

**SISTEMATIZACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN REALIZADO DESDE
EL ÀREA DE TRABAJO SOCIAL EN EL PROGRAMA HOGARES DE PASO I Y
II DE LA ALCALDÍA DE MEDELLÍN DURANTE LOS AÑOS 2007- 2009**

**IVON MARCELA PATIÑO CARDONA
SUSY YARLEY HINESTROZA RODRÌGUEZ
LINA MARIA BARRIENTOS TORRES**

**CORPORACIÒN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS – SECCIONAL BELLO
PROGRAMA TRABAJO SOCIAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE SALUD
BELLO
2010**

**SISTEMATIZACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN REALIZADO DESDE
EL ÀREA DE TRABAJO SOCIAL EN EL PROGRAMA HOGARES DE PASO I Y
II DE LA ALCALDÍA DE MEDELLÍN DURANTE LOS AÑOS 2007- 2009**

**IVON MARCELA PATIÑO CARDONA
SUSY YARLEY HINESTROZA RODRÌGUEZ
LINA MARIA BARRIENTOS TORRES**

**TRABAJO DE GRADO REALIZADO PARA OBTENER EL TÍTULO
PROFESIONAL DE TRABAJADORAS SOCIALES**

**ASESORA
MARÍA EDITH MORALES MOSQUERA
TRABAJADORA SOCIAL UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
ESPECIALISTA EN GERENCIA SOCIAL
MAGISTER EN EDUCACION Y DESARROLLO HUMANO**

**CORPORACIÒN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS – SECCIONAL BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE SALUD
PROGRAMA TRABAJO SOCIAL
BELLO
2010**

Nota de aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Medellín, 17 de febrero de 2009

CONTENIDO

	Pág.
2. REFERENTE CONTEXTUAL	18
2.1 Estructura interna de los Hogares de Paso	20
3. REFERENTE CONCEPTUAL	25
3.1 Intervención en Trabajo Social	25
3.2 Objeto u objetos de intervención en Trabajo Social	27
3.3 Sistematización de procesos sociales	28
4. METODOLOGÍA	30
4.1 Surgimiento de la propuesta sobre sistematización de la intervención profesional de Trabajo Social	30
4.2 Técnicas de recolección de información	31
4.3 Proceso de recolección de información	32
4.4 Criterios éticos tenidos en cuenta durante el proceso de sistematización	33
4.5 Análisis y registro de información del proceso de sistematización	34
5. ANÁLISIS DE RESULTADOS	35
5.1 Aspectos políticos, éticos, institucionales y normativos que hacen parte de la intervención profesional	35
5.1.1 Componentes de la Atención	41
5.2 Ruta metodológica implementada por los y las profesionales del área de Trabajo Social en los Hogares de Paso I y II	43
5.2.1 Métodos implementados por Trabajo Social	44
5.2.2 Teorías que soportan la intervención de Trabajo Social	49
5.2.3 Técnicas utilizadas por Trabajo Social en su intervención en los Hogares de Paso	51

5.2.4 Reflexiones epistemológicas elaboradas por Trabajo Social en torno a su intervención en los Hogares de Paso	52
5.2.5 Investigación y Trabajo Social al interior de los Hogares de Paso	53
6. LINEAMIENTOS SUGERIDOS PARA ORIENTAR LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL EN EL PROGRAMA HOGARES DE PASO I Y II	55
7. CONSIDERACIONES FINALES	59
8. BIBLIOGRAFÍA	61

LISTA DE ANEXOS

Pág.

ANEXO A. Formato observación participante

61

ANEXO B. Formato entrevista en profundidad

62

RESUMEN

El objetivo principal de este trabajo, se basó en sistematizar el proceso de intervención que desde el área de Trabajo Social se ha desarrollado en el Programa Hogares de Paso I y II de la Secretaría de Bienestar Social de la Alcaldía de Medellín durante los años 2007 – 2009. En este orden de ideas, se indagó por aspectos políticos, éticos, institucionales y normativos los cuales estaban relacionados de manera directa con el quehacer profesional, además de reconstruir la ruta metodológica implementada por las y los profesionales de Trabajo Social durante el ejercicio de sus funciones.

Es así como el proceso de intervención aplicado por Trabajo Social en los Hogares de Paso, se compone de tres momentos específicos llamados orientación -recepción, remisión y seguimiento; donde esta profesión juega un rol determinante pues sobre ella recae en primera instancia, entablar el contacto directo con los usuarios y usuarias no sólo atendiendo las problemáticas presentadas sino sugiriendo posibles formas de abordaje a las mismas.

Del mismo modo, existen dos teorías fundamentales que soportan la intervención profesional, siendo estas la teoría de sistemas y la conductista, las cuales permiten generar encuentros interdisciplinarios con otros profesionales de las ciencias sociales que laboran en ambos Hogares y reflexionar en torno a los procesos implementados y a la aplicación de estrategias sugestivas de cambios en aquellas micro realidades.

Finalmente, este trabajo de grado permitió sugerir algunos lineamientos tendientes a orientar el quehacer profesional de Trabajo Social, a partir de la intervención

derivada de las experiencias suscitadas en el Programa Hogares de Paso I y II de la Secretaría de Bienestar Social de la Alcaldía de Medellín.

Palabras claves: Intervención, Trabajo Social, aspectos políticos, éticos, institucionales y normativos, metodología y teorías.

ABSTRACT

The main objective of this work is based on systematize the intervention from the Social work area developed process in the Household of Step I and II of the Secretary of the Social Welfare of the city of Medellín during the years 2007-2009. In This order of ideas, researched by political, ethical, institutional aspects and policy which were linked directly with the work Professional and rebuild the deployed methodological by the professional social work during the course of their duties.

Thus as the applied intervention process for social work in the household of Paso, consists of three specific times so-called reception, orientation and referral; where this profession plays a role determinant because it lies in the first instance, engage the direct with users not only response issues presented but suggesting possible ways of addressing them.

Similarly, there are two fundamental theories support professional, being these systems theory intervention and the conducts, which allow you to generate interdisciplinary meetings with others social scientists working in both home and reflect around implemented processes and suggestive strategies changes in those micro realities.

Lastly, from this work suggested some guidelines to guide the professional work of work social, from intervention derived from experiences raised in Household of Step I and II of the Secretariat of Welfare Social of the city of Medellín.

Keywords: intervention, social work, aspects institutional, political, ethical, and regulatory, methodology and theories.

DEDICATORIA

A Dios, único motor de nuestra existencia...

“OH Jehová, tú me has examinado y conocido. Tú has conocido mi sentarme y mi levantarme, Has entendido desde lejos mis pensamientos. Mi senda y mi acostarme has rodeado, Y estás impuesto en todos mis caminos. Pues aun no está la palabra en mi lengua, Y he aquí, oh Jehová, tú la sabes toda. Detrás y delante me guarneciste, Y sobre mí pusiste tu mano.” Salmo 139.

AGRADECIMIENTOS

Las autoras de este trabajo de grado, expresan sus agradecimientos a:

Las y los profesionales de Trabajo Social de los Hogares de Paso I y II de la Alcaldía de Medellín, quienes de manera desinteresada y atenta contribuyeron con información relevante la cual facilitó la construcción de este trabajo.

La Familia Patiño Cardona, en especial a Sarita Cano, niña tierna y disciplinada quien cedió parte del tiempo destinado a compartir con su madre para que ella avanzara en la construcción de este trabajo.

La Familia Barrientos Torres por el apoyo incondicional a Lina Barrientos durante estos 5 años de dedicación académica, especialmente a la señora Liliana Barrientos.

La Familia Hinestroza Rodríguez, por ser el ejemplo más loable de honestidad y sinceridad para sus hijas, las cuales guiaron sus vidas por caminos de rectitud y responsabilidad.

Docentes Edith Morales, Nelson Montoya, Nora Palacio y Ruth Muñoz, Maestros (as) de grandes enseñanzas y aprendizajes profundos.

INTRODUCCIÓN

***El Trabajo Social debe pensarse desde afuera y desde adentro:
Desde los procesos específicos y desde “el mundo de la vida”
para construir lenguajes que tengan capacidad de nombrar
y develar las voces de la exclusión y de la esperanza.***

OLGA LUCIA VÉLEZ

La propuesta de realizar un proceso de sistematización sobre la intervención de Trabajo Social en el Programa Hogares de Paso I y II, nace luego de que una de las investigadoras del presente trabajo, realizara su práctica profesional en la Alcaldía de Medellín, de manera específica en la Secretaría de Bienestar Social, Despacho encargado de la ejecución de dicho programa. A partir de ese momento, se da apertura a la pregunta inicial la cual guiaría esta investigación e iba encaminada a conocer cuáles eran los fundamentos investigativos que orientaban el quehacer del profesional de Trabajo Social en su intervención con niños, niña y adolescentes en condición vulnerable.

Pero luego de realizar una revisión bibliográfica y pasar por discusiones académicas con el equipo de trabajo y la asesora del mismo, se lograron identificar que las expectativas del equipo de trabajo, estaban perfiladas hacia un proceso de sistematización en torno a la intervención de Trabajo Social en los Hogares de Paso. De esta manera, se realizó un sondeo en las diferentes universidades de la ciudad, para develar las experiencias de intervención realizadas por Trabajo Social en dichas instituciones.

Como resultado de la exhaustiva búsqueda, no se encontró ningún trabajo de grado que de manera explícita hiciera mención a la sistematización de procesos

de intervención en los Hogares de Paso de la Alcaldía de Medellín; sin embargo, respecto al tema de intervención en Trabajo Social y acorde con la presente investigación, se encontraron tres (3) tesis que abordan desde la perspectiva metodológica, teórica y cualitativa, la atención a población infantil y juvenil en situación de vulnerabilidad.

El primer trabajo de grado, tiene como título “Caracterización de los Actuales Hogares Sustitutos del ICBF del Municipio de Medellín y Elaboración de Propuestas de Intervención desde el Área de Bienestar Social”¹. Este trabajo de grado fue importante en tanto permitió, retomar a través de la descripción y caracterización de la población atendida, las problemáticas que desde el Trabajo Social se identificaron e intervinieron, así como las metodologías implementadas para el abordaje de las mismas; siendo la intervención con grupos y familia, el aporte más relevante frente a los procesos relacionados con la atención a la población infantil y juvenil que se encuentra en situación de vulnerabilidad y que deben esperar el restablecimiento de sus derechos e instituciones estatales.

Del mismo modo, el trabajo de grado relacionado con el “Análisis de la Intervención de Trabajo Social en la Reeducación de Menores Femeninas entre los 12 y 16 años que han Infringido la Ley Penal y/o que Presentan Problemas de Conducta, Ubicadas en una Institución del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar”², aportó a esta investigación el hecho de reconocer la perspectiva de género desde un enfoque que va ligado a la identificación de la población atendida como sujetos de derechos y en esta medida sugerir una metodología de intervención con énfasis en aspectos como la identidad, la otredad y la

¹ CUASSI, Garcés, Audrey Marleny. Caracterización de los actuales hogares sustitutos del ICBF del Municipio de Medellín y elaboración de propuestas de intervención desde el área de bienestar social. Universidad Pontificia Bolivariana. Facultad de Trabajo Social. Medellín. 1999.

