

**EL QUEHACER PROFESIONAL DE LOS ASISTENTES SOCIALES
ADSCRITOS A LOS JUZGADOS DE FAMILIA DE BUCARAMANGA**

INES VALBUENA VANEGAS

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE HISTORIA
ESPECIALIZACIÓN EN TEORÍA, MÉTODOS Y TÉCNICAS DE
INVESTIGACIÓN SOCIAL
BUCARAMANGA**

2.004

**EL QUEHACER PROFESIONAL DE LOS ASISTENTES SOCIALES
ADSCRITOS A LOS JUZGADOS DE FAMILIA DE BUCARAMANGA**

INES VALBUENA VANEGAS

Trabajo de investigación presentado como requisito para optar al título de
Especialista en Teoría, Métodos y Técnicas de Investigación Social

Director

JUAN MANUEL LATORRE CARVAJAL

Trabajador Social, McC

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HISTORIA

ESPECIALIZACIÓN EN TEORÍA, MÉTODOS Y TÉCNICAS DE

INVESTIGACIÓN SOCIAL

BUCARAMANGA

2.004

AGRADECIMIENTOS

A **JUAN MANUEL LATORRE CARVAJAL** por su orientación, crítica y constante apoyo; pero sobre todo por su comprensión y colaboración hasta el final.

A los **JUECES** y **ASISTENTES SOCIALES** de los **JUZGADOS DE FAMILIA** de esta ciudad, por su colaboración y apoyo al permitirme adquirir información fundamental para el desarrollo de la presente investigación.

A mis **FAMILIARES** y **AMIGOS**, por su apoyo y colaboración en los momentos difíciles.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
1. OBJETO DE CONOCIMIENTO	5
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	5
1.1.1 Planteamiento del problema	5
1.1.2 Formulación del problema	11
1.2. OBJETIVOS	12
1.2.1 Objetivo general	12
1.2.2 Objetivos específicos	12
1.3. JUSTIFICACIÓN	13
2. MARCO DE REFERENCIA	15
3. PROCESO METODOLÓGICO	21
3.1. DISEÑO	21
3.2. POBLACIÓN	22
3.3. TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	23

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS	25
4.1. PROCESO DE PARTICIPACIÓN – CONCERTACIÓN DE LOS ASISTENTES SOCIALES Y JUECES DE LOS JUZGADOS DE FAMILIA ENCAMINADO A IMPULSAR Y/O FORTALECER PROCESOS ORGANIZATIVOS DENTRO DE LA INSTITUCIÓN.	28
4.1.1 Quehacer del Asistente Social en la Rama Judicial	30
4.1.2 Motivación generada en los Asistentes sociales por la Rama Judicial.	31
4.2. MARCO DE ACTUACIÓN DE UN JUZGADO DE FAMILIA.	33
4.3. DEMANDA INSTITUCIONAL.	34
4.4. INTERVENCIÓN PROFESIONAL DEL ASISTENTE SOCIAL EN UN JUZGADO DE FAMILIA	38
4.4.1 Espacios de intervención.	40
4.4.2 Herramientas del Asistente Social	44
4.4.3 Capacidades y habilidades personales y laborales del Asistente Social	46
5. CONCLUSIONES	51
6. RECOMENDACIONES	54

BIBLIOGRAFIA

57

ANEXOS

62

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica No. 1. Papel y posibilidades de intervención del Asistente Social	37
Gráfica No. 2. Espacios de intervención del Asistente Social en un juzgado de familia	41
Gráfica No. 3. Objetivo del Asistente Social al realizar una intervención a nivel familiar	44

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Formulario 1/03. Juez	62
Anexo B. Formulario 2/03. Asistente Social	68
Anexo C. Formato de calificación o evaluación de servicios - Asistente Social - Juzgado de Familia	75
Anexo D. Reglamento general para los empleados que laboran en el Juzgado Quinto de Familia de Bucaramanga – 2002	78

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo describir la percepción que los Jueces y los Asistentes Sociales adscritos a los Juzgados de Familia tienen sobre los aportes generados por el quehacer profesional de estos últimos en las dimensiones del desarrollo personal, participativo y organizativo así como a nivel del trabajo con las familias involucradas en los procesos radicados en estos Juzgados en el municipio de Bucaramanga.

Es importante mencionar que el objetivo principal de un Juzgado de Familia es orientar sus acciones al mejoramiento de la calidad de vida¹ de las familias - que no han podido por si mismas superar períodos de crisis-, mediante la intervención oportuna y adecuada conforme a lo previsto en la ley.

¹ “Por calidad de vida se entiende el grado de satisfacción de las aspiraciones vitales, materiales y espirituales, que se da en los miembros del grupo. Esto comprende, en primer lugar, la satisfacción de las necesidades básicas: posibilidades reales de trabajo, ingresos adecuados para una vida digna, alimentación, salud, vivienda, educación comunicaciones, etc.; y, segundo lugar, condiciones ambientales de convivencia, como paz, seguridad, libertad, democracia, justicia, que permitan a cada persona y a cada familia el desarrollo de su propio proyecto de vida en armonía con el proyecto de la colectividad”. GONZÁLEZ, Luis José. Comunidad y Organización. Colombia : Buho Ltda., 1988. p. 14.

El proceso y resultados de la investigación, presentados en este documento, se divide en cuatro capítulos. El primer capítulo, contempla el objeto de conocimiento -problema de investigación, objetivos y justificación-.

El segundo capítulo, expone el marco de referencia sobre disfuncionalidad familiar, intervención del sistema judicial como red primaria, proceso judicial, servicio social y abordaje familiar.

El tercer capítulo, presenta el proceso metodológico que se siguió para describir la percepción de los Jueces y Asistentes Sociales de los Juzgados de Familia sobre los aportes generados en las dimensiones del desarrollo personal, participativo y organizativo de la población. Incluye el diseño de la investigación, la población y las técnicas e instrumentos utilizados para recabar la información objeto de análisis.

Para lograr el cumplimiento de lo anteriormente mencionado, se acude al empleo de técnicas de investigación que permitan describir los aportes a nivel individual y colectivo generados por el quehacer profesional del Asistente Social. Los resultados de la investigación se apoyan en la aplicación de

técnicas de investigación válidas en el medio como: la observación y aplicación de formularios con su debido procesamiento estadístico.

El cuarto capítulo, muestra los resultados y análisis de los mismos, los cuales se refieren al proceso de participación – concertación de los Asistentes Sociales y los Jueces de los juzgados de familia encaminado a impulsar y/o fortalecer procesos organizativos dentro de la institución, el marco de actuación de un juzgado de familia, la demanda institucional y la intervención profesional del Asistente Social en un juzgado de familia. Los resultados obtenidos podrán ser asimilados por la institución, con el fin de retroalimentar y cualificar los procesos de intervención del Asistente Social en caso de ser necesario.

Finalmente, se presentan las conclusiones de la investigación referidas fundamentalmente a los interrogantes y objetivos planteados al comienzo del trabajo, utilizando para ello los hallazgos encontrados durante el proceso. Posteriormente aparecen recomendaciones al Consejo Superior de la Judicatura, Directores de despachos judiciales de familia y Asistentes Sociales, orientadas a la redefinición de la organización y estructura de dichos despachos y la cualificación del ejercicio profesional del Asistente Social para

mejorar y corregir dificultades institucionales detectadas durante el proceso investigativo. Por último, se adjuntan anexos de los formularios utilizados en la investigación, el formato de evaluación o calificación del Asistente Social en un juzgado de familia y el reglamento de empleados del Juzgado Quinto de Familia de Bucaramanga de 2002.

1. OBJETO DE CONOCIMIENTO

1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.1 Planteamiento del problema. En las últimas décadas, Colombia ha vivido una serie de conflictos sociales, económicos y políticos, que han desencadenado crisis sociales a diferentes niveles, entre ellas la familiar, lo cual se refleja entre otros indicadores en el maltrato, el abandono, la desintegración y la infidelidad.

Teniendo en cuenta dicha situación y sus repercusiones en la estructura y dinámica familiar, el Estado pone en marcha una serie de normas legales orientadas a la protección de sus integrantes. La Constitución Política Nacional establece el papel del Estado en el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes y erige el inicio de una nueva era, fundamentada en el desarrollo integral de la sociedad, la cual se apoya en la figura de un ciudadano activo y en las acciones que éste desencadena como actor y objeto principal de la actividad del Estado. En tal sentido, la Constitución Política modificó las viejas formas de administrar justicia y planteó, frente a la nueva

concepción de sociedad y Estado, la posibilidad de adaptar los aparatos estatales de justicia y ampliar los caminos legales para ofrecer a la sociedad medios en donde los nuevos conflictos internos y los propios de la globalización tengan una solución adecuada y pronta, capaz de superar los desequilibrios existentes.

