a la calle a jugar con mis amigos ...”*

*“... cuando uno hace algo, para ella si no es pecado, me amenaza con que no me deja salir a jugar con mis amigos...”*

Por otro lado, el padre de Juan Diego desde que se separo de la madre y conformo otra familia, no tiene ninguna comunicación con su hijo. No lo visita, no comparte tiempo con él. Es Juan Diego quien lo busca para pedirle que se lo lleve a vivir con él, encontrando evasivas por parte de su papá, negativas constantes, al punto de expresarle claramente que tiene su familia.

El niño describe la situación:

*“...yo lo busco, pero él me dice que él no quiere vivir conmigo, porque tiene una familia con hijos y todo... yo quiero vivir con él porque estoy cansado de vivir con mi abuela...”*

*“... yo sé que mi mamá tiene que trabajar, pero ella no está ahí para ver cómo me trata mi abuela...”*

En segunda sesión la madre informa:

*“... él sigue muy rebelde, yo le esculque la maleta y le encontré seis cigarrillos y un gel, no me explicó de donde saca plata para comprar esas cosas, en la mañana salimos y que yo le gastara cigarrillos, sigue apostando con los amigos...”*

Juan Diego reconoce que fuma:

*“... si yo fumo cuando salgo con mis amigos...”*

Reconoce el afecto y preocupación de su madre por su bienestar.

La Trabajadora Social propicia un ambiente de confianza entre madre e hijo para abrir el diálogo y buscar acciones y acuerdos para el manejo del conflicto.

Desde la perspectiva de derechos el ambiente en el que se desarrolla Juan Diego se le cumplen los derechos relacionados con los mínimos para garantizar la vida.

En términos del bloque derecho a la vida y la supervivencia: se le cumplen los derechos aunque como forma de castigo se esconde la comida.

*“... mi abuela le echa llave a los cajones donde se guarda la comida y cuando yo llego del colegio me toca pedirle permiso para poder prepararme algo de comer...”*

Respecto del bloque derecho al desarrollo el padre de Juan Diego no asume su responsabilidad de crianza y desarrollo, se le niega mantener relación con su hijo. Se le niega su derecho al juego y a desarrollar actividades propias de su edad y de su interés.

La madre indica.

*“... yo lo he buscado para pedirle que me ayude con los gastos del niño... pero el incluso me pidió que no se lo volviera a mandar... el cree que soy yo la que lo mando... pero yo le dije que no le puedo prohibir al niño que lo busque...”*

Con relación al bloque Derecho a la protección Juan Diego es maltratado psicológicamente por su madre y abuela, no se le respeta su privacidad, ya que se

le esconde la comida y se le esculca la maleta. Igualmente se observa que los adultos toman en cuenta sus sentimientos e intereses.

*“... mi abuela es muy brava, me regaña por todo...”*

Frente al bloque derecho a la participación se evidencia su vulneración, puesto que su punto de vista no es tenido en cuenta, no es escuchado por la abuela y la madre no confía en él al punto de esculcarle la maleta como ya se presentó en el relato.

*“... no me gusta que solo ven lo malo que hago, pero cuando me porto bien hay sí, no dicen nada...”*

En este informe a diferencia de los anteriores, la madre reconoce que el niño es cariñoso.

La familia asiste a dos sesiones y no regresaron, al buscarlos informaron a la Comisaría que habían cambiado de residencia.

Según Maturana “el amor, por ejemplo, es el dominio de conductas relacionales a través de las cuales el otro surge como un legítimo otro en convivencia con uno; y la agresión es el dominio de las conductas relacionales a través de las cuales el otro es negado como un legítimo otro en convivencia con uno.

Los seres humanos somos seres que pertenecemos al presente de una historia amorosa, no de agresión o de competencia” (pag. 19).

#### **5.4 EL CASO DE SANDRA MILENA**

La Comisaría de Familia recibe el caso de la señora Helena Gálvez Montenegro de 38 años de edad, quien acude en busca de orientación debido a la situación que se está presentando con su hija Sandra Milena López Montenegro de 16 años, quien en varias oportunidades se ha ido de su casa, fundamentando no estar de acuerdo con su mamá con las normas y reglas establecidas en casa, indicando también que busca una independencia a nivel económico y social.