² ARISTIZABAL de R, Patricia. Análisis de la intervención de Trabajo Social en la reeducación de menores femeninas entre los 12 y 16 años que han infringido la ley penal y/o que presentan problemas de conducta, ubicadas en una institución del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. Universidad Pontificia Bolivariana. Facultad Trabajo Social. Medellín. 1980.

individualidad en adolescentes, los cuales por diversas situaciones relacionadas con patologías presentadas y con problemáticas familiares son objeto de intervención desde el Trabajo Social.

Así mismo, el tercer trabajo de grado, titulado “Sistematización de la Experiencia de Hogares de Bienestar en el Corregimiento de Providencia, San Roque - Antioquia Durante el Período Enero 1989 / junio 1991”³, fue útil en la medida en que permitió reconstruir a partir del quehacer profesional del Trabajo Social, la reflexión en torno a los procesos desarrollados, recopilando así, por medio documental, las experiencias vividas y en esta medida, reflexionar en torno a categorías de análisis planteadas como intervención, metodología, objeto u objetos de intervención y Trabajo Social, aportando con ello a la construcción de los anteriores conceptos desde la visión sugerida por los y las trabajadoras sociales en su labor con niños, niñas y adolescentes.

Es en virtud de lo expuesto anteriormente en relación a las tesis encontradas y el aporte de las mismas a esta investigación, que este trabajo de grado cobra relevancia, en tanto plantea la sistematización entorno a la intervención de Trabajo Social en los Hogares de Paso I y II, como un proceso que centra su mirada en la obtención de aquellos aspectos más relevantes y meritorios de análisis de la puesta en escena de metodologías, teorías, enfoque y políticas institucionales que llevan implícita la atención interdisciplinaria a niños, niñas y adolescentes. De esta manera se plantea investigación como un aspecto clave para las y los trabajadores sociales, dado que posibilita la construcción histórica - social que se genera en el ejercicio profesional.

³ CASTAÑO, Marta. Sistematización de la experiencia de hogares de bienestar en el corregimiento de Providencia, San Roque - Antioquia durante el período enero 1989 / junio 1991. Universidad Pontificia Bolivariana. Facultad de Trabajo Social. Medellín. 1992.

Desde esta perspectiva, fueron todos los planteamientos anteriores los que evidenciaron la importancia de realizar un estudio que permitiera develar las prácticas de intervención que desde la profesión disciplinar de Trabajo Social se generan al interior de los Hogares de Paso I y II de la Alcaldía de Medellín, de esta manera se consolidó la pregunta final que orientó la presente investigación, buscando conocer ¿Cuál es el proceso de intervención realizado desde el área de Trabajo Social en el programa Hogares de Paso I y II de la Alcaldía de Medellín durante los años 2007-2009?

Esta sistematización cuenta con dos grados de importancia. El primero va enfocado hacia el reconocimiento de la utilidad que tiene este trabajo de grado, tanto para los profesionales de las ciencias sociales en general, como para el área de Trabajo Social que interviene las diversas problemáticas manifestadas al interior de los Hogares de Paso I y II, toda vez que permitió reconstruir la ruta metodológica implementada y con base en ello cualificar y reflexionar entorno a su ejercicio profesional.

Finalmente, esta sistematización fue útil para el equipo de trabajo a cargo de su diseño y ejecución, debido a que les facilitó la construcción colectiva de conocimientos a partir del contacto directo con la realidad y la lectura de las diferentes problemáticas por medio del reconocimiento de la intervención que se ha venido ejecutando en los Hogares de Paso; en esta medida, revisar no sólo el quehacer profesional sino todos aquellos aspectos que de manera directa e indirecta, influyen sobre el ejercicio profesional, buscando con ello, reflexionar en torno a la praxis, sugerir metodologías y lineamientos acordes con la necesidades que presenta la población objeto de atención.

1. OBJETIVO GENERAL

Realizar la sistematización del proceso de intervención desde Trabajo Social en el Programa Hogares de Paso I y II de la Secretaría de Bienestar Social de la Alcaldía de Medellín durante los años 2007 – 2009.

1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Describir los aspectos políticos, éticos, institucionales y normativos que hacen parte de la intervención profesional de las y los trabajadores sociales en el Programa Hogares de paso I y II de la Secretaría de Bienestar Social de la Alcaldía de Medellín.

Reconstruir la ruta metodológica implementada por las y los profesionales que intervienen en el Programa Hogares de Paso I y II de la Secretaría de Bienestar social de la Alcaldía de Medellín.

Sugerir algunos lineamientos que orienten la intervención profesional de Trabajo Social a partir de las experiencias en el Programa Hogares de Paso I y II de la Secretaría de Bienestar Social de la Alcaldía de Medellín.

2. REFERENTE CONTEXTUAL

La convención sobre los derechos de los niños⁴, se configura como un instrumento a nivel internacional que vincula todos los derechos humanos de los cuales deben gozar todos los seres existentes en el planeta; de esta manera se establecen así, unas disposiciones y principios básicos, que todo gobierno debe garantizar a su población, máxime, la población infantil y juvenil de su país, así pues, debe asegurar y proteger los derechos de la infancia y la adolescencia de cada país, toda vez que dicha población es considerada como una de las más vulnerables.

Como respuesta a este tratado, cuya aplicabilidad se extiende al ámbito internacional, se expidió en Colombia la Ley 1098 de 2006, nuevo código de infancia y adolescencia, quien sustituyera al código del menor, decreto 2737 de 1989. La ley 1098 se plantea con la finalidad es establecer algunas normas que permitan garantizar y restablecer los derechos de los niños, niñas y adolescentes del territorio nacional, cuando sus derechos se vean en situación de inobservancia, amenaza o vulneración. Obligación que compete no sólo a la familia, sino a la sociedad y el Estado bajo el principio de corresponsabilidad.

A medida que se hizo necesario establecer normas y lineamientos que permitieran garantizar el cumplimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes del país, los entes gubernamentales, se vieron en la necesidad de formular y crear políticas públicas que así lo determinara.

⁴ <http://www.unicef.org/spanish/crc/>

Como consecuencia de la aplicación de dichas políticas públicas, se fomentó la creación de varias instituciones sociales, públicas y privadas, las cuales contarán con el objetivo de intervenir a la infancia y la adolescencia.

Anteriormente, cuando operaba el código del menor, éste determinaba que los municipios y entes territoriales, estaban en la obligación de crear centros de emergencia, con la finalidad de garantizar la atención de los niños, niñas y adolescentes, cuando se encontraran en situación de riesgo. En su momento, el municipio de Medellín creó dos centros de emergencias, el primero atendía niños y niñas con una edad que oscilaba entre los 0 a 8 años y el segundo, atendía niños, niñas y adolescentes entre los 8 y los 18 años de edad.

A partir de la implementación del nuevo Código de Infancia y Adolescencia, los entes territoriales y gubernamentales son los responsables directos de velar por la atención de la población vulnerable y para ello, los centros de emergencia se transformaron en Hogares de Paso pasando estos lugares a ser administrados por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF-, quien en convenio con algunas ONG'S tienen como objeto la intervención a la población infantil y juvenil.

De acuerdo con lo anterior, se tiene que los Hogares de Paso son definidos por la Secretaría de Bienestar Social del Municipio de Medellín como “Centros de acogida provisional para niños, niñas y adolescentes en riesgo personal y/o social, los que han roto el vínculo socio-afectivo con su familia o que aún manteniendo dicha relación, la misma representa una amenaza temporal para su desarrollo (...) y requieren del auxilio del Estado.”⁵ Por ello, la Alcaldía de Medellín creó los Hogares de Paso I y II, buscando proteger a través de lo estipulado en la Ley 1098 los derechos de la niñez y la infancia en situación de riesgo biosicosocial.

⁵ Oferta institucional, Secretaría de Bienestar Social del Municipio de Medellín, año 2008.

2.1 Estructura interna de los Hogares de Paso

El Hogar de Paso I se estructuró bajo dos líneas; una es la ubicación provisional inmediata a niños y niñas en situación de abandono, extravío, explotación laboral y/o maltrato familiar de 0 y 6 años, bajo la Modalidad Familia (aquí los niños y niñas esperan por el restablecimiento de sus derechos en hogares constituidos por familias nucleares conformando la red de Hogares de Paso⁶, quienes de manera desinteresada, se encargan de su protección y cuidado bajo la supervisión y apoyo del ICBF) La segunda modalidad, tiene como fin brindar protección a niños y niñas entre 7 y 10 años, modalidad llamada Casa Hogar (aquí los niños y niñas, esperan por medidas tendientes al restablecimiento de sus derechos, internos en la institución) Ambas modalidades, se constituyen en el Hogar de Paso I, el cual se encuentra ubicado en la carrera 65 N° 59 A-321. Interior 150 – Cerro El Volador.

De otro lado, el Hogar de Paso II, alberga a niños, niñas y adolescentes cuyas edades están comprendidas entre los 10 y 18 años de edad brindándoles protección provisional y velando por el restablecimiento de sus derechos. Este Hogar se localiza en la Calle 78 B N° 72 A 36, barrio Robledo. Tal como lo afirma una de las trabajadoras sociales entrevistadas:

“En el Hogar de Paso 1 atendemos población de 0 a 10 años. Los niños y niñas de 0 a 6 añitos, los ubicamos entonces en esas familias de paso y los de 7 a 10 añitos, los tenemos aquí en tres casitas; en cada casita hay doce niños cuidados pues por unas madres orientadoras. (Mujeres con conocimiento en puericultura y cuidado de niños y niñas) en tanto, El Hogar de Paso II, se encuentra dividido en dos secciones, la sección femenina y la masculina. La población atendida en ambos Hogares, generalmente proviene de familias monoparentales con jefatura femenina y familias reconstruidas que por sus condiciones

⁶ Familias vinculadas a los Hogares de Paso con cuidado y atención de niños y niñas cuya edad oscila entre los 0 y los 6 años.

sociales, culturales y económicas precarias, se les dificulta garantizar un ambiente sano para el desarrollo de sus hijos e hijas, en el ejercicio de sus derechos. ”⁷

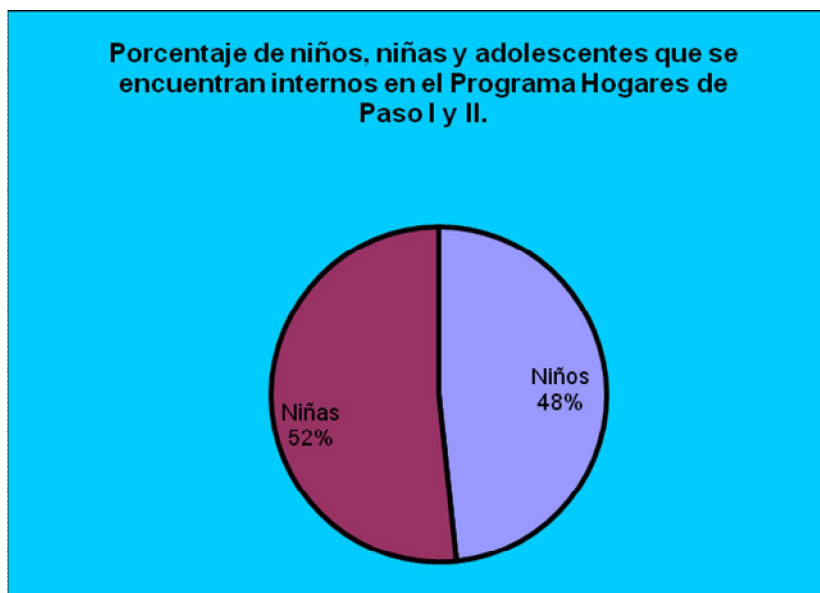


Gráfico N°1. Porcentaje de niños, niñas que son atendidos en los Hogares de Paso I y II.