En este orden de ideas la Rama Judicial consagra dentro de su proyecto institucional su misión: “Garantizar la efectividad de los derechos fundamentales, dentro del marco del Estado Social y Democrático de Derecho, y lograr la convivencia pacífica entre los colombianos, generando responsabilidad por parte de quienes están encargados de ejercerla”². Con miras a lograr su misión se plantea como objetivo general “fortalecer el derecho de acceso de todas las personas al aparato estatal de justicia y al sistema judicial, mediante la eliminación del atraso, la congestión judicial y la impunidad”³, trazándose como políticas las siguientes:

² RAMA JUDICIAL. CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA [online]. Plan sectorial de desarrollo para la Rama Judicial 1999 – 2002 (Colombia). Available from internet: <<http://200.21.19.131/assets/Plan Sectorial de Desarrollo.PDF>>.

³ *Ibíd.*

1. Consolidar un nuevo tipo de justicia, eficiente y transparente, capaz de promover una nueva organización judicial y consolidar la cultura de la conciliación.

2. Aumentar la productividad de los despachos judiciales y de administración mediante la implementación de la cultura del servicio y demás conceptos de la gerencia moderna.

3. Involucrar a la sociedad en la solución de los conflictos a través de mecanismos judiciales y no judiciales que le permitan obtener una pronta y cumplida respuesta.

4. Comprometer a las facultades de derecho en la formación del nuevo abogado, que le permita enfrentar las nuevas formas de solución de conflictos.

5. Brindar a los despachos de la rama judicial todos los recursos físicos, técnicos, tecnológicos y académicos que les permitan aumentar la productividad y la calidad de sus respuestas ante el conflicto que deben resolver, y hacer efectivas las decisiones.

6. Propiciar los espacios adecuados para que la administración de justicia se acerque al ciudadano.

Dentro de su estructura, el Juzgado es la célula básica de la organización judicial, cualquiera que sea su categoría y especialidad, integrado por el juez titular, el secretario, los asistentes que la especialidad demande y por el personal auxiliar calificado que determine el Consejo Superior de la Judicatura.

Los Juzgados de Familia inmersos dentro del sistema judicial compuesto por los profesionales adscritos, en permanente interacción con las familias, la comunidad y las demás instituciones que forman parte del servicio, buscan concretar alternativas de atención oportuna y eficaz para el núcleo familiar en situación irregular, resultado del desarrollo socioeconómico y político alcanzado por la sociedad colombiana que ha generado nuevos conflictos al interior del mismo, pues la sociedad se encuentra frente a un nuevo concepto de familia, reconocida y avalada por el Estado, particularmente con la expedición de la nueva Carta Política. Este nuevo concepto, reconoce la igualdad de derechos y deberes entre los sexos y la participación en las decisiones que atañen a este grupo social, comúnmente considerado la célula

básica de la sociedad. Dichos conflictos de familia surgen de las controversias entre el desarrollo individual y el del grupo familiar, por la estructura de nuevos roles y esquemas de poder, inclusive por el papel que cumplen los agentes externos frente a la crianza y formación de los hijos. Algunas de estas controversias terminan en diferentes formas de violencia.

Teniendo en cuenta la problemática en mención, los Juzgados de Familia tienen adscritos profesionales de ciencias humanas que se desempeñan en el cargo de Asistente Social⁴ grado uno. Producto de la experiencia práctica que se ha tenido durante dos años aproximadamente en el desempeño profesional como Asistente Social Grado Uno en el Juzgado Quinto de Familia de Bucaramanga, donde a través del ejercicio del cargo se estableció un contacto directo con la dinámica institucional, y que a su vez permitió conocer la labor de profesionales adscritos a otros Juzgados Judiciales en el cargo de Asistente Social, surge el interés de indagar sobre el quehacer profesional del Asistente Social en los Juzgados aludidos, ya que el ejercicio profesional tiene amplias implicaciones sobre el mejoramiento de las condiciones psicológicas y sociales de las familias involucradas en procesos judiciales y de la comunidad en general, pues dicha intervención no solo afecta al individuo en sí mismo,

⁴ El cargo de Asistente Social es ejercido en los diferentes despachos de familia por profesionales de diversas áreas de las ciencias humanas como trabajo social, sociología, psicología, entre otras.

sino también al contexto en el que aquel se desenvuelve, teniendo en cuenta las interacciones cotidianas que establece con las familias y el contexto que las rodea.

Adicionalmente, si se toman en cuenta todas las implicaciones sociales, podría encontrarse la existencia de graves problemas como el aislamiento social, el deterioro en las relaciones familiares, entre otros, que requieren de una solución cada vez más urgente con el adecuado desempeño de un profesional idóneo.

Además, debe considerarse que el Asistente Social no solo cumple funciones de acuerdo a su profesión sino que ejecuta otras netamente judiciales que competen a profesionales del derecho⁵, lo que por obvias razones no permite la optimización de la labor profesional encomendada, por cuanto ésta es relegada a un segundo plano.

En efecto, el cargo de Asistente Social ha existido desde tiempo atrás siendo desempeñado por un profesional de ciencias humanas, y como hasta el presente no se conocen evidencias sobre investigaciones que precisen los

⁵ Tramitar procesos de violencia intrafamiliar, alimentos, amparos de pobreza, comisiones, adopciones u otros procesos judiciales.

aportes generados por estos funcionarios en las dimensiones del desarrollo personal, participativo y organizativo así como a nivel del trabajo con las familias involucradas en los procesos radicados en los diferentes Juzgados de Familia, se propuso llevar a cabo una investigación que permitiera conocer la percepción del profesional que desempeña dicho cargo y del Juez encargado del Despacho Judicial en cuanto a capacidades y habilidades personales y laborales; herramientas empleadas y el desarrollo y/o afianzamiento de los procesos tendientes a mejorar la calidad de vida de las familias vinculadas en procesos judiciales a partir de la intervención profesional.

1.1.2 Formulación del problema. ¿Qué características presenta la percepción que Jueces y profesionales ocupados como Asistentes Sociales, tienen sobre los aportes que a nivel individual (personal), colectivo (organizativo) y de trabajo con las familias genera el desempeño profesional de estos últimos en los Juzgados de Familia de la ciudad de Bucaramanga?

1.2. OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general. Describir la percepción que los Jueces y los Asistentes Sociales adscritos a los Juzgados de Familia tienen sobre los aportes generados por el quehacer profesional de éstos últimos en las dimensiones del desarrollo personal, participativo y organizativo así como a nivel del trabajo con las familias involucradas en los procesos radicados en los diferentes Juzgados en el municipio objeto de investigación.

1.2.2 Objetivos específicos

- ⊕ Identificar las capacidades y habilidades personales y laborales de los Asistentes Sociales para el ejercicio profesional en los Juzgados.

- ⊕ Determinar los espacios de intervención y las herramientas empleadas por el Asistente Social de los Juzgados de Familia, en los núcleos familiares que requieren de su actuación.

- ⊕ Describir el desarrollo y/o afianzamiento de los procesos tendientes a mejorar la calidad de vida de las familias vinculadas en procesos judiciales a partir de la intervención profesional del Asistente Social.

1.3. JUSTIFICACIÓN

La investigación propuesta pretendió, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos del rol del Asistente Social, intervención social y orientación familiar, describir la percepción que se tiene del ejercicio profesional del Asistente Social en los despachos de familia en la ciudad de Bucaramanga respecto a los aportes generados en las dimensiones del desarrollo personal, organizativo y de trabajo con las familias, lo cual permitió contrastar diferentes conceptos en una realidad como la de los Juzgados de Familia.

De acuerdo con los objetivos de la investigación, se buscó que sus resultados, fueran útiles para plantear sugerencias orientadas a solucionar posibles falencias detectadas en la intervención profesional con las familias involucradas en procesos en los despachos judiciales, lo que podría redundar en la cualificación del quehacer profesional del Asistente Social adscrito a los Juzgados de Familia.

2. MARCO DE REFERENCIA

Cuanto mayor es la disfuncionalidad familiar, mayor es la incidencia de las instituciones externas en el endosistema familiar. Selig (1976) las denomina

“familias multiproblemáticas” al entender por las mismas “aquellas en cuya vida están involucradas numerosas instituciones”. Este hecho se agudiza en las clases socio-económicas marginales. “La familia marginada está controlada, dirigida por ciertas instituciones sociales, como la Justicia. Con estas familias no se puede trabajar como si dentro de ellas tuvieran la solución porque socialmente son mucho menos independientes de las instituciones”. (Salvador Minuchin-1987).