La mamá de Sandra argumenta:

*“...continuamente va fiestas y le dio por consumir trago .El miércoles se fue por la noche y no volvió sino hasta anoche (jueves) no supe para dónde se fue ni con quién...”*



*“...Mi hija de 16 años, se fue de la casa a las 7:30 de anoche y no regreso esa noche, volvió al otro día en horas de la noche y eso porque la convencieron de que fuera a la casa, pero llego diciendo que iba a sacar la ropa y que se iba y que era una decisión porque se quería independizar...”*

La Trabajadora Social indaga sobre la dinámica familiar encontrando que Sandra vive con su mamá en un barrio de estrato socioeconómico 3. Su papá no ha vivido con ella desde que tenía 2 meses de edad, vive fuera de la ciudad y no aporta económicamente para el sustento de Sandra. Igualmente contextualiza con el grupo familiar sobre las expectativas que tiene cada una sobre la atención, teniendo en cuenta la problemática presente por lo que la mamá de Sandra refiere:

*“...Quiero que me aclare porque se quiere ir, ya que en casa no se le ha hecho nada. No quiero que se vaya, porque esta estudiando y deseo que no vaya a dejar todo porque le falta poco. Pienso que pueden ser los amigos que le están aconsejando mal...”*

Sandra comenta las razones por las cuales no desea continuar la convivencia con su mamá:

*“...Yo me quiero ir de la casa, por independizarme ponerme a trabajar y seguir estudiando porque le aclare a mi mamá que el estudio no lo iba a dejar, me quede esa noche del miércoles y el jueves donde una amiga en el barrio los “Horizontes”, una amiga grande que conocí hace mucho tiempo. Ella tiene 22 años, trabaja en una empresa, es contadora. Ella me dijo que me apoyaba mientras un tiempo. Se llama Liliana, no le sé el apellido...”*

Al preguntar si es maltratada o ha sido víctima de algún hecho violento por parte de su mamá u otro miembro del grupo familiar, Sandra contesta:

*“...no tuve ningún inconveniente con mi mamá. No he sido maltratada, lo que pasa es que cuando yo quiero ir alguna fiesta mi mamá me deja, pero solo un ratico y en el momento en el que ella dice que debo regresar justamente es ahí, cuando el ambiente se compone, me da rabia tener que irme a la casa porque todas mis amigas se quedan pasándola rico y en cambio yo tengo que quedarme como una tonta en la casa o lo que es peor me dan permisos como niña chiquita...”*

Sandra considera que su amiga sí tiene libertad y desea asumir ese modelo y tomar decisiones sin contar con la supervisión de su mamá, lo cual ha generado conflicto en el hogar tomando como única alternativa irse de la casa y refugiarse en su amiga a quien identifica como modelo a seguir, lo cual refiere:

*“... no me gusta que mi mamá no me tenga confianza, cuando yo quiero ir alguna parte con mis amigas, ella piensa que ellas no me convienen, prefiero quedarme con mis amigas a llegar a la hora que mi mamá me dice, es por eso que quiero irme de la casa para que nadie controle mi tiempo...”*

Para la mamá de Sandra la base fundamental para la crianza de su hija ha sido el respeto y el amor, a pesar de no contar con el apoyo paterno, dice que le ha brindado las herramientas necesarias a su hija para enfrentar la vida que esta llena de obstáculos y dificultades, como los que ella tuvo que pasar. Los comportamientos de su hija de un tiempo para acá han sido generadores de cuestionamientos constantes sobre la manera como educo a su hija, por lo que no entiende como una persona afortunada que tiene lo necesario tenga la idea de irse de la casa.

En ese momento Milena dice:

*“...quiero lograr ser independiente, aunque al principio no sea sencillo necesito saber hasta donde puedo ser capaz, pero eso no significa que yo me voy a alejar de mi mamá solo necesito mi propio espacio y comprarme lo que yo necesito, puedo valerme a mi misma...”*

En este sentido la Trabajadora Social invita al grupo familiar a reflexionar sobre la responsabilidad que tienen los padres como educadores hacia sus hijos. Igualmente sobre la responsabilidad de la mamá frente a los riesgos a los que niños, niñas y adolescentes están expuestos al permanecer fuera del hogar, por lo que considera pertinente, teniendo en cuenta la problemática llevar a cabo una nueva sesión que permita identificar en un tiempo determinado los logros alcanzados a partir de la reflexión conjunta y los acuerdos pactados por las dos usuarias.