Las familias más concurrentes en los procesos que se manejan al interior de la institución, provienen de las comunas uno, cuatro, ocho y trece del Municipio de Medellín, las cuales a lo largo del tiempo, se han visto enmarcadas en el contexto de la violencia y diversos factores de riesgo que permean no sólo el ámbito social, sino el familiar. Así las cosas, las problemáticas que más se logran identificar en los procesos de intervención, cuando ingresa un niño, niña o adolescente a un Hogar de Paso, son la violencia intrafamiliar, el maltrato infantil y el abuso sexual, entre otras.

⁷ Información obtenida a través de entrevista.

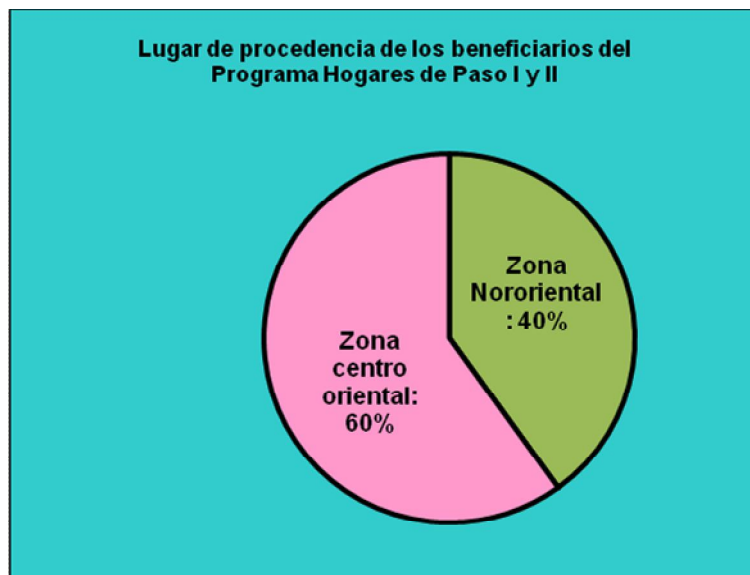


Gráfico N°2. Zonas con mayor población beneficiaria del programa Hogares de Paso I y II.

Para efectos de realizar una intervención completa a las problemáticas antes descritas las cuales poseen un alto grado de complejidad, se cuenta con un grupo de profesionales de las ciencias sociales. Así, al interior de los Hogares de Paso I y II, existe un equipo interdisciplinario encargado de realizar una intervención y análisis completo de la situación del niño, niña o adolescente; este equipo está conformado por seis profesionales en Trabajo Social, dos nutricionistas, un médico, tres psicólogos y tres defensores de familia⁸, cuya labor principal consiste en elaborar diagnósticos de las diferentes situaciones que se vislumbran a la hora de intervenir.

Desde esta perspectiva, son diversas las instituciones que velan por el bienestar de los niños, niñas y adolescentes, encargándose del restablecimiento de sus derechos. Desde el ámbito estatal, dichas instituciones son las Comisarías y Defensorías de Familia.

⁸ El número de profesionales corresponde a los dos Hogares de Paso de manera conjunta.

En consecuencia, la Ley de Infancia y Adolescencia define las Comisarías de Familia como “Entidades distritales, 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. Las Comisarías de Familia estarán conformadas como mínimo por un abogado, quien asumirá la función de Comisario, un psicólogo, un trabajador social, un médico y un secretario, en los municipios de mediana y mayor densidad de población.”⁹

De igual modo, las Comisarías de Familia tienen como finalidad brindar medidas de protección en casos de violencia intrafamiliar, a través de la custodia y cuidado personal del niño, niña y adolescente que presenten derechos inobservados, amenazados o vulnerados.

En relación con lo anterior, el ingreso de los niños, niñas y adolescentes a los Hogares de Paso de la Secretaría de Bienestar Social, a través de las Comisarías de Familia, se realiza en primera instancia por los reportes hechos a la línea de atención 106¹⁰, los cuales presentan denuncias de personas residentes en algunos sectores donde se manifiesta la situación de maltrato infantil o por llamadas anónimas que refieren la misma situación.

A partir de las determinaciones que tome el comisario de familia, el cual se basa en la intervención del área biosicosocial, se realizan las visitas de verificación correspondientes y de acuerdo a ello, se determina la viabilidad de ingresar a los niños, niñas o adolescentes en el Hogar de Paso que le corresponda según su

⁹ Código de Infancia y Adolescencia, Ley 1098 de 2006. Artículo 83, Pág. 50

¹⁰ La Línea 106 funciona a través de un sistema de Call Center, en donde psicólogas y psicólogos especializados en atención telefónica en crisis, contestan las llamadas de los niños, niñas y adolescentes quienes reportan situaciones problemáticas que los afectan, como es el caso de abuso y violencia intrafamiliar.

edad, por un tiempo no mayor a 8 días hasta que el defensor asignado determine la medida de protección definitiva para él o ella.

En igual sentido, las Defensorías de Familia se conciben, según el mismo código de Infancia y Adolescencia, como “*Dependencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar de naturaleza multidisciplinaria, encargadas de prevenir, garantizar y restablecer los derechos de los niños, niñas y adolescentes*”¹¹. En este orden de ideas y como bien se especificó en párrafos anteriores, los niños, niñas y adolescentes ingresan a los Hogares de Paso bajo la premisa de permanecer por corto tiempo en una Institución del orden Estatal, que pueda brindarles atención inmediata ante la vulneración o amenaza que se efectúa sobre ellos y ellas como sujetos y sujetas de derechos.

¹¹ Código de Infancia y Adolescencia, Op. cit. Artículo 79, Pág. 48

3. REFERENTE CONCEPTUAL

3.1 Intervención en Trabajo Social

Antes de realizar el acercamiento a esta categoría, fue necesario retomar para esta sistematización, la concepción de Trabajo Social, en el acercamiento a la definición de la profesión, se encontraron diferentes posturas.

Algunos la definen de manera general, citando aspectos sociales, comunitarios, culturales, sin especificar claramente métodos como es el caso del Diccionario Especializado el cual la define como:

“La profesión que promueve los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social, por medio de la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales. Específicamente se interesa en la resolución de los problemas sociales, las relaciones humanas, el cambio social y en la autonomía de las personas; todo ello en interacción con su contexto, en el ejercicio de sus derechos, en su participación como persona sujeto del desarrollo y en la mejora de la sociedad respecto a la calidad de vida en el plano bio-psicosocial, cultural, político, económico y espiritual”¹²

Existen otros acercamientos más integrales a su definición, que permiten concebir la profesión como disciplina al incluir los aspectos metodológicos, conceptuales y teóricos. En este orden de ideas, el Trabajo Social tiene como énfasis la intervención y en lo que a esta respecta son varias las definiciones que hay al respecto.

¹² MONTROYA, Cuervo, Gloria H y otros. Diccionario especializado de Trabajo Social. Ed U de A. 2002. Pág.124

Para esta investigación se retomó la definición de intervención en Trabajo Social como

“Una forma de acción social, consciente y deliberada, que se realiza de manera expresa, integra supuestos ideológicos, políticos, filosóficos, con propuestas metodológicas. Supone un proceso que parte del conocimiento de problemáticas: identificar actor@s, situaciones y circunstancias para promover su desarrollo humano; reconocer diferentes realidades subjetivas, desde perspectivas particularizantes; se apoya en teorías sociales que juegan un papel explicativo y guían el conocimiento, proceso y resultados.”¹³

De este modo, la pregunta por el cómo abordar la especificidad profesional sugiere la orientación metodológica de las acciones que se emprenden, teniendo en cuenta la metodología como los principios y cimientos que se siguen de manera sistemática y articulada en un proceso de intervención. Desde lo anterior,

“En Trabajo Social, es frecuente encontrar situaciones en que la metodología se reduce a una serie de etapas o pasos a seguir, y eso es problemático porque distorsiona y desplaza su alcance y posibilidades cognitivas. La metodología es ante todo un proceso de conocimiento, acción y reflexión que se desarrolla conforme a una lógica particular, reguladora de su accionar específico que demanda el cumplimiento de ciertos objetivos que se revierten en resultados”¹⁴

Para el logro de dichos objetivos, es necesario articular la metodología a un proceso de investigación dado que algunos teóricos, citan que el quehacer profesional debe ir soportado por la investigación, la cual es susceptible de introducir modificaciones significativas a los procesos. En este sentido se asume la investigación como un asunto crítico y transformador que aporta a la interpretación de las realidades sociales o referenciando a Gloria Montoya como:

¹³ CORVALAN, Javier. (1996). Los paradigmas de lo social y las concepciones de intervención en la sociedad. Chile.CIDE # 4.

¹⁴ VELEZ, Restrepo, Olga Lucia. Reconfigurando el Trabajo Social. Perspectivas y tendencias contemporáneas. Editorial Espacio. Buenos Aires. 2003.Pág.59.

“Un procedimiento reflexivo, racional, sistemático, controlado y crítico que tiene por finalidad descubrir o interpretar los hechos o fenómenos. (...)La investigación permite hacer conciencia de la práctica profesional. El objeto de análisis de la investigación en la profesión son las actividades de las(os) trabajadoras (res) sociales, de las instituciones de bienestar y la resultante de tales actividades. Su objetivo debe ser añadir algo al conocimiento disponible. Es la prueba científica de validez de las funciones y métodos de la profesión.”¹⁵

3.2 Objeto u objetos de intervención en Trabajo Social

Al respecto son varios los autores que realizan aproximaciones al concepto. En primera instancia, Molina y Romero¹⁶ no puede referirse en términos singulares a un solo objeto, dado que el contacto con la realidad sitúa la profesión frente a diversas posturas y problemáticas de intervención, por ello hablan de objetos relacionando el individuo, la cotidianidad, actores, situaciones y necesidades.

De otro lado, el Consejo Nacional de Estudiantes de Trabajo Social - CONETS - afirma que *“El objeto se entiende como aquello de lo que se ocupa la profesión, lo que busca conocer y transformar, posibilita articular la producción teórica, metodológica, técnica, la formación y la praxis; permite reconocer y construir campos de acción, apropiarlos y actuar de forma pertinente, para proyectarse socialmente y situar un lugar en el complejo ámbito de la cuestión social que comparte con profesiones y disciplinas afines. Se interpela, transforma y recrea al tenor de los propios cuestionamientos y desarrollos en diálogo con la cuestión social, las disciplinas y profesiones sociales y humanas.”¹⁷*

¹⁵ *Ibíd.*, Pág. 79

¹⁶ MOLINA Lorena y Romero María Cristina (1999). Contribuciones al debate sobre el objeto y la identidad de TS. En: Revista de servicio social, Volumen 1, N. 3.

¹⁷ CONETS (2004). Marco de fundamentación conceptual y especificaciones del ECAES para Trabajo Social. CONETS - ICFES; Bogotá, Colombia.

En el ejercicio de construir el objeto (s), la intervención es clave para las y los trabajadores sociales, en tanto se entiende como la construcción histórica - social que se genera en el ejercicio del hacer diario de los actores que hacen parte del ejercicio profesional; dado que el Trabajo Social es una profesión que permite articular tanto el aspecto teórico como la reflexión de la práctica, por ello, los y las trabajadores sociales no pueden desconocer o desconectarse de sus intereses, motivaciones, aspiraciones, dificultades e intencionalidades toda vez que esto posibilita una mirada integral y la continua reflexión sobre los procesos realizados.