Aún en las redes primarias formadas por grupos sociales de clase media o alta, donde el contexto institucional no las afecta tanto, una red cuya intervención es prolongada es el “Sistema Judicial”. El alargue de los períodos de intervención, se debe, entre otras causas, a la extensión en el tiempo del “proceso judicial”, proceso que según Couture se define como “el conjunto de relaciones jurídicas entre las partes, la jurisdicción y sus agentes y auxiliares, regulado por la ley y dirigido a la solución de un conflicto susceptible de ser dirimido por una decisión basada en autoridad de cosa juzgada”.

Dadas las características de este proceso es que el sistema judicial tiende a centrar su atención en los derechos y deberes individuales, hecho que conduce a que el proceso se “desnaturalice y se convierta en un mero rimerio de

papeles" (Lesser -1994-) o como lo describe Calamandrei "un duelo legalizado entre los intereses individuales".

Esta perspectiva es entendible si pensamos que la función de esta red institucional es impartir justicia. Resultaría de suma dificultad que un juez juzgue un hecho desde la influencia que el contexto tuvo en un caso determinado, y en consecuencia desde los deberes y derechos colectivos y no individuales, como lo determina la ley.

Estas características configuran que las fronteras entre "sistema judicial-sistema usuario" sean con frecuencia restrictivas, hecho que suele modificarse a medida que los integrantes del "sistema tribunalicio" hacen el proceso más entendible para los usuarios y estos últimos incorporan las normas y mandatos que rigen el sistema.

Las dificultades descritas (al igual que con otros sistemas institucionales) determinan habitualmente que el sistema legal sea "isomorfo" con el sistema primario, sirviendo "los funcionarios de los juzgados inadvertidamente de mantenedores homeostáticos, reproduciendo la pauta disfuncional interna de la

familia" (Fishman-1994). Este carácter homeostático, se agudiza más, cuanto más se prolonga el proceso, sin resolver el conflicto.

La prolongación citada tiene también sus causas en la "red primaria" ya que las características de la misma responden a la de "las familias multiproblemáticas, familias cuyas contrariedades son de no fácil y rápida resolución".

No obstante los mencionados obstáculos, estos hechos resultan más factibles de resolver si se observa al "cliente" no solo desde sus derechos y deberes individuales, sino como miembro de un sistema con vínculos recíprocos de interdependencia. Este aspecto redefine el "contexto judicial" de "litigioso" a "resoluble, facilitador y conciliatorio".

Otros elementos teóricos a retomar son: rol del Asistente Social y procesos de intervención profesional.

El Servicio Social, en la efervescencia del nuevo siglo, determina como prioridad una búsqueda por la cualificación de los servicios prestados, coloca en evidencia la ética de la profesión que engloba una dimensión política, económica y social tiene una influencia directa en la práctica profesional del

Asistente Social y en las proposiciones de un nuevo perfil profesional. Frente a las repercusiones de las transformaciones que ocurren en nuestra sociedad, se deben formar profesionales que tengan principalmente un perfil con una perspectiva humanista y luchan por un mundo más justo y democrático.⁶

Quintero Velásquez (1997) plantea que desde los albores de la asistencia social, hasta su organización contemporánea, la familia ha sido objeto fundamental de la acción profesional de la asistencia social, constituyéndose en punto de partida y de llegada para cualquier tipo de abordaje. En este sentido, se desarrollan y asumen los elementos aportados por el enfoque sistémico, que posibilita una visión y una aproximación integral de los procesos familiares.

La concepción holística de los fenómenos humanos es viable para el profesional de las ciencias sociales, ya que su foco de atención siempre han sido, son y serán los sistemas humanos; y, en este sentido, se inscriben los cuatro niveles básicos donde operan las intervenciones con los sistemas

⁶ SANTINI, Ana Carolina y DE OLIVEIRA, Adriana. El perfil profesional del asistente social ante las demandas contemporáneas. Universidade Estadual de Londrina [online]. Londrina (Brasil). s.f. Available from internet: <http://www.arcaf.net/social_work_proceedings/ftp_files/Santini.pdf>.

familiares, que en una perspectiva interdisciplinaria son proyectados a otras ciencias y disciplinas sociales, humanas, jurídicas y naturales.

El abordaje familiar, así entendido, corresponde a un proceso metodológico, que incluye la valoración social, la planeación de las acciones, la intervención para el cambio y la evaluación como una unidad y no como etapas sucesivas, lo cual permite neutralizar la pretendida dicotomía en el quehacer profesional y visualizar globalmente los procesos.⁷

En este orden de ideas, una vez ocurrido el acceso de la familia a asistencia social, la intervención puede tener un carácter de orientación, entendiendo por ésta "... el proceso de ayuda psicológica, cuya meta no es cambiar a la persona,... sino capacitarla para utilizar sus recursos propios y enfrentarse mejor a la vida"⁸. Es un proceso por el cual se ayuda a la gente normal, a lograr sus metas y a funcionar más efectivamente. Dirían los teóricos del

⁷ QUINTERO VELASQUEZ, Ángela María. Trabajo social y procesos familiares : Colección política, servicios y trabajo social. Buenos Aires, Argentina : Lumen/Hvmanitas, 1997. p. 77

⁸ SAUCEDA, Juan Manuel. Terapia familiar – orientación familiar. Hojas mimeografiadas. p. 3

cambio que es un proceso de influencia interpersonal que puede generar movimientos al interior del sistema, sin cambiarlo de manera duradera.⁹

3. PROCESO METODOLÓGICO

3.1. DISEÑO

El diseño utilizado en esta investigación es el transeccional descriptivo, cuyo objetivo es “indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables. El procedimiento consiste en medir en un grupo de personas u

⁹ RESTREPO DE GIRALDO, Lucia. Orientación y terapia familiar una perspectiva en el desarrollo de la asistencia social. Barranquilla : s.n. 1994. p. 3

objetos una o, generalmente, más variables y proporcionar su descripción. Es por lo tanto, un estudio puramente descriptivo, en este caso sin planteamiento de hipótesis.

En este tipo de diseño queda claro que ni siquiera cabe la noción de manipulación puesto que se trata a cada variable individualmente, no se vinculan variables”.¹⁰

3.2. POBLACIÓN

Profesionales –Trabajador Social, Psicólogo, Sociólogo, etc.- adscritos a los Juzgado de Familia en el cargo de Asistente Social y titulares –Jueces- de los mismos, ubicados en los Despachos Judiciales de Bucaramanga.

La población objetivo de la investigación estuvo distribuida de la siguiente manera:

No. Jueces	No. Asistentes sociales
------------	-------------------------

¹⁰ HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNANDEZ COLLADO, Carlos y BAPTISTA LUCIO, Pilar. Metodología de la Investigación. México : McGraw Hill, 1998. p. 187

Para efectos de la investigación, la población objeto fue tomada en su totalidad, en dos subgrupos: los Asistentes Sociales y los Jueces de Familia. Los primeros, son aquellas personas que desempeñan el rol profesional directo con los usuarios del servicio; y los segundos, son los jefes directos, quienes se encargan de identificar la necesidad de intervención profesional del Asistente Social en el trámite de los procesos judiciales.

3.3. TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

*** Observación**

a) Observación Documental: (fuente secundaria). Se realizó una observación indirecta, analizando los hechos por medio de documentos (proyectos, plan institucional, informes de gestión, entre otros); dado que en ellos se encuentra registrada información útil para conocer los sucesos que antecedieron y han fundamentado el desarrollo de la institución, especialmente de los Juzgados de Familia.

b) Observación Directa: El acercamiento directo a los Asistentes Sociales y Jueces, se realizó en forma extensiva e intensiva, lo cual permitió conocer el desempeño profesional del Asistente Social en los Juzgados, la concepción del rol profesional desde la perspectiva de los Jueces y el comportamiento institucional en general. Durante este acercamiento fueron aplicados formularios, desarrolladas reuniones formales e informales, las cuales permitieron intercambiar puntos de vista y apreciaciones sobre el tema investigado.

*** Formularios**

Los formularios aplicados contenían preguntas abiertas y cerradas dirigidas a los Asistentes Sociales y Jueces, buscando determinar la percepción de éstos sobre los aportes generados por el quehacer profesional del Asistente Social a nivel individual, organizativo y del trabajo con las familias partícipes en procesos judiciales.

Se diseñaron los siguientes formularios:

 Formulario 1/03. Juez (ver anexo A).

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En la realidad social actual, la familia está abocada a grandes cambios: se adquieren nuevos roles, la división de las tareas cambia, se pierde el sentimiento de identidad, lo cual hace necesario buscar nuevos equilibrios en la relación de pareja que ayuden a cumplir exitosamente la misión básica de ser fundamento de la sociedad.