Llegada la fecha de seguimiento la señora Helena refiere:

*“Mi hija se fue de la casa nuevamente, y esta viviendo a media cuadra de mi casa, yo quiero que ella siga viviendo en ese lugar durante un mes mientras piensa en volver a la casa, sé donde vive, conozco a la señora y queda a media cuadra de mi casa, pero no he ido a verificar nada.”*

Sandra refiere.

*“Vivo en una casa de una señora, ella me esta arrendando una pieza por la cual pago \$ 40.000 pesos, los cuales los cubro trabajando en turnos de oficios varios, vivo sola , yo no he dejado el colegio , sigo asistiendo ,la señora donde vivo se llama Mercedes , mi mamá la conoce hace tiempo , no sé el apellido “*

La Trabajadora Social promueve un ambiente de confianza y reitera a la señora Helena que se deben valorar los logros y las dificultades de la vida fuera de la casa, ya que el trabajo es un factor de riesgo para que Sandra abandone sus estudios, aclarando que el trabajo infantil esta reglamentado y se debe dar cumplimiento a la normatividad, en tanto es de protección de su hija. Coordina nuevamente seguimiento para verificar que la seguridad y los derechos de Sandra estén garantizados.

En tercera sesión la madre informa:

*“...Sandra regreso a vivir conmigo, por esto no traje la dirección donde vivía ni el nombre de la señora, ya ella paso para el grado 11 , ella no sobrevivía con lo que ganaba porque trabajaba fin de semana, ahora ya llegamos a un acuerdo que sale y debe llegar a la hora indicada, no se ha vuelto a quedar fuera de la casa , no vine a traer los documentos el día señalado por ustedes porque llegue tarde de trabajar y en el colegio no me habían dado constancia y como ella me dijo que iba a volver a la casa tampoco traje la dirección ni lo que me pidieron..”*

Sandra Milena confirma:

*“...me puse a pensar que tampoco es que tenga una estabilidad buena, es mejor con mi mamá, ella no molesta, no me pega, sino que el problema es que no me quedaba los fines de semana, hablamos que podía salir y he cumplido la hora de llegada...”*

Dado que el grupo familiar va en un proceso de valoración de la situación y buscando alternativas de concertación y recuperación de la tranquilidad familiar se propone una nueva cita de seguimiento a fin de determinar el cierre del caso.

En el siguiente seguimiento se observan más tranquilas y confiadas refieren los acuerdos que han establecido y el cumplimiento a estos.

Milena refiere.

*“...estoy bien en casa la relación con mi mamá es mejor ya estoy matriculada para once...”*

El caso se cierra y es satisfactorio ver que la relación ha mejorado, y que la joven reconsidero que el estar fuera del hogar no es la mejor alternativa y que además esta muy animada en el colegio, y dispuesta a terminar su ciclo de estudios. Los permisos para las salidas son respetados por ambas, lo que ha generado recuperar y afianzar la confianza entre ellas.

Desde la perspectiva de derechos el ambiente en el que se desarrolla Sandra Milena, se le cumplen y de manera regular los derechos relacionados con los referidos a garantizar la vida.

En términos del bloque derecho a la vida y la supervivencia: se le cumplen los derechos, pues a Milena “no le falta lo necesario”.

*“...Yo he sacado a mi hija adelante gracias a mi trabajo, le he dado lo necesario para vivir tranquilamente, aunque nunca tuve el apoyo del papá de Sandra, a ella no le faltó nada, por eso no entiendo su manera de actuar...”*

Respecto del bloque derecho al desarrollo de Sandra Milena, su padre no asume su responsabilidad de crianza y desarrollo.

*“... para el padre de Sandra Milena existía otro tipo de prioridades en las que se encontraba irse de la ciudad y conformar de nuevo otra familia, sin tener responsabilidad hacia su primera hija. ...”*

Con relación al bloque Derecho a la protección Sandra Milena, al momento de irse a vivir fuera de la casa conoce una amiga mayor quien le ofrece ayudarle, dado a las características se considera que Sandra esta expuesta a un riesgo que podría estar relacionado con el de Trata de Personas.