3.3 Sistematización de procesos sociales.

Al respecto, son varios autores los que conceptualizan el tema de la sistematización de procesos sociales como un asunto que permite rescatar no solo experiencias, sino, reconstruir metodologías, teorías y todo el proceso aplicado con la finalidad de replantear los vacíos encontrados en la sistematización realizada.

Los autores más representativos que desde las ciencias sociales, han sugerido propuestas referentes al tema, han sido Oscar Jara y Alfredo Ghiso. El primero enfatiza en la importancia que recobra en las ciencias sociales, escuchar las experiencias de los actores que participan en el proceso de sistematización, debido a que son ellos desde sus sentires quienes logran dar cuenta de aspectos relacionados no solo con el resultado del proceso sino del procedimiento como tal.

Sin embargo, para abordar la categoría de sistematización, en este trabajo se retomó el aporte brindado por Alfredo Ghiso, al plantear esta como *"(...)Un proceso de recuperación, tematización y apropiación de una práctica formativa determinada, que al relacionar sistémica e históricamente sus componentes teórico-prácticos, permite a los sujetos comprender y*

explicar los contextos, sentido, fundamentos, lógicas y aspectos problemáticos que presenta la experiencia, con el fin de transformar y cualificar la comprensión...”¹⁸

El anterior concepto se tuvo presente, debido a que enfatiza la sistematización como un aspecto sugestivo, no solo de revivir procesos, sino de explicar y entender los mismos para generar procesos transformadores de las realidades abordadas.

¹⁸ GHISO, Alfredo. Sistematización de experiencias en Educación popular. Memorias Foro: Los contextos actuales de la Educación Popular. Medellín. 2001

4. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la propuesta de sistematización sobre la intervención de Trabajo Social en los Hogares de Paso I y II del Municipio de Medellín.

Este trabajo investigativo se orientó bajo el Enfoque Hermenéutico, toda vez que fue guiado por necesidades expresadas por las participantes. Bajo la mirada hermenéutica se pudo clarificar las intencionalidades del estudio y asumir la sistematización *"(...) Como una labor interpretativa de todos los que participaron, develando los juegos de sentido y las dinámicas que permiten reconstruir las relaciones que se dan entre los actores, los saberes y los procesos de legitimidad, esto es dar cuenta de la densidad cultural de la experiencia."*¹⁹

En este orden de ideas, el citado enfoque, permitió en esta investigación, ahondar y crear relaciones directas con el ejercicio profesional de los y las trabajadoras sociales de los Hogares de Paso I y II, además de indagar e interpretar las reflexiones que surgen de la intervención realizada con la población, intervención que a su vez, fortalece la construcción de nuevo conocimiento, que es el fin último de toda intervención en el área social.

Por otro lado, se tuvo presente dentro de los criterios de selección, aspectos como voluntariedad, consentimiento informado, profesionales de Trabajo Social de ambos géneros, independiente de su experiencia profesional, así como la participación de una trabajadora social cuyas funciones son ejercidas en El Centro

¹⁹ GHISO. Alfredo. De de la práctica singular al diálogo con lo plural. Aproximaciones a otros tránsitos y sentidos de la sistematización en épocas de globalización. Medellín: Funlam, 1998. Pág.8

Zonal del ICBF²⁰ que pertenece a la comuna 8 (Villa Hermosa), toda vez, que este Centro Zonal cuenta con gran demanda de población que es remitida a los Hogares de Paso.

4.2 Técnicas de recolección de información

Las técnicas de recolección de información, se entienden como aquellos medios que utiliza el investigador para recoger los elementos necesarios del proceso investigativo y tienen gran importancia las fuentes de las cuales se sirve para tal fin. Estas fueron claves en este proceso de sistematización, en tanto facultaron el acercamiento de los profesionales participantes y generaron confianza. Se aplicaron técnicas cualitativas de recolección de información como la observación participante y entrevistas a profundidad.

La observación participante se implementó, dado que permitió a las investigadoras involucrarse de manera activa a cada uno de los procesos que se llevan a cabo en los Hogares de Paso I y II, esto facilitó la interacción con el equipo de profesionales estableciendo un estrecho contacto con ellos, de manera que su presencia no perturbara o interfiriera el curso natural de los acontecimientos.

La técnica de la observación participante, fue pertinente para este proceso de sistematización, toda vez que facilitó un acercamiento directo con los sujetos investigados y en esta medida develó a través de lenguajes, actitudes, simbologías y patrones comportamentales, evidencias argumentadas que dieron cuenta del quehacer de los y las trabajadoras sociales que intervienen en los Hogares de Paso I y II. (Ver anexo A Ficha de observación participativa)

²⁰ Este Centro Zonal opera fuera de jurisdicción, atendiendo su población desde el barrio Buenos Aires, el cual pertenece a la comuna 9.

La entrevista a profundidad se tuvo en cuenta dado que se definen como *“Una técnica mediante la cual el entrevistador sugiere al entrevistado unos temas sobre los que éste es estimulado para que exprese todos sus sentimientos y pensamientos de forma libre, conversacional y poco formal.”*²¹

En este sentido, Esta técnica fue útil para el proceso, en tanto permitió, basadas en un objetivo claro y previamente discutido, realizar algunas preguntas guía u orientadas y de igual manera, dar cuenta del proceso de sistematización, preguntándonos así, por aspectos puntuales, como los procesos internos, la metodología, las teorías, herramientas, reflexiones del área de Trabajo Social. (Ver anexo B entrevista a profundidad).

4.3 Proceso de recolección de información

Las observaciones y entrevistas a profundidad realizadas a los y las profesionales, fueron efectuadas entre los meses de junio y septiembre del año 2009 en los Hogares de Paso I y II al igual que el Centro Zonal de la comuna 8. En dichas entrevistas, se abordaron preguntas tendientes a develar las teorías, herramientas y metodologías que dieron cuenta del quehacer profesional al interior de estas instituciones. También fueron utilizadas fuentes de registro de información secundaria, como archivos, cartillas y documentos, dispuestos por la Alcaldía de Medellín, cuya información fue relevante a la hora de establecer la ruta de intervención realizada por el área de Trabajo Social.

Para efectos de lo anterior, fue necesario solicitar cita previa con los trabajadores y trabajadoras sociales que laboran en la institución y pactar los encuentros, los

²¹ PEREZ S, Gloria. Investigación cualitativa: retos e interrogantes. Editorial la muralla. Madrid, España.2004.Pág.11

cuales fueron abordados por medio de diálogos abiertos y personalizados, a través de entrevistas y observación, en las cuales se les informó a cerca de los detalles de la investigación y de la importancia de su participación en el proceso.

4.4 Criterios éticos tenidos en cuenta durante el proceso de sistematización

Algunos de los elementos éticos que orientaron esta sistematización, fueron la confidencialidad de la información recopilada, logrando generar confianza entre los sujetos investigados y las investigadoras, facilitando de esta manera que el proceso fuera dinámico en la medida que permitió una participación más amplia, mayor seguridad, no solo del sujeto-objeto investigado, sino de los elementos que componen su entorno.

Es así como, vale la pena apuntar que la confidencialidad implicó no comentar con terceros o entes externos el proceso y resultados de la investigación, máxime, cuando estos carecen de criterios que posibiliten enriquecer el proceso investigativo y por el contrario terminen entorpeciendo el proceso de sistematización planteado.

De igual forma como principio ético se ofreció explicación detallada de cada una de las fases del proceso investigativo a los profesionales participantes, se presentaron los resultados del proceso a la institución y se socializó con la comunidad académica los hallazgos, por medio de la presentación de un informe escrito y exposición de la misma.

Se clarifica además, que este trabajo no tiene por finalidad juzgar los hallazgos ni el proceso elaborado, tampoco defender instituciones o profesionales involucrados

con las mismas; por el contrario se plantea como aspecto ético sugerir conclusiones, lineamientos y reflexiones críticas en torno al proceso sistematizado.

Finalmente, se respetó la privacidad de la población atendida en estas instituciones de orden municipal, dado que la ley así lo exige, pues todos los procesos en los cuales se encuentran involucrados niños, niñas y adolescentes, gozan de reserva.

4.5 Análisis y registro de información del proceso de sistematización

Luego de aplicación de los instrumentos, se prosiguió a transcribir las entrevistas en fichas de análisis, con el objetivo de identificar las categorías objeto de análisis de este trabajo, aspecto que permitió identificar los elementos en común que manifestaban los y la participantes para realizar posteriormente un informe escrito que diera cuenta del análisis de esa información.

Finalmente, el resultado de esta investigación se transcribió en un documento titulado “Sistematización del proceso de intervención realizado desde el área de Trabajo Social en el programa de Hogares de Paso I y II de la Alcaldía de Medellín durante los años 2007-2009”, el cual contempla todo el proceso desarrollado y los hallazgos evidenciados durante la puesta en escena de esta investigación.

5. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Como resultado del proceso de sistematización, se logró dar cumplimiento a la orientación inicial de describir los aspectos políticos, éticos, institucionales y normativos que hacen parte de la intervención profesional de las y los trabajadores sociales en el Programa Hogares de Paso I y II de la Secretaría de Bienestar Social de la Alcaldía de Medellín. Igualmente, se reconstruyó a partir de las vivencias de dichos profesionales, la ruta metodológica implementada a partir de la intervención con realidades como las que viven los niños, niñas y adolescentes que son atendidos en la institución.

Por último y con base en lo expresado por los actores participantes de la sistematización, se lograron construir algunos lineamientos que sirvan de base para orientar las futuras intervenciones de los y las profesionales de las ciencias sociales y humanas respecto a problemáticas similares como la abordada desde los Hogares de Paso.

5.1 Aspectos políticos, éticos, institucionales y normativos que hacen parte de la intervención profesional.

Desde el acercamiento a la labor realizada en los Hogares de Paso I y II y como respuesta al primer objetivo planteado en esta investigación, se encontró que la normatividad Colombiana en materia de protección a los derechos de los niños, niñas y adolescentes, estipula la realización de procesos que aseguren la intervención de manera inmediata por parte de los profesionales capacitados para

ello; situación que en algunos casos obvia, que si bien es inminente la protección de aquellas personas en situación de riesgo, dicha protección no estriba sólo en la desvinculación inmediata y posterior inserción del niño, niña o adolescente de su entorno familiar en un Hogar de Paso, sino en la utilización de metodologías capaces de asegurar que los procesos utilizados apunten hacia el restablecimiento de derechos y al unísono, reflexionar en torno a las experiencias derivadas de dicho proceso.

Si bien es cierto que existe una normatividad de orden nacional enmarcada en la ley 1098, se encontró que los Hogares de Paso I y II, internamente manejan unas políticas institucionales que obedecen a la necesidad no sólo de brindar atención inmediata, sino enfatizar en aspectos relacionados con la familia y el entorno inmediato donde se desarrolla la población.

En este orden de ideas, se encontró que dichas políticas, van encaminadas hacia varios sentidos; el primero tiene que ver con la ruta de intervención establecida por cada área, frente a su accionar con el grupo poblacional. De este modo, esa ruta de intervención tiene por finalidad ser complementada a partir de las exigencias académicas que cada profesión sitúa frente a lo relacionado con la intervención en Hogares de Paso; de este modo, para Trabajo Social, las políticas institucionales le han demandado a los profesionales una continua formación en aspectos relacionados no solo con familia, sino con gerencia, administración, entre otros.