Ahora bien, la vida de las familias transcurre en el tiempo atravesando períodos de estabilidad y equilibrio interrumpidos por otros de cambios y

crisis. El tránsito de la soltería al matrimonio, el nacimiento del primer hijo, la llegada de los otros hijos, su escolarización, la adolescencia, etc., constituyen las fases de los ciclos vitales de las familias. El recorrido de una fase suele suponer en las familias períodos de estabilidad y períodos de crisis. Pero además, entre estas "fases normales", se intercalan "interfases extraordinarias" que las familias atraviesan a raíz de eventos ocasionales (enfermedades y muertes, minusvalías, migraciones y traslados, cambios o pérdidas de trabajo, de vivienda, modificaciones económicas y sociales significativas, acontecimientos externos como guerras, persecuciones políticas, etc.), desatan períodos de crisis en las familias, aún atravesando éstas un período estable dentro de una de las fases del ciclo vital.

Muchas veces, la familia no logra superar los períodos de crisis, ni el amor, ni los hijos, ni familiares, ni amigos, ni especialistas, ni siquiera un trabajo mejor, ni el cambio a una casa más cómoda; nada alcanza para poder restablecer el diálogo y la comprensión. Se ha congelado el sistema en la crisis, convirtiéndose en el lugar del desencuentro, la agresión, el conflicto y la tensión, pero también en ella, puede anidar el impulso destructivo y la desviación social, por lo que debe ser considerada, como actor social particular que demanda de la sociedad y el Estado, un marco de orientación y

protección, en beneficio de sus miembros, especialmente de los más débiles y para prevenir situaciones de abandono, violencia y maltrato. La problemática familiar está unida al eje fundamental de la dignidad humana, así como de los derechos que de ella se derivan. La familia como institución social básica es portadora de derechos, que deben ser asumidos y reconocidos por la sociedad y el Estado. En efecto en nuestro país los derechos de la familia quedaron incorporados al texto constitucional de 1991 en el Art. 42.

Ante esta perspectiva, y en consideración a que la justicia es un valor superior consagrado en la Constitución Política que debe guiar la acción del Estado y está llamada a garantizar la efectividad de los derechos fundamentales, dentro del marco del Estado Social y Democrático de Derecho, y a lograr la convivencia pacífica entre los colombianos, y que dada la trascendencia de su misión debe generar responsabilidad de quienes están encargados de ejercerla, fueron constituidos los Juzgados de Familia mediante el Decreto 2272 de 1989 a fin de dirimir conflictos y/o controversias familiares. Estos juzgados actúan como un espacio aceptado por la sociedad, desde el cual se espera que se reparta equitativamente, que se obligue a dar al que le corresponda, a cumplir lo pactado, a respetar los derechos del otro, que se proteja al más débil, que se le ampare.

Con esta visión llegan las familias a un Juzgado y es desde ese espacio, precisamente, desde donde tiene que intervenir el Asistente Social, interactuando con los otros actores mediante el empleo de las herramientas profesionales con el fin de contribuir a la solución de conflictos y/o al mejoramiento de la situación familiar.

4.1. PROCESO DE PARTICIPACIÓN – CONCERTACIÓN DE LOS ASISTENTES SOCIALES Y JUECES¹¹ DE LOS JUZGADOS DE FAMILIA ENCAMINADO A IMPULSAR Y/O FORTALECER PROCESOS ORGANIZATIVOS DENTRO DE LA INSTITUCIÓN.

Partiendo de la importancia de la labor que desarrolla la Rama Judicial, los Jueces y los Asistentes Sociales manifiestan diversas concepciones sobre la misión de la institución: según los primeros, es el reconocimiento de los derechos de quienes se hallan enfrentando conflicto de intereses, mediante la prestación del servicio público de la justicia; aplicar la legislación y el derecho

¹¹ El Juzgado Segundo de Familia fue tomado inicialmente en la población de esta investigación pero se excluyó en el análisis de la información como consecuencia de la no colaboración de la titular del despacho; esta situación dificultó igualmente la recopilación de información de la Asistente Social por temor a represalias de la Juez en contra de aquella. Así mismo, los jueces de los Juzgados Primero y Cuarto de Familia manifestaron su deseo de colaboración en el suministro de información; sin embargo, no diligenciaron el formulario, circunstancia que imposibilitó la compilación de información, obteniéndose solo los datos suministrados por las Asistentes Sociales de estos despachos judiciales.

en los casos que son sometidos a su estudio; administrar recta y cumplida justicia. Para los segundos, es impartir justicia (60%); garantizar efectividad del ordenamiento jurídico en la pronta y justa solución de los conflictos surgidos entre los beneficiarios y entre éstos y las entidades del Estado (20%) y no responden un 20%. Igualmente, expresan que la misión y/o fines de los juzgados de familia, según los Jueces, es la solución total y jurídica de un conflicto que atañe específicamente a un grupo familiar determinado; administrar justicia en temas de las relaciones familiares; la misma misión de la institución pero en todo lo que tiene que ver con la familia. Por su parte, los Asistentes Sociales expresan que es impartir justicia en todos los procesos relacionados con familia, manejados en el juzgado; velar por los derechos de los menores y la integridad de la familia dentro de los parámetros legales; velar porque los menores, los incapaces y los padres solucionen sus conflictos de una manera justa, equilibrada; velar porque los individuos tengan un mejor y efectivo acceso a la solución de la problemática social mediante un trabajo profesional y eficaz; impartir justicia en los asuntos relacionados o asignados a su competencia.

Es de mencionar que a pesar de manejarse una única misión institucional a nivel nacional para la Rama Judicial, planteada en el respectivo Plan Sectorial

de Desarrollo, sus funcionarios no la conocen , tal vez porque no ha sido difundida por la institución o simplemente aquellos no se han interesado en conocerla por falta de sentido de pertenencia o de apropiación de los intereses de la misma o no se comprometen con el estamento.

4.1.1 Quehacer del Asistente Social en la Rama Judicial. La Presidencia de la República, adscribe en el Decreto No. 052 de 1987 (enero 13) a los Asistentes Sociales, el siguiente rol: “los Asistentes Sociales, son auxiliares de la administración de la justicia, cuya función es la de colaborar con el Juez... en la realización de visitas, encuestas, y en la orientación psicológica y social del menor y sus familiares”, teniéndose como requisito para ejercer el cargo el “haber aprobado un (1) año de estudios superiores y tener un (1) año de experiencia como oficinista”.

La totalidad de Jueces y Asistentes Sociales plantean que conocen qué hace el Asistente Social en la Rama Judicial aludiendo los primeros que es un colaborador más, recauda pruebas, adelanta trámites jurídicos, efectúa proyectos y algunas veces realiza estudios sociales y seguimientos por encargo o delegación; presta colaboración al Juez en la solución de procesos, para que su decisión sea la más acertada posible; además de realizar la actividad como

tal (en el juzgado) debe hacer otras labores que le son encomendadas. Los segundos enuncian que manejan y realizan seguimiento de procesos de alimentos, reglamentación de visitas, custodias, guardas, curadurías especiales y otros procesos judiciales, y adicionalmente elaboran estudios sociales en los casos que se requiera (60%); atienden procesos en los que se ven involucrados menores buscando siempre el mejor bienestar para ellos por ser personas incapaces frente a los adultos quienes piensan por último en sus hijos (20%); su objetivo es orientar, asesorar, verificar y constatar situaciones socio-familiares que repercuten en el desarrollo bio-psico-social del individuo, de la familia o grupo (20%).

Ahora bien, los Jueces consideran que la labor del Asistente Social en la Rama Judicial debería estar encaminada a auxiliar al Juez en todos los procesos en que esté de por medio su pronunciamiento; asesorar a las partes y al Juez respecto de las causas - razones y soluciones de los problemas que llegan al conocimiento de las oficinas judiciales. Los Asistentes Sociales consideran que debe intervenir en procesos de orientación y asesoría familiar en los casos o procesos que se requiera; intervenir a nivel individual y familiar; hacer seguimiento de los grupos familiares en los que se han resuelto situaciones de

menores; orientar, asesorar procesos judiciales y grupales, trabajo en equipo interinstitucional e interdisciplinario.

4.1.2 Motivación generada en los Asistentes sociales por la Rama

Judicial. El hecho de que la Rama Judicial no haya posibilitado el impulso y/o fortalecimiento del quehacer profesional del Asistente Social en la institución, muestra que no se han generado dinámicas participativas, de integración, de solidaridad, de aceptación de intereses comunes, de sentido colectivo, de toma de posición frente a situaciones compartidas, lo que se evidencia en la no apropiación de la misión institucional.