*“...una amiga grande que conocí hace mucho tiempo. Ella tiene 22 años, trabaja en una empresa, es contadora. Ella me dijo que me apoyaba mientras un tiempo... se llama Liliana, no le sé el apellido...”*

Frente al bloque derecho a la participación al inicio del caso podría asumirse una vulneración, puesto que su punto de vista no es tenido en cuenta, no es escuchada por su mamá y tampoco se le explica claramente las razones de los temores de la madre sobre el estar en la calle con personas mayores, con intereses diferentes. Por otro lado es evidente que Sandra Milena no tiene una claridad acerca de sus deberes y de sus derechos.

*“... no me gusta que mi mamá no me tenga confianza, cuando yo quiero ir alguna parte con mis amigas, ella piensa que ellas no me conviene”*

Este caso particularmente se cerro con éxito, dado que tanto la madre como Sandra pudieron llegar a un acuerdo por lo que la adolescente decidió volver a la casa y culminar los estudios atendiendo (porque les son explicadas) las reglas que su madre impone. La madre asume que su labor educadora implica también dar libertad a su hija para que haga sus propios procesos. La madre acepto recorrer el camino de manera acompañada con su hija, reconociendo sus temores y

explicándoselos a su hija. Una de las Trabajadoras Sociales entrevistadas indica que en este caso

*“... se evidencia que existe corresponsabilidad por parte de los miembros de la familia...”*

*“...para que los casos logren con éxito su culminación, antes que nada debe existir compromiso de las partes involucradas, debe generarse una persuasión desde lo afectivo para que los usuarios se comprometan...”*

Humberto Maturana plantea: “el niño o niña llega a ser un ser singular al vivir en un espacio relacional con otros seres, y llega a ser un ser humano cuando vive en relación con su madre y durante su crecimiento, la dinámica relacional fundamental de mutua aceptación en total confianza corporal que lo hace y conserva como un ser amoroso, inteligente, con autorespeto y responsabilidad social en un dominio de convivencia humana” (pag143)

## CONCLUSIONES

- Las argumentaciones de las remisiones de casos de conflicto familiar en los que se vincula niños, niñas y adolescentes están mediadas por los propios procesos culturales y de socialización de quienes hacen la denuncia, sin observarse diferencia entre padres y madres y los y las funcionarias del servicio de orientación a estudiantes de colegios. En consecuencia se considera una debilidad que deben enfrentar las Trabajadoras Sociales para atender los casos, porque repercute en mayores tiempos de las sesiones.
- La protección de los derechos de los niños, las niñas y los jóvenes se conciben como una exigencia constante para las familias, pero estas no pueden ser las únicas garantes de la construcción de una cultura democrática, lo cual se constituye en una debilidad porque Trabajo Social debe invertir más tiempo en la atención para apoyar a las familias en el análisis de su situación en tanto los niños, las niñas y los adolescentes están influidos por los múltiples escenarios en los que transcurre su vida cotidiana.
- Las concepciones sobre los niños, las niñas y los adolescentes están ligadas de manera directa con el acervo cultural de origen del cual proviene el adulto que hace el análisis de caso, lo cual hace más compleja la atención de Trabajo Social ya que tiene la obligación de respetar la mirada de los otros profesionales, pero esta no se funda en lo disciplinar.
- Tanto los padres de familia como los centros educativos, visualizan la adolescencia como un “periodo de problemas”, por lo que los cambios no son entendidos por los adultos de manera constructiva.
- Las relaciones familiares de los niños, niñas y adolescentes no son fundamentadas bajo la confianza, el clima afectivo en algunos casos se percibe deteriorado por esta razón.
- Es un imperativo para la sociedad que el enfoque de los derechos referidos a la infancia se concreten en la calidad de vida no sólo desde la perspectiva del acceso de bienes y servicios materiales, sino también en la lógica de los bienes intangibles como el ser, al hacer y al estar.
- Las familias trasladan la responsabilidad de la solución del conflicto a la Comisaría y esperan soluciones mágicas e inmediatas. En su afán por resolver

los problemas esperan formulas mágicas que cambien la situación de manera rápida.

- De los casos analizados sólo en uno el adulto hacer una apuesta a la confianza y al diálogo y se constituye como el único caso que culmina de manera positiva.
- Como fortaleza se reconoce la disposición de marcos normativos y de política que permiten hacer popular un discurso que sirve de referencia para los análisis y la búsqueda de acuerdos para la construcción de estructuras de convivencia pacífica.