La gerencia, en tanto ha posibilitado que los y las trabajadoras sociales le impriman una visión organizativa, planificada y cualificada a los procesos implementados; por otro lado la administración, ha marcado hitos relacionados con la eficiencia y eficacia en los resultados que esperan obtener, haciendo énfasis en la premisa de atender a la población desde un enfoque cualitativo en cual no se enfatice simplemente en asignar cupos y albergar a población vulnerable, sino, en

velar que la atención sea oportuna, integral y corresponda a las necesidades puntuales que cada niño, niña o adolescente requiere.

En este orden de ideas, desde las políticas institucionales, dichos profesionales han hecho durante estos dos años, una invitación a la sociedad civil para que no se visualice la intervención en Trabajo Social como un conjunto de mandatos que tienen por finalidad únicamente restablecer los derechos de la población ya citada, sino que se interprete como la profesión encargada de implementar medidas pedagógicas, que tiene por objetivo enseñar a la sociedad lo que se considera mejor entre varias opciones y cómo se pueden insertar estas personas en los procesos que se adelantan y que buscan la atención integral de los niños, niñas y adolescentes.

Para el año 2007, los Hogares de Paso de manera articulada con otras instituciones oficiales, establecieron rutas o protocolos de atención para la población objeto, con la finalidad de asegurar que los casos atendidos, previamente hayan sido investigados por instituciones como las comisarías y defensorías de familia, las cuales también cuentan con trabajadores y trabajadoras sociales que logran determinar el grado de vulneración de derechos y la pertinencia de desvincular el niño , niña o adolescente de su hogar e ingresar al Hogar de Paso que le corresponde.



Grafico N° 3. Porcentaje de población infantil y juvenil que ingresa a través de Comisarías y Defensorías de familia a los Hogares de Paso.

En el grafico N° 3, se evidencia que a partir del 2007, los ingresos por Comisarías de Familia sobrepasan los ingresos por Defensorías de Familia, lo cual se debe a que las Comisarías de Familia han sido, durante estos dos años, el principal ente receptor de casos en los cuales se ven vulnerados o amenazados los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Igualmente:

“Es importante señalar, que desde las políticas Institucionales, se reconoce la existencia de las problemáticas sociales que afectan los niños, niñas y adolescentes y que deben ser intervenidas; ésta contempla la protección de los derechos de la población menor de edad como una acción sistémica y permanente, en la que existan responsabilidades compartidas por la familia, la sociedad y el Estado, y políticas públicas de prevención y ratificación de esos derechos, además de las medidas para atender a la población infantil en circunstancias irregulares que vulneren sus derechos.”²²

A partir del año 2007, ante la necesidad de brindar una atención acorde con las edades de los niños y niñas que ingresaban al Hogar de Paso N° 1, desde el área social, se planteó la necesidad de implementar un proyecto, el cual se encaminó

²² Información obtenida a través de entrevista.

hacia la vinculación de diversas familias nucleares de la ciudad de Medellín a la asistencia y cuidado de la población infantil.

El proyecto tuvo por nombre Red de Hogares de Paso, el cual consistió en que a través del cuidado de los niños y niñas de menor edad, estos fueran insertos en familias con la tipología anterior, es decir nucleares, para que a partir de ello los beneficiarios tuvieran un acercamiento a la concepción de familia y gozaran de esta manera de un ambiente sano y tranquilo, toda vez que son los primeros años de vida y el contacto durante ellos con el entorno, lo que determina aspectos como la personalidad, carácter, entre otros.

En este sentido la intervención de Trabajo Social se estructuró bajo unos lineamientos donde se pudiera hacer acopio de algunas técnicas como las entrevistas y visitas domiciliarias para definir el perfil de las familias receptoras de este servicio.

Es así como se diseñó un perfil desde el área psicosocial, cuyo contenido se convirtió en una ruta de intervención que desde Trabajo Social, empezó a implementarse para asegurar que las familias participantes del proyecto fueran idóneas para la finalidad del mismo.; definiéndose así por la institución:

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
1. Información e inscripción	Brindar información grupal o personal sobre el servicio y hacer entrega del formulario de inscripción.
2. Visita Domiciliaria	Realizar visita al lugar de residencia de las personas interesadas, con el fin de establecer si las condiciones habitacionales se ajustan a lo requerido para la atención a niños, niñas y adolescentes.
3. Estudio Social	Realizar estudio social con el fin de conocer el perfil familiar mediante la

	identificación de las condiciones socio-culturales, económicas, dinámico-relacionales, la red vincular, filiación, aspectos vulnerables o fortalezas.
4. Recepción y revisión de documentos	Verificar si la persona interesada cumple con los requisitos establecidos para esta modalidad, lo cual permitirá establecer la continuidad o suspensión del proceso de selección.
5. Estudio Psicológico	Establecer el perfil psicológico de la persona interesada y su cónyuge o compañero, teniendo en cuenta los aspectos enumerados en criterios de selección. Hacer entrevista individual o grupal a los miembros de la familia para conocer su motivación por este servicio, imaginarios de niñez en protección, intereses, valores, conocimiento y compromiso con la restitución y garantía de derechos.
6. Taller de capacitación inicial	Diseñar y desarrollar con las familias interesadas, un taller de capacitación de al menos 8 horas de duración con el fin de introducirlas en aspectos relevantes del servicio, teniendo en cuenta los lineamientos técnico – administrativos y los componentes de la atención.
7. Aprobación de familias	Elaborar Acta de Aprobación que será firmada por todos los servidores públicos participantes en el proceso de selección. Cuando se trate de entidad contratista, el proceso de selección de las familias le corresponde a la entidad, quien deberá presentar al ICBF (Centro Zonal o Seccional), un informe con los resultados obtenidos por cada familia y el concepto integral, con el fin de obtener el visto bueno del equipo técnico, previa apertura del Hogar

Cuadro N° 1. Criterios de selección para las familias participantes en la Red de Hogares de Paso²³.

A la par que se estructura el proyecto Red de Hogares de Paso, se definieron los componentes que desde el área psicosocial se tendrían en cuenta para atender la población, identificando cinco aspectos básicos en los cuales Trabajo Social específicamente tuvo injerencia. Los cinco aspectos se relacionaron con alimentación y nutrición, salud, educativo y formativo, recreativo, deportivo, cultural y artístico y la vida cotidiana, tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

5.1.1 Componentes de la Atención²⁴

COMPONENTE	ACCIONES	RESPONSABLES
Alimentación y Nutrición	Suministro de las tres comidas principales e intermedias, según minuta patrón para los servicios de protección y acorde con el desarrollo y condiciones nutricionales. Formación de hábitos de alimentación.	ICBF Operadores del servicio Responsable del Servicio
Salud	Gestión para la atención en salud física y odontológica, y para la atención en salud mental, de rehabilitación, o psicológica, de forma inmediata y oportuna, a la llegada y durante la estadía en el servicio a los niños, niñas y adolescentes que lo requieran. Formación en hábitos de higiene y salud cotidianos.	Responsable del Servicio Operadores del servicio Sector Salud
Educativo y Formativo	Diseño y desarrollo de planes orientados al desarrollo de habilidades de aprestamiento, o adquisición de conocimiento, según edad. Prevención del maltrato y abuso, prevención y detección del uso y abuso de sustancias psicoactivas. Promoción de los	Sector Salud Sector Educación Responsable del Servicio

²³ Lineamientos técnicos para los Hogares de Paso. ICBF. Mayo 7 de 2007. Pág.8

²⁴ *Ibíd.*, Pág. 7

	derechos de participación, privacidad y libertad de expresión, tanto en el ámbito familiar como en el institucional. Promoción y prevención de los derechos sexuales y reproductivos. Operadores del servicio	
Recreativo, Deportivo, Cultural, Artístico	Realización de actividades cotidianas que permitan la ocupación del tiempo libre según intereses, habilidades y etapa del ciclo vital. Vinculación a programas comunitarios o Institucionales. (Plan de trabajo)	Operadores del servicio Entidades territoriales Casa de la Cultura Responsable del Servicio
Vida cotidiana	Ofrecimiento de un ambiente socio familiar afectuoso, respetuoso, con adecuadas relaciones familiares, comunicación asertiva, acogimiento e inclusión como parte de la familia. Desarrollo de pautas de convivencia pacífica y armoniosa. Acciones de socialización e integración, mediante actividades cotidianas orientadas al conocimiento e interacción grupal.	Operadores del servicio Responsable del Servicio

Cuadro N° 2 Componentes institucionales de atención.

De otro lado, para el año 2007, de acuerdo a la ley 1098, el componente ético cobró gran importancia en el accionar realizado desde el área de Trabajo Social durante los años de funcionamiento de estas instituciones. Dentro de estos componentes éticos, se evidenciaron aspectos relacionados con la confidencialidad de los procesos, en el sentido de que se trató de proteger no solamente la identidad de los niños, niñas y adolescentes implicados, sino proteger, además el impacto que las diferentes problemáticas pudieran generar sobre el entorno más inmediato de este grupo poblacional y evitar con ello burlas, exclusión, amenazas, juicios de valor, entre otras, tal como lo afirma una entrevistada:

“Primero, obviamente el respeto por las familias, nosotros tratamos de hacer intervenciones basadas en el respeto, aunque en ocasiones sin llegar a perder el respeto, si tenemos que llegar a la confrontación, directamente - la confrontación bien entendida - porque las familias son muy mentirosa. (...) Hay otra cosa también desde la ética, es la reserva de toda esta información, nosotros no estamos informando a todo el mundo el caso específico de la señora tal, sí lo conocemos todo el equipo técnico por lo que yo te decía ahorita, que hacemos todas esas intervenciones a nivel interdisciplinario para poder tomar decisiones frente a los casos; en los informes que yo paso yo nunca coloco, fulanito de tal que tiene tal cosa, no, mas fácil coloco se presentan estas problemáticas y se ha intervenido de esta y esta manera. Bueno, además tratamos de ser muy claros con la gente, aunque hay personas que por su retraso socio-cultural difícilmente entienden un proceso de restablecimiento de derechos, pero gastamos todo el tiempo que sea necesario, porque pensamos que es nuestra responsabilidad para explicarle a esa familia su hijo porque está aquí y porque no se le puede entregar. Bueno y finalmente hay una responsabilidad que yo diría que también hace parte de la ética y es en la elaboración de informes, nosotros nos fijamos que los informes estén completos, no generen dudas y que estén estructurados lo más profesional que se pueda”²⁵

Desde este punto de vista, se puede afirmar que el elemento ético se ha constituido en uno de los lineamientos principales bajo los cuales se orienta el accionar desde el área de Trabajo Social en los Hogares de Paso y que de alguna manera, permite que los usuarios sean partícipes de los procesos con sentido humano.

5.2 Ruta metodológica implementada por los y las profesionales del área de Trabajo Social en los Hogares de Paso I y II.

Para ahondar en la ruta metodológica implementada desde el Trabajo Social al interior de los Hogares de Paso, hay que partir por abordar ampliamente el concepto de metodología, definido como:

²⁵ Información obtenida a través de entrevista.