Con relación a la apreciación de si ha habido reconocimientos a la intervención profesional del Asistente social, el 100% de los Asistentes Sociales y Jueces tienen conocimiento que en los últimos dos años el profesional en mención no ha recibido distinciones o reconocimientos en la institución, lo que le ha generado desinterés y falta de motivación personal para evaluar el rol desempeñado, la adquisición de nuevas habilidades que permitan mejorar la probabilidad de lograr las metas actuales y la proyección de nuevos objetivos en el desempeño profesional. No se debe desconocer que dicho reconocimiento está determinado por el esfuerzo realizado, la

comprensión que el profesional tenga del trabajo a realizar y de su propia evaluación de capacidad.

Es conveniente mencionar, que tanto Jueces como Asistentes Sociales no conocen la política de bienestar de la institución (100%) porque según aquellos no hay política de bienestar de empleados ni para el Asistente Social ni para otros funcionarios (12,5%); es un aspecto que maneja la administración judicial (12,5%); solo Suratep y Asonal Judicial organizan cursos o seminarios pero por la cantidad de trabajo no se tiene el tiempo requerido para asistir; es decir, estas entidades hacen el papel de bienestar social en la medida de su capacidad económica y recurso humano (12,5%).¹²

4.2. MARCO DE ACTUACIÓN DE UN JUZGADO DE FAMILIA.

El marco de actuación de un juzgado de familia, está determinado por las normas jurídicas que regulan estos temas, básicamente la Constitución Política, el Código Civil, Código del Menor, el Código de Procedimiento Civil y normas concordantes.

¹² Los porcentajes presentados se obtuvieron de la siguiente manera:
$$\frac{\text{No. de respuestas por ítem (formatos Asistente Social y Juez)}}{\text{No. total de respuestas por pregunta (formatos Asistente Social y Juez)}} \times 100$$

La Constitución establece que todo empleo público tendrá detalladas sus funciones en ley o reglamento; igualmente, en virtud del derecho fundamental del debido proceso, toda clase de actuación judicial o administrativa debe estar determinada conforme a leyes preexistentes al hecho que se pretende regular y los términos o plazos que deben observarse ya que su desconocimiento acarrea responsabilidad disciplinaria de los funcionarios. En suma, este espacio de regulación de conflictos como ningún otro, está delimitado por normas y etapas que los funcionarios están obligados a seguir y respetar en la intervención.

En un juzgado de familia se interviene básicamente en las cuestiones que hacen referencia a las relaciones entre los miembros de las familias. Así, son temas de su competencia: divorcios, alimentos, régimen de visitas, custodias, guarda de menores, adopción, así como interdicciones, entre otros, dentro de un territorio determinado que marca la ley.

Es importante mencionar, que un juzgado de familia, está compuesto por un Juez que es quien tiene la máxima responsabilidad, secundado por un

secretario del juzgado. Luego, existen varios empleados con distintas funciones y jerarquía y un Asistente Social (ver anexo D).

4.3. DEMANDA INSTITUCIONAL.

Concretamente en la actualidad en Bucaramanga son seis juzgados con competencia en temas de familia. Desde tiempo atrás, existe un Asistente Social por juzgado. También es importante destacar que no todos los juzgados tienen la misma modalidad de trabajo. Pero el marco legal, es idéntico para todos.

Los Asistentes Sociales sólo pueden intervenir en los casos que son competencia del Juzgado tanto por materia como por territorialidad y calidad de las partes o intervinientes, generalmente aquellos donde se encuentran involucrados menores de edad; se debe ajustar a los procedimientos señalados por la ley y a la modalidad que establezca el Juez acerca de su trabajo.

Según el 100% de los Jueces y Asistentes Sociales entrevistados, la intervención de éstos últimos está supeditada a la admisión por parte del Juzgado de los procesos que cumplen los requisitos formales establecidos por

la ley, y a la consideración unilateral del director del Despacho –Juez- de la necesidad de efectuarse dicha intervención.

Solo en el Juzgado Cuarto de Familia, el profesional puede sugerir la necesidad de su intervención en los procesos que tramita, pero ha de haber finalmente una decisión del Juez para que el profesional intervenga o no – según la Asistente Social asignada a este despacho-.

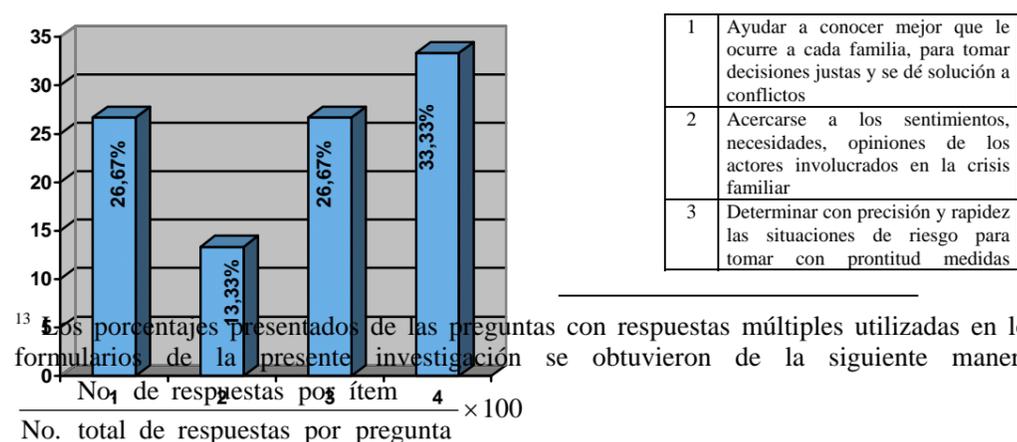
Esto quiere decir, que el Asistente Social no puede escoger si va a intervenir en este divorcio o en tal privación de patria potestad porque le parece más grave, sino que le han de asignar la tarea.

Pareciera que el papel y las posibilidades del Asistente Social se vieran enormemente mermadas en este espacio, sin embargo no es así, si se tiene en cuenta el importante papel que se llega a desempeñar en la práctica en el juzgado.

Sea cual fuere la modalidad de cada juzgado, se puede afirmar que los juzgados de familia en general y los Jueces en particular esperan que el Asistente Social: les ayude a conocer mejor qué le ocurre a cada familia, para

poder tomar decisiones justas y sobre todo que sirvan para ayudar en la solución de los conflictos (37,5%); determine con precisión y rapidez las situaciones de riesgo, para que pueda tomar con prontitud las medidas urgentes (25%); que ayude a encauzar adecuadamente la situación de cada familia (37,5%). Por su parte, los Asistentes Sociales asumen que su papel y posibilidad de intervención profesional es: ayudar a conocer mejor que le ocurre a cada familia, para tomar decisiones justas y se dé solución a conflictos (26.67%); acercarse a los sentimientos, necesidades, opiniones de los actores involucrados en la crisis familiar (13.33%); determinar con precisión y rapidez las situaciones de riesgo para tomar con prontitud medidas urgentes (26.67%) y ayudar a encauzar adecuadamente la situación de cada familia en un 33.33% (gráfica No. 1)¹³.

GRAFICA No. 1. Papel y posibilidades de intervención del Asistente Social



	urgentes
4	Ayudar a encauzar adecuadamente la situación de cada familia

4.4. INTERVENCIÓN PROFESIONAL DEL ASISTENTE SOCIAL EN UN JUZGADO DE FAMILIA

A los juzgados de familia, se acercan los miembros de las familias que presentan problemas de diferente índole como la infidelidad, problemas conyugales, inasistencia alimentaria, entre otras, los cuales afectan individual o colectivamente a dichos miembros.

De acuerdo a las observaciones realizadas, el Asistente Social inserto en un juzgado de familia, interviene en los diversos procesos en dos instancias: a) verificar el domicilio del grupo familiar, que abre o da curso a la gestión legal del trámite judicial, ya que ello determina la correspondencia jurisdiccional de la gestión; b) Informar al tenor de los puntos de prueba: 1. El real estado del núcleo familiar; 2. Condiciones de afecto e idoneidad moral; 3. Diagnóstico de la situación familiar.

La práctica profesional de los Asistentes Sociales en los Juzgados de Familia, según éstos, se realiza teniendo como base dos ejes fundamentales que son: visitas familiares y/o estudios sociales en los que se brinda educación y orientación dirigida a disminuir la crisis y tensión intrafamiliar en un único momento –al realizar la visita y/o estudio-, y el trámite de algunos procesos judiciales radicados en el despacho –custodias, alimentos, reglamentación de visitas, guardas, separación de bienes, privación de patria potestad, entre otros-, de las familias que acuden a la mencionada institución, teniendo prevalencia este último. Según los Jueces, dicha práctica depende de la organización interna de cada despacho. En la práctica se sabe que su labor social no es aprovechada en la forma que debería y por ello está desdibujada la verdadera función de dicho profesional, que es asesorar al Juez en el conocimiento de la situación real de las familias y en la decisión que se requiere tomar de conformidad con el estudio social realizado.