En este orden de ideas el discurso de derechos que se ha incorporado en los procesos de formación y atención de niños, niñas y adolescentes. Es así como de los resultados del estudio surgen las siguientes preguntas ¿cómo formar sujetos de derechos en sociedades y comunidades donde no se construyen confianzas?, ¿cómo orientar procesos de fortalecimiento familiar desde la desconfianza, la desesperanza, desde imaginarios de homogeneidad de las personas? ¿Cómo atender los casos en un contexto en el que no coinciden la práctica discursiva con la práctica operativa y el marco normativo de infancia y adolescencia?, ¿cómo orientar los casos en los tiempos dispuestos para ello por los manuales de procedimientos de las Comisarías, si las remisiones se sustentan en los propios marcos de referencia producto de los procesos de socialización de los profesionales que remiten los casos y no desde el análisis disciplinar?

## RECOMENDACIONES

- El estudio que se presenta en este documento es clave en tanto evidencia que el tema de los derechos humanos no pasa de ser una práctica discursiva. En consecuencia debe ser abordado por las unidades académicas como parte de la formación fundamental de los profesionales de las ciencias sociales que dedican la práctica profesional a las áreas o sectores que vinculan a niños, niña y adolescentes, familias y centros educativos.
- Es necesario trabajar por generar compromiso tanto nivel de las instituciones educativas, como desde la familia en una apuesta por entender que los niños son responsabilidad de la familia el Estado y la sociedad civil, entendiendo que su ejercicio pasa por las subjetividades de las personas sobre lo cual también se debe trabajar.
- Trabajar sobre la comprensión y aceptación de la diferencia representa ganancias en la práctica operativa de los derechos de la infancia en la lógica de construir estructuras de convivencia no violenta.
- Las estrategias de manejo de las problemáticas de los niños, niñas y adolescentes en los colegios, es indispensable la participación de los padres de familia, igual que la creación de espacios de socialización y búsqueda de alternativas de manejo y de compromisos.
- El entorno familiar debe ser concebido como un espacio de aprendizaje y de socialización entre padres e hijos, por lo que es importante fortalecer la confianza, el respeto, el dialogo, y la comprensión para enfrentar de manera positiva el conflicto.
- La incorporación del tema de derechos humanos supone aporte a la práctica profesional de los y las trabajadoras sociales en formación a la vez que consolida el perfil profesional de Uniminuto con énfasis en la construcción de tejido social.



## BIBLIOGRAFIA

ABADÍA DE GOMEZ, Inés. La aventura de Educar Adolescencia Familia, Bogota D.C., Diciembre de 1997. Capitulo I.

Alcaldía Mayor de Bogotá. (2005) Política por la calidad de vida de niños, niñas y adolescentes. Bogotá

Alcaldía Mayor de Bogotá. (2006) Política pública para las familias en Bogotá. Bogotá.

Concejo Distrital, 2004. Acuerdo número 119 de 2004 "Por el cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social y de Obras Públicas para Bogotá D.C. 2004-2007, "Bogotá sin indiferencia, un compromiso social contra la pobreza y la exclusión". Bogotá, Alcaldía Mayor de Bogotá.

GUZMAN BARNEY, Álvaro. Sociología y violencia. Universidad del Valle. Facultad de Ciencias Sociales y Económicas. Departamento de Ciencias Sociales, Cisne, Cali, 1990.

LLONA R, Sara y otros. Manual de Mediación Familiar Ediciones UCSH. Santiago.

MANDIOCA, G. (2004) Manual teórico- práctico de Investigación Social. Buenos Aires. Editorial Espacio.

MATURANA, Humberto. Formación humana y capacitación. Dolmen Ediciones S.A. España. 2002

NIÑO, B. y otras. Del Socavón a la vida. Línea de base para el acercamiento a la erradicación y prevención del trabajo infantil en la minería artesanal colombiana. Minercol. Bogotá. 2003

Presidencia de la República. (1991) Constitución Política de Colombia. Bogotá

QUINTERO VELASQUÉZ, Ángela María. Docente de Trabajo Social, Universidad Antioquia. Trabajo Social y Procesos Familiares. Buenos Aires Editorial Lumen /Humanitas.1997

República de Colombia Ley 1098 de Infancia y Adolescencia. 2006. Bogotá

Secretaria Distrital de Integración Social Subdirección de Familia – Comisarías de Familia octubre de 2007

TAYLOR S, J. y BOGDAN, R. (1998) .Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Barcelona. Editorial Paidós.

UNICEF Convención Internacional de los Derechos del Niño. Ginebra 1989.