“Un proceso que integra: supuestos o puntos de partida, teóricos y filosóficos que soportan o fundamentan la visión general o preliminar (muchas veces apriorística) de la realidad en que se va a actuar, los lineamientos o primera sistematización analítica, producto del contacto directo con la realidad específica-que dejan de ser puntos de referencia para constituirse en componentes definitorios del abordaje-, las pautas de acción o posibles rutas a seguir en el accionar práctico, los métodos o modos específicos de actuación, y las técnicas o herramientas a través de las cuales se implementan las acciones correspondientes”²⁶

En este sentido, hablar de metodología implica ahondar en aspectos relacionados con los métodos, teorías, técnicas y reflexiones epistemológicas que fundamentan el quehacer profesional.

5.2.1 Métodos implementados por Trabajo Social

Con relación a los métodos implementados desde el área de Trabajo Social, se encontró que al interior de los Hogares de Paso I y II, los métodos son entendidos desde la definición que plantea (Vélez Restrepo) como:

“una forma particular de actuación profesional que no puede reducirse a la sucesión lineal de acciones (...) Las acciones correspondientes a cada uno de los momentos presentes en los métodos de actuación profesional del Trabajo Social – estudio, diagnóstico, planificación, ejecución y sistematización (...)”²⁷

Con relación al tema de los métodos implementados por los y las trabajadoras sociales en los Hogares de Paso I Y II, desde el 2007, hasta 2009, se logró identificar cuatro momentos básicos que orientan la intervención en Trabajo Social, siendo ellos la orientación- recepción, remisión y seguimiento. De acuerdo

²⁶ VÉLEZ Restrepo, Olga Lucía. Reconfigurando el Trabajo Social. Perspectivas y y tendencias contemporáneas. Editorial Espacio. Buenos Aires. 2003. Pág. 59.

²⁷ *Ibíd.*, Pág. 60

a la definición planteada por (Quintero Velásquez), se entiende la orientación-recepción como:

“La fase que inicia la relación de ayuda, bajo la concepción profiláctica y preventiva de la situación planteada, que supera la visión asistencialista, curativa, que atiende lo inmediato, lo que es observable empírica y unicasalmente, sin perder de vista que se actúa sobre la perturbación o conflicto que el solicitante de ayuda señala; ante lo cual es labor del profesional ubicar su verdadera magnitud y proceder sobre ella, directamente o remitiéndola.”²⁸

La recepción desde el área de Trabajo Social, es el momento donde se escucha la problemática que manifiesta tener el usuario, bien sea a través de la voz de los mismos involucrados o de terceros que como en el caso de niños, niñas y adolescentes que no pueden expresarse, exponen la situación por la cual ingresan a estas instituciones.

Desde este punto de vista, la recepción parte del mismo momento en el cual se reporta la vulneración de derechos, tal como lo expresa una de las entrevistadas cuando afirma:

“La intervención de Trabajo Social, se realiza pues en diferente niveles. Hay una intervención muy específica que es con los niños donde Trabajo Social indaga a ese niño que ya está en condiciones de hablar, de expresar su sentir, todas sus vivencias a nivel familiar, quienes son sus padres, de dónde proceden, qué problemáticas hay en la casa y por qué llegaron aquí y obviamente que piensan ellos sobre su situación familiar.

Hay otro componente y es la intervención directa con la familia de origen. Con esa familia de origen, en el momento en que se presentan aquí en el Hogar de Paso se hace todo un proceso de intervención. El proceso arranca en el mismo momento en el que el señor o la señora llama y dice: Vea es que a mí la policía por ejemplo me quito mis hijos y se los llevó para allá entonces ¿Qué tengo que hacer? Y desde allí Trabajo Social empieza a hacer la intervención. Ya se les explica telefónicamente que deben venir acá, se les asigna una cita con un día y una hora específica, se les solicitan que traigan algunos documentos donde

²⁸ QUINTERO VELÁSQUEZ, Ángela María. Trabajo Social y procesos familiares. Ed. Lumen / Humanitas. Buenos Aires. 1997. P. 78

acrediten que ellos tienen algún parentesco con los niños, es decir que son los papás. Los tíos o los abuelos. Viene la familia y se hace la intervención, muchas veces procuramos que esa intervención sea psicosocial para hacer como un poquito más integral el proceso de asesoría y abordaje de la problemática; cuando no, hace pues la intervención el trabajador social.

En esa intervención aplicamos un formato que es el formato de evaluación inicial de familia biológica en ese formato se pregunta por los antecedentes, la composición familiar, por la dinámica familiar, por la autoridad, por los roles familiares, por comunicación, por la cohesión familiar y con todos los datos que suministra esa familia sumados y comparados con la información que nos da el niño, niña o adolescente que puede hablar y con la información que nos suministra la entidad competente que remite al niño que es comisaría, defensoría o policía, hacemos todo el análisis integral de lo que pasa en ese núcleo familiar²⁹.

Es así como se evidencia que el primer momento, es decir la *orientación-recepción*, es abordado desde dos niveles; el primero hace énfasis en el nivel individual, donde la atención se enfoca hacia el reconocimiento de las características físicas y sociales del niño, niña o adolescente, con la finalidad de caracterizar y elaborar el perfil de la población atendida; el segundo nivel, está directamente relacionado con el contacto que se entabla con la familia de origen³⁰ y el entorno más inmediato de la población objeto de intervención.

Ambas informaciones se registran en un formato diseñado por los y las trabajadoras sociales exponiendo toda la situación; en este se escribe el nombre y los apellidos, domicilio y lugar donde vive el niño, niña o adolescente, edad, sexo, la composición familiar, nivel de escolaridad, un análisis de los subsistemas familiares, el nivel afectivo, actitudes, caracterización física y el motivo de ingreso al Hogar de Paso, esto se constituye en el estudio socio-familiar.

²⁹ Información obtenida a través de entrevista.

³⁰ La familia de origen es aquella de donde proceden los niños, niñas y adolescentes que son protegidos en los Hogares de Paso, independiente de la tipología a la cual pertenezcan.

Igualmente, ambos niveles se complementan y hacen que la intervención de Trabajo Social, sea más efectiva en tanto la información que se obtiene es la primera referencia a la cual acuden el resto de profesionales que hacen parte del equipo interdisciplinario de los Hogares de Paso, para determinar la ruta de intervención que corresponda a las particularidades de cada caso.

El segundo momento corresponde a la *remisión*, al igual que la etapa anterior, consta de dos fases. La primera fase se relaciona con la derivación o traslado de casos atendidos a aquellos profesionales que por su formación, se encuentran en la capacidad de atenderlos según su problemática y las necesidades manifestadas, los cuales conforman el equipo interdisciplinario. La segunda fase, consiste en trabajar con las familias a través del apoyo de diversos programas, que buscan brindar atención psico-afectiva y en esta medida aminorar todos aquellos factores generadores de disfuncionalidades en las familias.

Así las cosas, han sido varios los programas como Buen Vivir en Familia y Buen Comienzo³¹, que desde la alcaldía de Medellín, se han dispuesto para atender las diversas problemáticas relacionadas con el ámbito familiar, convirtiéndose en una herramienta fundamental para el trabajo con las familias.

El último momento, corresponde al seguimiento. Aquí el área de Trabajo Social, establece contacto con las áreas e instituciones que velan por el restablecimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes (Sijín, Fiscalía, Comisarías entre otras) con el objetivo de conocer en qué estado se encuentran los casos reportados y en qué nivel se han logrado restablecer los derechos de dicha población, el cual es el fin último de la intervención de los Hogares de Paso.

³¹ Son dos proyectos de la Secretaría de Bienestar Social del Municipio de Medellín, que tienen como objetivo realizar intervenciones individual, familiar, grupal, legal, psicoterapéutica y nutricional con las familias vulnerables de la ciudad de Medellín.

Durante estos dos años, se ha configurado una técnica que permite hacer un seguimiento no solo desde el área de Trabajo Social, sino desde la incorporación de otras áreas relacionadas con los procesos ejecutados. Es así como se implementó la técnica de síntesis o staff. Esta técnica se constituye en una fase de la intervención donde se retoman los casos que requieren mayor atención dada su relevancia o complejidad, perfilándose como un espacio en el cual se reflexiona entorno a la metodología implementada y se toman decisiones relacionadas con las medidas de protección adecuadas a cada uno de los procesos. Al respecto, una de las entrevistadas manifiesta:

“El trabajo que se realiza aquí, es interdisciplinario, ya cuando hay dificultades de comportamiento o en manejo de un niño, niña o adolescente presente, se hace un Staff con psiquiatría, psicología, Trabajo Social y coordinadores, donde cada uno desde su quehacer aporta para manejar la problemática presente. (...)Pues en el mismo Staff, hay unas tareas que cumplir, primero se sugiere muy respetuosamente que se haga cierta intervención, por ejemplo, cuando el Staff es de un niño que no pertenece a esta defensoría del Hogar de Paso, se deja el informe y se remite a comisario, ya el equipo psicosocial de ellos tomará las medidas, aunque eso son medidas muy paliativas, para mirar cómo se maneja un niño, niña o adolescente en el Hogar de Paso, porqué se está constituyendo en un problema.

Los casos de los niños que entran al Staff, son de difícil manejo, niños que tiene problemas de comportamiento, la parte principal, la hace el Trabajo Social, pues, hace el informe, pero también es fundamental la parte psicológica, el perfil que tenga el niño, niña o adolescente, el perfil de la familia, si han tenido contacto con la familia se hace entrevista, no se puede hacer visita domiciliaria donde no nos compete, por ejemplo cuando son de otra defensoría, eso le compete al equipo interdisciplinario de allá; nosotros podemos hacer un trabajo más directo con los que son de esta defensoría”³².

³² Información obtenida a través de entrevista.

5.2.2 Teorías que soportan la intervención de Trabajo Social.

La intervención de Trabajo Social en los Hogares de Paso, está soportada por la teoría general de sistemas articulada a la teoría conductista.

De esta manera, se entiende que la teoría sistémica:

“Es relevante en las ciencias sociales como fuente de la terapia familiar y de operacionalización en la psicología, la sociología, la antropología, el Trabajo Social, la administración, la economía, pero de igual manera opera en otros campos del saber: pedagogía, filosofía, historia, ciencias jurídicas, lingüística, ingeniería y áreas médicas: medicina, enfermería, odontología, nutrición y dietética, bacteriología, fisioterapia.

Desde el punto de vista teórico-metodológico, la perspectiva sistémica capacita al trabajador social para efectuar una gestión que genere acciones de cambio, y en la cual las conexiones y relaciones que se establecen en la interacción son vitales para superar el estancamiento y lograr ensanchar las posibilidades de la unidad de análisis, llámense individuos, grupos, organizaciones o comunidades; mostrando alternativas nuevas y distintas de acción, con la construcción de significados e historias distintas para leer la realidad, de tal manera que la unidad de análisis cocree a partir del aporte del trabajador social otra realidad posible.”³³

Desde este enfoque, la teoría de sistemas aplicada al interior de los Hogares de Paso, ha facilitado que Trabajo Social incluya en las actividades que realiza, al grupo familiar en su conjunto, toda vez que las acciones emanadas desde este alteran el sano desarrollo de los niños, niñas y adolescentes. Sobre ello, se comenta lo siguiente:

³³ QUINTERO Vélez, Ángela María. Trabajo Social y procesos familiares .Ed Lumen. Buenos Aires.1997. Pág. 28

“Las trabajadoras sociales del Hogar de Paso nos basamos en la teoría sistémica pues no se puede ver el entorno como algo aislado sino articulado a todos los procesos que viven los individuos.”³⁴

Desde esta óptica, la teoría sistémica permite que desde Trabajo Social

“Entiendan la influencia tan grande que tienen los ambientes, en el desarrollo del sujeto y que influyen en la formación de este. Además, se puede interpretar esta teoría como la que concibe al ambiente ecológico como un conjunto de estructuras seriadas y estructuradas en diferentes niveles, en donde cada uno de esos niveles contiene al otro, permitiendo visualizar a la familia como una totalidad que se compone en partes, en sus miembros, los que se interrelacionan y son interdependientes entre sí, asumiéndola como la totalidad, y no como la suma de los miembros que la componen”³⁵.