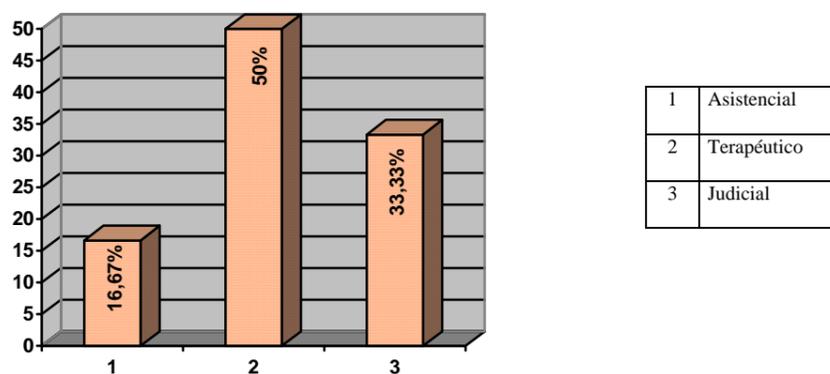
Ahora bien, teniendo en cuenta las diferentes situaciones recibidas por el Asistente Social del juzgado de familia, la Rama Judicial posee un formato (ver anexo C) que pretende evaluar su gestión, el que consideran los Jueces no lo permite (100%) porque el formato de calificación se centra más en las habilidades como recurso humano indiferente de la función que en realidad

debería desarrollar; el enfoque que en cada juzgado tiene el Asistente Social es muy diferente al que en realidad debería ejercer; no existen los mecanismos para que se realice la actuación del Asistente Social, por lo que debe entregársele otras labores que se salen de su ámbito, pero que necesariamente debe así hacerse dada la cantidad de trabajo en los juzgados. El 80% de los Asistentes Sociales consideran que el formato en mención no permite evaluar su labor refiriendo que mide el desempeño en la parte jurídica pero la parte profesional no, solo existe el nombre del cargo; califica cantidad, no calidad de procesos que se llevan en el juzgado.

4.4.1 Espacios de intervención. Son innumerables los espacios institucionales desde los cuales, distintos actores sociales (entre ellos los Asistentes Sociales) reciben demandas de ayuda por parte de familias e intervienen en ellas. Se pueden clasificar estos espacios según el tipo de problema que presenta la familia y el momento en el cual se produce la intervención. Entonces, para poder ayudar a la familia, es fundamental, poder determinar dos cosas: ¿cuál es el problema?, es decir, ¿qué les ocurre? y ¿desde dónde se le debe ayudar en ese momento?, o sea, ¿desde qué espacio?.

Los Asistentes Sociales afirman que los espacios de intervención de su acción profesional son el asistencial, en un 16.67%, el terapéutico en un 50% y el judicial en un 33.33% (gráfica No. 2). Este profesional puede estar ubicado en cualquiera de los espacios que se mencionan, pero siempre es necesario que se replantee si es el espacio desde donde hay que actuar.

GRAFICA No. 2. Espacios de intervención del Asistente Social en un juzgado de familia



Tan grave y perjudicial puede resultar para una familia, que el profesional se equivoque en el diagnóstico acerca de lo que les ocurre como que determine mal el espacio desde el cual se debe intervenir. Muchas veces una mujer acude en busca de orientación porque en su casa hay un problema de violencia: su marido cuando bebe le pega. Sin conocer el tiempo de la existencia del problema, los antecedentes, si han realizado tratamiento o cómo

es el marido, se le orienta directamente a hacer la denuncia judicial. Esto, hecho a destiempo, produce heridas irreparables en la familia.

Desde luego, la utilización correcta de los espacios de intervención, suele estar relacionada con el tiempo de aparición del problema. En el espacio asistencial, se busca apoyar a la familia, desahogándola de las tensiones. En el terapéutico, se orienta para que los miembros de la familia entiendan que solos no pueden afrontar los problemas materiales, económicos, etc., que necesitan ayuda especializada, pues si no la reciben, la crisis se acentuaría. En el espacio judicial, la familia ya no logra poner internamente orden en sus vidas, no encuentran solos las soluciones, por lo que deben buscar afuera que alguien restablezca los límites del grupo familiar.

Cuando una familia acude a un espacio terapéutico, es porque considera que desde allí la pueden ayudar con las herramientas propias de ese espacio. Cuando acude al espacio judicial, va en busca de la ley, del orden externo, lo que hace es solicitar la "medida judicial" "el límite que ella no le puede poner".

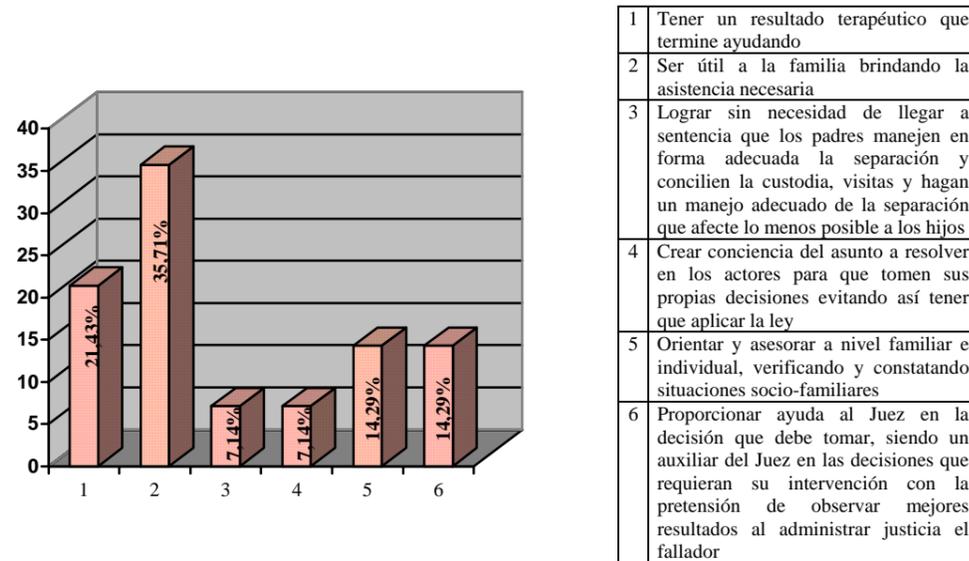
No obstante, si en el estudio del caso se descubre que es mejor actuar desde otro espacio, debe reorientarlo, para obtener un resultado eficaz y eficiente

para la familia en la resolución del conflicto y/o en el manejo de la crisis familiar. La historia y el momento por el que atraviesa la familia, van indicando desde dónde se debe intervenir en cada momento.

Sin lugar a dudas, todas las medidas e intervenciones pretenden tener un resultado terapéutico que termine ayudando (21.43%), ser útil a la familia brindando la asistencia necesaria (35.71%), lograr sin necesidad de llegar a sentencia que los padres manejen en forma adecuada la separación y concilien la custodia, visitas y hagan un manejo adecuado de la separación que afecte lo menos posible a los hijos (7.14%), crear conciencia del asunto a resolver en los actores para que tomen sus propias decisiones evitando así tener que aplicar la ley (7.14%), orientar y asesorar a nivel familiar e individual, verificando y constatando situaciones socio-familiares (14.29%), proporcionar ayuda al Juez en la decisión que debe tomar, siendo un auxiliar del Juez en las decisiones que requieran su intervención con la pretensión de observar mejores resultados al administrar justicia el fallador en un 14.29% (gráfica No. 3).¹⁴

¹⁴ Los porcentajes presentados se obtuvieron de la siguiente manera:
$$\frac{\text{No. de respuestas por ítem (formatos Asistente Social y Juez)}}{\text{No. total de respuestas por pregunta (formatos Asistente Social y Juez)}} \times 100$$

GRAFICA No. 3. Objetivo del Asistente Social al realizar una intervención a nivel familiar



1	Tener un resultado terapéutico que termine ayudando
2	Ser útil a la familia brindando la asistencia necesaria
3	Lograr sin necesidad de llegar a sentencia que los padres manejen en forma adecuada la separación y concilien la custodia, visitas y hagan un manejo adecuado de la separación que afecte lo menos posible a los hijos
4	Crear conciencia del asunto a resolver en los actores para que tomen sus propias decisiones evitando así tener que aplicar la ley
5	Orientar y asesorar a nivel familiar e individual, verificando y constatando situaciones socio-familiares
6	Proporcionar ayuda al Juez en la decisión que debe tomar, siendo un auxiliar del Juez en las decisiones que requieran su intervención con la pretensión de observar mejores resultados al administrar justicia el fallador

4.4.2 Herramientas del Asistente Social. Para responder a las expectativas anteriormente mencionadas, que son la materia de abordaje del Asistente Social en su práctica diaria en el juzgado, éste utiliza la metodología y técnicas propias del área de estudios o especialización del profesional en ejercicio del cargo (trabajador social, psicólogo, entre otros), que para el caso de la presente investigación son trabajadores sociales, excepto en el Juzgado Segundo de Familia que el Asistente Social realizó estudios en procedimientos judiciales. Una vez asignado el caso por el Juez, el Asistente Social cumple con las etapas metodológicas propias del trabajo social: estudio, valoración

diagnóstica, intervención y evaluación. El resultado del estudio y la valoración diagnóstica es plasmado en un informe que se anexa al expediente. Para completar el estudio, realiza entrevistas en el juzgado y visitas domiciliarias; en el Juzgado Quinto de Familia, se efectúa adicionalmente un intercambio de ideas o conceptualizaciones según sea el caso, en reuniones dentro del despacho.