Es así, como el enfoque sistémico señala que la familia está compuesta por cada miembro que a su vez es un elemento importante para la estructura y buen funcionamiento de la misma, al respecto se expuso lo siguiente:

“Me gusta enfocarme en la teoría de sistemas, porque los niños muchas veces reflejan en sus problemáticas el síntoma de que algo anda mal en su entorno por eso es pertinente mirar al niño, niña o adolescentes dentro de una familia, mirar los límites, normas, autoridad o evasión de aspectos importantes dentro de la dinámica familiar.”³⁶

En cuanto a la teoría conductista, se evidenció que la disciplina de psicología un gran referente teórico – conceptual que ha nutrido el quehacer profesional de Trabajo Social, en cuanto le ha facilitado

“La comprensión de dinámicas familiares, sintomatologías de algún miembro y enfermedades psicosomáticas, de igual modo (...), permite aumentar el repertorio de conductas deseables y disminuir las indeseables para llevar una vida más satisfactoria”³⁷

³⁴ Información obtenida a través de entrevista.

³⁵ AYLWIN A. Nidia y Solar S. María Olga: Trabajo Social familiar. Ediciones Universidad Católica de Chile. Casilla 114- D Santiago de Chile.

³⁶ Op.Cit.

³⁷ <http://www.slideshare.net/guest7c7573/psicologia-en-el-trabajo-social>

De este modo se ha favorecido la explicación y comprensión de aquellos fenómenos sociales que afectan la calidad de vida de los sujetos intervenidos; evidenciando que la teoría sistémica, ha sido transversal a todos los procesos de intervención que desde el área socio-familiar se han generado, mientras que la teoría conductista si bien se ha tomado como punto de referencia, no ha contado con la suficiente injerencia frente al proceso de intervención realizado en los Hogares de Paso, por el contrario, la teoría sistémica, ha privilegiado la estructura familiar como un todo con gran influencia sobre los individuos.

Muestra de ello lo expresó una de las entrevistadas cuando dijo:

"Hay que tener en cuenta que como profesionales, se debe tener una visión más amplia y trascender esa visión que teníamos antes donde muchas veces pensamos que el niño , niña o adolescente que tenía conductas inadecuadas eran el problema, hoy hay que tener en cuenta que esta población no son el problema en la familia, sino que está inmerso en un sistema familiar y que las problemáticas presentadas por el niño, niña o adolescente son el síntoma de esa problemática familiar.

Entonces me gusta mucho enfocarme en la teoría de sistemas porque hay que mirar a ese niño, niña o adolescente dentro de esa familia, que relaciones tiene, si las relaciones son conflictivas, si las relaciones son distantes, si existen realmente unos límites, unas normas, una autoridad o si por el contrario se está dejando de lado o se están evadiendo ciertos aspectos importantes dentro de esa dinámica familiar, entonces no es solamente intervenir al niño, niña o al adolescente sino todo el grupo familiar"³⁸.

5.2.3 Técnicas utilizadas por Trabajo Social en su intervención en los Hogares de Paso

Con relación a las técnicas utilizadas por Trabajo Social, se encontró que tanto la entrevista y observación directa han sido las más implementadas en el proceso de

³⁸ Información obtenida a través de entrevista.

intervención. La entrevista ha facilitado la recopilación de información puntual sobre las problemáticas por las y los usuarios. Por otro lado, la observación le ha permitido a los y las trabajadoras sociales, percibir aspectos relacionados con la con actitudes, gestos y oras expresiones que a la luz de un análisis detallado, lograron dar cuenta de los elementos latentes en el proceso.

Sin embargo, estas técnicas se complementan de algunas actividades como talleres, charlas, visitas, llamadas y evaluaciones que permiten establecer el nivel de compromiso no solo del grupo poblacional atendido, sino de las familias implicadas en los procesos. Como muestra de ello, se comentó lo siguiente:

“Yo realizo talleres dirigidos a los niños, niñas y adolescentes los cuales se encuentran distribuidos en 4 grupos por edades. Los miércoles tenemos talleres de 10: A.M. a 11: A.M. con dos grupos y los viernes con los otros dos grupos. En los talleres reforzamos la parte de valores, autoestima, manualidades, lencería, terapia ocupacional, es decir, tratamos de mantenerlos ocupados para lograr que al mismo tiempo puedan aprender y pensar en algo agradable. Del mismo modo todos los profesionales tenemos que cumplir con un cronograma semanal que nos obliga a desarrollar talleres educativos y reflexivos con los y las adolescentes, niños y niñas.”³⁹

5.2.4 Reflexiones epistemológicas elaboradas por Trabajo Social en torno a su intervención en los Hogares de Paso.

Enfatizando en las reflexiones epistemológicas generadas a partir de la intervención desde el área de Trabajo Social en los Hogares de Paso, entendidas como aquellas que surgen de las experiencias vividas y el análisis de las mismas, se encontró que:

³⁹ Información obtenida a través de entrevista.

“A nivel de reflexión desde el Trabajo Social, nosotros tratamos de hacer un análisis cada ocho días y no solo lo hacemos con Trabajo Social sino con todo el equipo interdisciplinario, entra psicología, pedagogía, nutrición, la parte legal, defensoría de familia y obviamente Trabajo Social. Cuando nosotros realizamos este análisis, llegamos a las siguientes conclusiones, como una situación que inicialmente o hace tantos años no era tan problemática, una situación que era normal para la gente porque manejaban la filosofía de que la ropita sucia se lava en casa, hoy en día es una situación que amerita una intervención del estado, y ya hoy en día hemos logrado hacer que esos niños, esas familias, interioricen esas situaciones problemáticas como situaciones que no les conviene y a partir de eso hacer las intervenciones, mirar cómo hacer unas intervenciones interdisciplinarias, no solo desde el Trabajo Social. Lo que pasa es que solamente nos enfocamos en que la parte social tiene una responsabilidad dentro del proceso de atención muy grande a nivel familiar, los responsables de atender familia es Trabajo Social, apoyado con psicología”⁴⁰.

De esta manera, se evidencia que el hecho de generar reflexiones en relación a las acciones ejecutadas desde la profesión de Trabajo Social, no solo refiere hacer un análisis del objeto de intervención, sino que devela la necesidad de evaluar y cualificar los procesos, innovando en las metodologías, técnicas y teorías implementadas, con el fin de brindar un mejor servicio a la población atendida y aportar de manera significativa a la construcción de nuevos conocimientos desde la profesión.

5.2.5 Investigación y Trabajo Social al interior de los Hogares de Paso.

Con relación al concepto de investigación consignado en el referente conceptual, se encontró que desde el área de Trabajo Social, la investigación ha sido relacionada con el concepto de consulta, toda vez que se dificulta aplicar la investigación como un proceso riguroso a través del cual se amplíe y se

⁴⁰ Ibíd.

intervengan las diversas problemáticas presentadas, por el contrario se ha concebido como un paso institucional, que ha facilitado ahondar en el conocimiento de aspectos socio-familiares para la realización de algunas actividades como visitas domiciliarias y talleres entre otras. Al respecto una de las entrevistadas adujo:

*"(...)El motivo de ingreso muchas veces no es real porque los muchachos que han estado acá, que se han evadido conocen la dinámica y refieren maltrato o abuso; ciertas cosas que en el proceso de INVESTIGACIÓN nos damos cuenta que no es cierto o se cambian el nombre, no saben dirección, ni familia , dicen que los padres están fallecidos, dan una información totalmente falsa y eso es lo que nos corresponde a nosotros, realizar una INVESTIGACIÓN para abordar al niño, niña o adolescente."*⁴¹

Lo anterior da cuenta de la ausencia de algunos lineamientos rigurosos que permitan articular esta a los procesos metodológicos que soportan la intervención en los Hogares de Paso, tal como lo afirmó una de las entrevistadas:

*"A nivel de investigación, como que nosotros logremos implementar algo con la rigurosidad de una investigación no. Lo que sí tratamos de hacer es implementar metodologías y formas de intervención algo novedosas"*⁴².

⁴¹ Op. Cit.

⁴² Op. Cit.

6. LINEAMIENTOS SUGERIDOS PARA ORIENTAR LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL EN EL PROGRAMA HOGARES DE PASO I Y II.

Cuando se hace mención a la palabra intervención, esta desde Trabajo Social cobra una connotación que trasciende el mero contacto con los sujetos, para trasladarse a un nivel desde el cual se posibilite realizar una aprehensión holística de la población atendida, mirándola como seres humanos capaces que generar cambios significativos a los entornos donde se desenvuelven y modificar su existencia a partir de ello.

Por ello, se sugiere que el abordaje de Trabajo Social frente a temas relacionados con inobservancia, amenaza y/o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes que se encuentran insertos en Hogares de Paso, debe ser sugestivo de articular elementos transversales como la perspectiva de género, niveles de intervención directa e indirecta y trabajo interdisciplinario.

Lo anterior, con el ánimo de visionar la intervención como:

"(...) Una forma de acción social especializada, que integra una fundamentación, epistemológica, teórica, conceptual, metodológica y ética para actuar en situaciones sociales construidas mediante representaciones y comprensión interna de los hechos que las constituyen; se apoya en teorías sociales que juega un papel exclusivo y guía el conocimiento, el proceso y los resultados"⁴³.

⁴³ CIFUENTES, Rosa María. Ponencia: Conceptos para leer la intervención en Trabajo Social, aporte para la construcción de la identidad. En: XI Congreso Colombiano de Trabajo Social. Manizales, 19 al 22 de agosto de 2003: Universidad de Caldas, Departamento de Trabajo Social. Pág. 295.

En este sentido, cobra relevancia contar con la perspectiva de género debido a que la experiencia obtenida desde Trabajo Social en los Hogares de Paso, da cuenta de que ha sido mayor la cantidad de mujeres (niñas y adolescentes) que han sido receptoras de los procesos de intervención generados. De este modo es importante articular a la ruta metodológica de Trabajo Social, técnicas como la entrevista e historias de vida; diseñadas ambas desde preguntas específicas que aludan a identificar el significado que éste grupo poblacional concibe no sólo sobre su problemática, sino sobre la implicación que la misma genera sobre su condición de mujeres vulneradas.

En igual sentido, se sugiere establecer una ruta de atención donde se especifiquen no sólo los pasos o momentos de intervención, sino donde estos se vean delimitados por factores como el tiempo, actividades, indicadores de resultado e impacto con el ánimo de velar por el restablecimiento de derechos y de hacer una constante evaluación sobre la calidad del servicio brindado, así como el impacto y repercusión que este ha generado en la población.

Lo anterior, esperando que el restablecimiento de derechos no sea el fin último de la intervención desde el Trabajo Social, sino que se plantee como paso principal para diseñar estrategias futuras que posibiliten que los derechos restituidos perduren en el tiempo, pese a las dificultades que se puedan manifestar en el contexto familiar y social donde se encuentra la población objeto de intervención.

Toda vez que los indicadores de impacto se constituyen en un *“Patrón para medir, evaluar o mostrar el proceso de una actividad, respecto de las metas establecidas en cuanto al logro de sus objetivos”*⁴⁴ y es en razón de ello, que se hace necesario incorporarlos como aspecto significativo en los procesos internos de los Hogares de Paso I y II.

⁴⁴ MONTOYA, Cuervo, Gloria H y otros. Diccionario especializado de Trabajo Social. Ed. U de A. 2002. Pág. 75.

Por otro lado, se hace necesario incorporar a las acciones ejecutadas en los Hogares de paso, los niveles de intervención directo e indirecto, especificando en ellas las habilidades y competencias que los profesionales de Trabajo Social deben desarrollar.

En cuanto al nivel directo, se sugiere que los y las profesionales, manejen destrezas y conocimientos relacionados con grupos y familia, en el sentido de identificar y clasificar las diferentes patologías manifiestas en la población atendida que acuden a los Hogares de Paso, a través de una fundamentación rigurosa apoyada en diversas teorías.

De este modo, se plantea la necesidad de articular a la teoría sistémica y conductista, otras relacionadas con la lectura que se hace a los símbolos, señales y signos expresados por los actores y actrices que se ven involucrados en los procesos desarrollados. En este sentido, la teoría del interaccionismo simbólico y de la comunicación, se perfilan como aportes significativos para el Trabajo Social en la medida que: *“La cultura y el aprendizaje humanos se realizan mediante la comunicación, o interacción simbólica, constituyéndose como el medio por el cual se realiza la socialización humana que acompaña toda la vida del ser social”*⁴⁵.

De la misma manera, el nivel de intervención indirecto, alude a la formación y puesta en escena de habilidades relacionadas con la planificación, administración y evaluación con la finalidad de realizar actividades desde las cuales se puedan diseñar estrategias susceptibles de estructurar o reestructurar aspectos normativos que cobran gran importancia en el ámbito social, familiar y cultural de los niños, niñas y adolescentes insertos en el programa.

Es así como se sugiere que desde Trabajo Social se estructuren observatorios de infancia y familia, con el propósito de realizar seguimiento a las conductas

⁴⁵ RIZO, Marta. El interaccionismo simbólico y la Escuela de Palo Alto. Hacia un nuevo concepto de comunicación. Aula abierta. Pág. 15.

evidenciadas por las familias y que son objeto del proceso de restablecimiento de derechos.

Finalmente, en cuanto al trabajo interdisciplinario se plantea realizar encuentros periódicos no sólo con los profesionales involucrados directamente en los procesos de restablecimiento de derechos (*comisarías de familia, defensorías de familia y Hogares de Paso*), sino con todos aquellos profesionales (*instituciones públicas y privadas*) que tienen en común el abordaje de población con características similares a la atendida en los Hogares de Paso I y II. Todo ello con la finalidad de reflexionar entorno a posturas políticas, metodológicas, éticas y normativas que se derivan del quehacer profesional.

PROCESOS ACTUALES EN LOS HOGARES DE PASO	LINEAMIENTOS SUGERIDOS
1. Atención integral a niños, niñas y adolescentes para el restablecimiento de derechos.	1. Atención desde la perspectiva de género.
2. Ruta de intervención basada en la orientación-recepción, remisión y seguimiento de casos.	2. Además de la ruta establecida, se sugiere una ruta de intervención basada en indicadores de impacto y resultado. Igualmente, el abordaje de los niveles de intervención directo e indirecto, haciendo énfasis en habilidades relacionadas con la atención a grupos, familias en conjunto con la planeación y la administración.
3. Aun no se ha implementado.	3. Observatorio de familia
4. Trabajo interdisciplinario	4. Dialogo de saberes entre lo distintos profesionales de las ciencias sociales que intervienen problemáticas y población similares a las atendidas en los Hogares de Paso.

Cuadro N° 3. Síntesis de Atención

7. CONSIDERACIONES FINALES

Las políticas institucionales que orientan el quehacer profesional en el programa Hogares de Paso I y II, limitan algunas de las funciones e intencionalidades que desde el Trabajo Social se plantean durante su intervención, máxime, cuando los mismos se ven permeados y en algunos casos frustrados, por el corto tiempo que los niños, niñas o adolescentes deben permanecer en dicha institución obedeciendo a su carácter de Hogar de Paso. Aspecto que si bien es de gran importancia tener en cuenta, no siempre se debe constituir en impedimento para ofrecer una atención con criterios de calidad y humanidad. Esta situación justifica precisamente la implementación de indicadores que permitan medir el impacto que se puede generar en el poco tiempo que se interviene a los beneficiarios y las beneficiarias de los Hogares de Paso.

Desde este punto de vista, desde el área de Trabajo Social se ha visto en la necesidad trascender más allá de los lineamientos legales e institucionales, con la finalidad de prestar un servicio cada vez más cualificado y que no sólo corresponda a lo establecido por entes reguladores del programa, sino a las necesidades manifiestas en la población atendida. Lo anterior, da cuenta del compromiso y responsabilidad de los y las profesionales que laboran en la institución, además de visionar la capacidad de contextualizar la intervención profesional en escenarios complejos y cambiantes que requieren de la iniciativa profesional.

Por otro lado, ya se mencionó que las intervenciones se realizan en tres etapas fundamentalmente, siendo estas la orientación-recepción, remisión y seguimiento, pero, igualmente es necesario que la profesión de Trabajo Social continuamente esté innovando en estrategias de mejoramiento, redes de apoyo, metodologías y

reflexiones nuevas que generen gran impacto en los grupos familiares de las niñas, niños y adolescentes, transformando la atención inmediata en una atención más integral que permita mejorar la calidad de vida de estos. Con el fin de medir dicho impacto, desde el trabajo social se debe articular un proceso evaluativo que tenga por objetivo calificar no sólo la atención brindada, sino la eficacia de los resultados y con base en ellos identificar fortalezas y debilidades que demanden nuevas estrategias de intervención.

Desde esta perspectiva, se evidencia que los procesos de reflexión en torno al quehacer profesional con población vulnerable, le facilitan al Trabajo Social no sólo la identificación de las teorías a utilizar, sino la importancia de contar con una fundamentación epistemológica y metodológica que responda a las necesidades de la misma población. De esta manera el Trabajo Social al no contar con teorías propias, sí se apoya en teorías construidas desde otras disciplinas y en esa medida cuestiona y genera críticas constructivas sobre el abordaje entablado con el otro.

De esta manera, el hecho de realizar una sistematización desde el proceso de práctica profesional con respecto a la intervención de Trabajo Social en el Programa Hogares de Paso I y II, se constituyó en un enfoque integrador que permitió rescatar la incidencia que los aspectos políticos, institucionales, normativos, éticos y sociales, generan sobre el quehacer profesional. Conceptualizando en este sentido, aspectos relacionados con la apropiación metodológica y el enriquecimiento de la profesión a partir de la reconstrucción de la experiencia.

8. BIBLIOGRAFÍA

ARISTIZABAL de R, Patricia. Análisis de la intervención de Trabajo Social en la reeducación de menores femeninas entre los 12 y 16 años que han infringido la ley penal y/o que presentan problemas de conducta, ubicadas en una institución del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. Universidad Pontificia Bolivariana. Facultad Trabajo Social. Medellín. 1980.

AYLWIN A. Nidia y SOLAR S. María Olga: Trabajo Social familiar. Ediciones Universidad Católica de Chile. Casilla 114- D Santiago de Chile.

CASTAÑO, Marta. Sistematización de la experiencia de hogares de bienestar en el corregimiento de Providencia, San Roque - Antioquia durante el período enero 1989 / junio 1991. Universidad Pontificia Bolivariana. Facultad de Trabajo Social. Medellín. 1992.

CONETS (2004). Marco de fundamentación conceptual y especificaciones del ECAES para Trabajo Social. CONETS - ICFES; Bogotá, Colombia.

CORVALAN, Javier. (1996). Los paradigmas de lo social y las concepciones de intervención en la sociedad. Chile. CIDE # 4.

CUASSI, Garcés, Audrey Marleny. Caracterización de los actuales hogares sustitutos del ICBF del Municipio de Medellín y elaboración de propuestas de intervención desde el área de bienestar social. Universidad Pontificia Bolivariana. Facultad de Trabajo Social. Medellín. 1999.

GHISO, Alfredo. De de la práctica singular al diálogo con lo plural. Aproximaciones a otros tránsitos y sentidos de la sistematización en épocas de globalización. Medellín: Funlam, 1998. Pág.8.

GHISO, Alfredo. Sistematización de experiencias en Educación popular. Memorias Foro: Los contextos actuales de la Educación Popular. Medellín. 2001.

MOLINA, Lorena y Romero, María Cristina (1999). Contribuciones al debate sobre el objeto y la identidad de TS. En: Revista de servicio social, Volumen 1, N.3.

MONTOYA, Cuervo, Gloria H y otros. Diccionario especializado de Trabajo Social. Editorial U de A. 2002. Pág.124.

PEREZ S, Gloria. Investigación cualitativa: retos e interrogantes. Editorial la muralla. Madrid, España.2004.Pág.11

QUINTERO Velásquez, Ángela María. Trabajo Social y procesos familiares. Ed. Lumen / Humanitas. Buenos Aires. 1997. P. 78

VÉLEZ Restrepo, Olga Lucia. Reconfigurando el Trabajo Social. Perspectivas y tendencias contemporáneas. Editorial Espacio. Buenos Aires. 2003. Pág.59.

CIBERBIBLIOGRAFÍA

<http://www.slideshare.net/guest7c7573/psicologia-en-el-trabajo-socia>

<http://www.unicef.org/spanish/crc/>

OTRAS FUENTES

Código de Infancia y Adolescencia. Ley 1098 de 2006. Artículo 83, Pág. 50

Lineamientos técnicos para los Hogares de Paso. ICBF. Mayo 7 de 2007. Pág.8

Oferta institucional, Secretaría de Bienestar Social del Municipio de Medellín, año 2008.

ANEXO A

OBSERVACION PARTICIPANTE

OBSERVACIÓN PARTICIPANTE		Nº
UBICACIÓN DEL OBSERVADO: Hogares de Paso I y II de la Secretaría de Bienestar Social del Municipio de Medellín.		
UBICACIÓN DEL OBSERVADOR: Hogares de Paso I y II de la Secretaría de Bienestar Social del Municipio de Medellín.		
FECHA:	TIEMPO:	LUGAR: Hogares de Paso I y II
OBJETIVO: Visualizar las funciones realizadas por los y las trabajadoras sociales dentro de los Hogares de Paso I y II.		
ASPECTOS A OBSERVAR:		
COMENTARIO:		

ANEXO B

ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

METODOLOGÍA: Se efectuaron varias entrevistas semiestructuradas las y los profesionales que laboran en los Hogares de Paso I y II.

ENTREVISTADA:		
ENTREVISTADOR:		
FECHA:	HORA:	LUGAR:
OBJETIVO: Indagar cuál es la ruta metodológica llevada a cabo por los trabajadores y trabajadoras sociales de los Hogares de Paso I y II.		
COMENTARIOS:		