La intervención puede ser directa, a fin de movilizar los recursos de una familia en su etapa de crisis, o bien indirecta asesorando al Juez para que la familia sea remitida a otro espacio (terapéutico o asistencial).

La posibilidad de evaluar el resultado de la intervención está sujeta a que el juzgado continúe interviniendo en el expediente. Si es así, como ocurre en el Juzgado Quinto de Familia con los expedientes de Custodias, por ejemplo, se evalúa periódicamente si las medidas tomadas están dando los resultados esperados e informa al Juez. En caso que la evaluación no sea positiva, se propone al Juez nuevas alternativas a seguir –remisión a otro profesional y/o entidad especializada, etc.-.

Otras herramientas empleadas por el Asistente Social son: conocimientos de terapia familiar sistémica y de orientación y asesoría a la familia; entrevista,

observación, charlas o entrevistas con vecinos, profesores y allegados; oír a las personas con respeto, ser puente para conciliar, respetar a los usuarios, tener buenas relaciones y actuar serenamente, dialogar con las partes, organizar el trabajo y tener contactos colaterales.

4.4.3 Capacidades y habilidades personales y laborales del Asistente

Social. El 100% de Jueces y Asistentes Sociales estiman que el perfil para el cargo de Asistente Social requiere una sólida formación en conocimientos, métodos, técnicas y habilidades para un desempeño idóneo, en aspectos como terapia familiar sistémica; conocimientos básicos de familia, grupo, derecho de familia y entrevista, habilidades para el manejo y dirección de un estudio social, conocimientos sobre relaciones humanas, conflicto y resolución de conflictos, conocimientos teóricos sobre el desempeño familiar, sobre psicología y sociología para poder hacer deducciones e inferencias de los hechos y todo lo relacionado con el campo social-afectivo-cultural. Además, poseer un perfil como persona que denote madurez, estabilidad, serenidad, imparcialidad, sagacidad, etc.

Dichas condiciones permiten precisar con certeza la verdadera razón del conflicto y tomar así una posición adecuada que contribuya a orientar a

quienes están involucrados, tener una visión global del problema, lograr la receptividad de la parte que se atiende para obtener la mayor información posible que permita el mejor conocimiento de la situación, y por ende una resolución oportuna y adecuada de la misma en beneficio del bienestar del núcleo familiar.

En efecto, para desarrollar el quehacer profesional del Asistente Social se necesitan tres clases de habilidades: de relaciones humanas; de análisis (para evaluar a las personas, analizar situaciones y evaluar los efectos de las acciones emprendidas) y de eficacia (para llevar a cabo la acción planeada). La primera requiere la capacidad de escuchar, de respetar a la otra persona tal como es, y de mantenerse firme en relación con cuestiones que afecten la integridad personal. La segunda, comprende la habilidad para conseguir información, interpretar su significado, sopesar pros y contras de vías de acción alternativas, seleccionar una determinada y registrar su progreso y procesos, estimar su eficacia y modificar el plan o programa de acuerdo con la estimación efectuada. La tercera, abarca la colaboración con los compañeros, con la titular del despacho y con la administración de la institución, ocuparse de la solución de crisis y riesgos, apoyar a los miembros de la familia del cliente, o de la comunidad, en contacto directo con los clientes y poner en

comunicación a éstos con las redes de ayuda de las comunidades locales, actuando como «intermediarios», entre las muchas o pocas «partes interesadas», en la cuestión. La implicación de los Asistentes Sociales con las personas y la naturaleza de las organizaciones y ambientes en los que se desenvuelven exige el empleo de otras habilidades de comunicación, gestión, asistencia material directa y de decisión en circunstancias conflictivas e inciertas.

Los Jueces (66.67%) consideran que el Asistente Social necesita actualización en temas como solución de conflictos, optimización del recurso humano y todo lo que se relacione con prevención y ayuda a los miembros de la familia. Por su parte, los Asistentes Sociales afirman que no han realizado estudios de postgrado por razones de tiempo, económicas y porque no le encuentran sentido a estudiar un postgrado en algo que les agrada pero que no relacione con su desempeño laboral, que adicionalmente implica abandonar a su familia en el poco tiempo que tiene para compartir con ella. No obstante, mencionan que están interesados en realizar estudios de diplomado (50%) y especialización (50%) en asesoría familiar, manejo de la problemática familiar, derecho de familia, familia, docencia universitaria e investigación, porque son temas relacionados con el cargo que desempeñan, porque no

poseen los conocimientos jurídicos en familia y porque los enriquecería a nivel personal y profesional en otros campos del conocimiento y quehacer profesional.

Igualmente, aseguran que necesitan actualización en temas muy puntuales tanto de la profesión -asesoría familiar, terapia familiar, familia, elaboración de estudios sociales con diagnóstico y tratamiento- como a nivel jurídico – legislación, derecho de familia-, pues en los juzgados no hay el personal suficiente teniendo adicionalmente el Asistente Social que cumplir funciones no relacionadas con su profesión, como el trámite de procesos -alimentos, custodias, privación de patria potestad, entre otros-.

Indudablemente, las capacidades consideradas necesarias para los Asistentes Sociales, presuponen conocimientos de dos clases: información práctica de uso inmediato y, conocimientos que proporcionen tanto una visión de la conducta de personas, organizaciones y sociedades, como acerca de las acciones posibles para modificar esa conducta bajo la influencia de cursos alternativos de acción.

La información práctica abarca: conocimiento de la zona y del organismo al que pertenece el Asistente Social, así como de los recursos (personas,

organizaciones, servicios y materiales) a su disposición; conocimiento al día de la legislación pertinente; conocimiento de las normas de la institución a la que pertenece; conocimiento amplio de los servicios y beneficios a disposición de los distintos grupos de clientes y de los organismos de los que se puede recabar con facilidad información más detallada.

El conocimiento que proporciona una visión de la conducta abarca los siguientes aspectos: comprensión del efecto que uno mismo causa en otras personas y de las formas de conducirse que engendran, por una parte, confianza y, por otra, vías de salida; comprensión de la manera en que funciona la mente de las personas, del desarrollo intelectual desde la infancia a la vejez, de las relaciones familiares y comunitarias, y de cómo difieren en las distintas culturas; comprensión de que todos estos conocimientos pueden interpretarse desde puntos de vista distintos, de que a toda formulación teórica, con independencia de la «objetividad» con que se presente, subyacen supuestos morales, filosóficos o políticos, y de que los Asistentes Sociales tienen que elegir entre distintos cursos posibles de acción y aceptar que ninguno de ellos es infalible.

5. CONCLUSIONES



- ✦ La intervención del Asistente Social en el Juzgado de Familia -en los procesos que ello es necesario-, requiere una gran precisión diagnóstica dado que las actuaciones son cortas en momentos de alta crisis y que de ellas dependen decisiones de obligatorio cumplimiento que afectan la vida, estabilidad emocional y afectiva entre otros aspectos, de las familias intervenidas.

- ✦ El Asistente Social realiza el diagnóstico situacional de la familia. Con tal fin efectúa las entrevistas que sean necesarias según los casos; trabaja la situación por la cual atraviesa la familia, reconociendo valores y pautas culturales en la búsqueda de soluciones a situaciones sociales problemáticas.

- ✦ La acción profesional, se canaliza a través de dos instancias: a) atención de público en el juzgado, constituido por los consultantes que mantienen vigentes procesos judiciales (Alimentos, Régimen de Visitas, etc.), profesionales para consultas de orden jurídico y social. b) trabajo empírico, cuyo objetivo fundamental es: investigar la realidad de vida y la situación socioeconómica de las partes desde una perspectiva integral y en

su propio contexto ambiental y cultural, con fines diagnósticos, mediar situaciones en pro de una conciliación y negociación desde las perspectivas de las materias en que, en aras de las demandas de sus derechos, se involucraron inicialmente en forma contenciosa y que, mediante la adecuada resolución de conflicto, han superado.

- ✦ La trascendencia del Asistente Social en los juzgados de familia, esta dada con relación al peritaje diagnóstico, que realiza el profesional y sobre cuyos fundamentos al tenor de los puntos de prueba -el real estado del núcleo familiar; condiciones de afecto e idoneidad moral y; diagnóstico de la situación familiar-, que son los ejes de análisis, el Juez resuelve.

- ✦ Cuando se indaga acerca del desarrollo de las capacidades, se presentan dos tipos de respuesta: aquella que argumenta definitivamente la no satisfacción de expectativas de superación; y otra, en la cual los Asistentes Sociales refieren el desarrollo de sus capacidades al hecho de que han aprendido a comprender las razones, actitudes, intereses y comportamientos de los actores involucrados en procesos judiciales.

- ✦ Los Asistentes Sociales consideran que la falta de capacitación –por parte de la institución- no les ha permitido adquirir elementos nuevos que puedan utilizar en la orientación a las familias para la superación de conflictos y la búsqueda de alternativas de solución a problemáticas familiares ni en la realización efectiva del quehacer profesional, ni en el aspecto socio-cultural ni en las relaciones grupales en el ámbito familiar y laboral.

- ✦ La presente investigación le permitió a la investigadora establecer un contacto directo con los Asistentes Sociales y Jueces de familia en donde además de obtener información necesaria para el desarrollo de los objetivos de la investigación, se logró una somera aproximación sobre el contexto social en el cual se desenvuelve la cotidianidad de los Asistentes Sociales siendo esto importante en términos del análisis de los resultados conllevando así a la confrontación entre la teoría –que es el deber ser- y la práctica –que es la realidad concreta-.

6. RECOMENDACIONES

- ❖ Sobre la base de la necesidad de crear condiciones para superar la realidad problemática de las familias intervenidas, se requiere brindar al Asistente Social capacitación tanto desde la perspectiva de su profesión como desde el ámbito jurídico, con el fin de proporcionarle nuevas herramientas de intervención para establecer relaciones de comunicación, consenso y conciliación al interior de las mismas.

- ❖ Con el fin de dar un aprovechamiento óptimo a las capacidades profesionales de los Asistentes Sociales, es indispensable que el Consejo Superior de la Judicatura cree dentro de cada Circuito Judicial una única oficina en la que se realice un trabajo interdisciplinario entre psicólogo(a), sociólogo(a) y trabajador(a) social, con las familias intervenidas en los deferentes despachos que ameriten su intervención -Familia, Menores, Penales-, ya que en muchas ocasiones se presentan situaciones que ameritan la intervención grupal de estos profesionales, para asumir medidas correctivas según el problema. El trabajo interdisciplinario posibilita nuevos espacios de encuentro e intercambio que favorecen distintas lecturas del fenómeno, amplían el análisis de la situación, y evitan la hegemonía de alguna de las disciplinas.

- ❖ De llegar a concretarse la recomendación enunciada en el punto anterior, sería conveniente crear una red a nivel nacional conformada con las oficinas de cada Circuito Judicial y otras entidades públicas –I.C.B.F., Comisarías de Familia, Defensorías de Familia, etc.- y privadas –ONG’s, entre otras-, pues a través del trabajo en red pueden ser generados: canales institucionalizados donde la participación es más efectiva y son mayores las respuestas; una mayor compenetración a través de proyectos comunes; mejor calidad y legitimidad de decisiones; evita superposición de tareas y ahorra esfuerzos.

- ❖ En aras de profundizar sobre las causas, consecuencias y alternativas de acción en la problemática familiar, se deben adelantar procesos investigativos tendientes al mejoramiento de la intervención del Asistente Social.

- ❖ Con el fin de optimizar la eficacia de la gestión del Asistente Social, es preciso diseñar la investigación como experiencia complementaria de la intervención profesional, con conocimientos teóricos y prácticos que le permitan mejorar su quehacer en el contexto social.

BIBLIOGRAFIA

- AYLWIN DE BARROS, Nidia; JIMENEZ DE BARROS, Mónica y QUEZADA DE GREPPI, Margarita. Un enfoque operativo de la metodología de trabajo social. 2ª ed. Buenos Aires : Hvmánitas, 1982.
- CAMPANINI, Annamaria y LUPPI, Francesco. Servicio social y modelo sistémico : Una nueva perspectiva para la práctica cotidiana. 2ª ed. Barcelona, España : Paidós Terapia Familiar, 1998.
- CERDA GUTIERREZ, Hugo. La investigación total : La unidad metodológica en la investigación científica. Colombia : Cooperativa editorial Magisterio, 1994.
- CHADI, Mónica. Redes sociales en el trabajo social. 1ª ed. Buenos Aires, Argentina : Espacio, 2000.
- EROLES, Carlos (Coord.). Familia y trabajo social : Un enfoque clínico e interdisciplinario de la intervención profesional. Buenos Aires, Argentina : Espacio, 1998.
- GONZÁLEZ, Luis José. Comunidad y Organización. Colombia : Buho Ltda., 1988.

- GUILLEN, Cesar San Juan (Coord.). Intervención psicosocial : Elementos de programación y evaluación socialmente eficaces. Colombia : Anthropos, 1996.
- GUTIERREZ DE PINEDA, Virginia. Transformaciones y conflictos en la relación de los géneros : Pareja y familia. Maestría en derecho de familia. Bucaramanga : Universidad Autónoma de Bucaramanga –UNAB-, s.f.
- HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNANDEZ COLLADO, Carlos y BAPTISTA LUCIO, Pilar. Metodología de la Investigación. México : McGraw Hill, 1998.
- RAMA JUDICIAL. CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA [online]. Plan sectorial de desarrollo para la Rama Judicial 1999 – 2002 (Colombia). Available from internet: <[http://200.21.19.131/assets/Plan Sectorial de Desarrollo.PDF](http://200.21.19.131/assets/Plan_Sectorial_de_Development.PDF)>.
- SANTINI, Ana Carolina y DE OLIVEIRA, Adriana. El perfil profesional del asistente social ante las demandas contemporáneas. Universidade

Estadual de Londrina [online]. Londrina (Brasil). s.f. Available from internet:

<http://www.arcaf.net/social_work_proceedings/ftp_files/Santini.pdf>.

- LAGOS, Guiselda Alid. Rol del asistente social en el ámbito local. Universidad del Bío Bío. Instituto Profesional Diego Portales [online]. Región del Bío Bío, Concepción (Chile). s.f. Available from internet: <<http://www.ubiobio.cl/cps/ponencia/doc/p14.1.htm>>.
- MENDEZ A., Carlos E. Metodología : Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. Colombia : McGraw-Hill, 1995.
- MMUDIIN, Salvador. Familia y terapia familiar. Barcelona : Granica, 1977.
- MORALES, J. Francisco; OLZA, Miguel y otros. Psicología social y trabajo social. España : McGraw-Hill, 1996.

- NATIONAL INSTITUTE FOR SOCIAL WORK. Trabajadores sociales : Su papel y cometidos. 2ª ed. Madrid, España : Narcea, 1995.
- PAEZ MORALES, Guillermo. Sociología de la familia : Elementos de análisis en Colombia y América Latina. Bogota, Colombia : Universidad Santo Tomás. Centro de enseñanza desescolarizada, 1984.
- PAYNE, Malcolm. Teorías contemporáneas del trabajo social : Una introducción crítica. 1ª ed. España : Paidós, 1995.
- PITTMAN III, Frank S., Momentos decisivos : Tratamiento de familias en situaciones de crisis. Buenos Aires : Paidós, 1990.
- PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Constitución Política Nacional de Colombia. Bogotá : La Presidencia. 1.991.
- _____ Decreto No. 052 de 1987 (Enero 13). Bogotá : La Presidencia, 1987.

- _____ Decreto No. 2272 de 1989 (Octubre 7). Bogotá : La Presidencia, 1987.

- QUINTERO VELASQUEZ, Ángela María. Trabajo social y procesos familiares : Colección política, servicios y trabajo social. Buenos Aires, Argentina : Lumen/Hvmanitas, 1997.

- RESTREPO DE GIRALDO, Lucia. Orientación y terapia familiar una perspectiva en el desarrollo de la asistencia social. Barranquilla : s.n. 1994.

- SAUCEDA, Juan Manuel. Terapia familiar – orientación familiar. Hojas mimeografiadas.