

**DESARROLLANDO HABILIDADES PSICOSOCIALES DENTRO DE LOS
HOGARES SUSTITUTOS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR
FAMILIAR LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO**



ERIKA PAOLA GONZÁLEZ GÓMEZ

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BUCARAMANGA**

2012

**DESARROLLANDO HABILIDADES PSICOSOCIALES DENTRO DE LOS
HOGARES SUSTITUTOS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR
FAMILIAR LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO**

ERIKA PAOLA GONZÁLEZ GÓMEZ

**Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de
Trabajadora Social**

Directora

ANDREA HERNÁNDEZ QUIRAMA TS, Dra.

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BUCARAMANGA**

2012

DEDICATORIA

A la memoria de John Mauricio Serrano Cabeza

AGRADECIMIENTOS

A Dios mi Señor, por brindarme cada día acompañado de bendiciones.

A mi mami, por luchar cada día de su vida por mi bienestar, confiar en mí y apoyarme e impulsarme a seguir adelante en mi camino.

A mi padre y a mis hermanas por acompañarme en el logro de esta meta.

A mis padrinos Irene y Darío, quienes me han enseñado que el querer es poder.

Gracias a todas mis compañeras, compañeros, amigos y amigas que han sido mi apoyo en distintos momentos de mi vida en especial a Lucy, Cindy, Erika, Dianita, Naty, Cristina, Alvaro, Javier, Christian, David, Lina, Lorena, Mago, Sandra, Humberto, Jimmy, Johana, Aleja y Silvia, a ellos muchas gracias.

A Bryan por apoyarme, confiar en mí y por tenerme tanta paciencia.

A mi tía Claudia por impulsarme a seguir adelante en momentos difíciles.

A Andrea por acompañarme y orientarme estos dos últimos años de mi proceso de formación.

Al Bienestar Universitario y mis compañeros y compañeras de PyP, fue una gran experiencia hacer parte del equipo.

Finalmente, a la UIS, gracias por todo el aprendizaje y momentos, fue una gran experiencia. ¡Hasta siempre UIS!

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN | 12 |
| 1. MARCO REFERENCIAL..... | 17 |
| 1.1 ENFOQUE DE DERECHOS..... | 17 |
| 1.2 DINÁMICA DE GRUPO | 19 |
| 1.3 TEORÍA DE LAS REDES SOCIALES | 22 |
| 1.4 HABILIDADES PSICOSOCIALES PARA LA VIDA..... | 26 |
| 2. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA PRÁCTICA EN EL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR..... | 30 |
| 2.1 CONTEXTO INTERNACIONAL..... | 30 |
| 2.2 CONTEXTO NACIONAL | 32 |
| 3. CARACTERIZACIÓN INSTITUCIONAL..... | 37 |
| 3.1 GENERALIDADES INSTITUCIONALES..... | 37 |
| 3.1.1 Razón social y ubicación..... | 38 |
| 3.1.2 Planeación estratégica institucional | 38 |
| 3.1.3 Estructura organizativa..... | 39 |
| 3.1.4 Política institucional..... | 39 |
| 3.1.5 Programas o servicios..... | 40 |
| 3.1.6 Área específica en la que se enmarcó la práctica profesional de Trabajo Social | 41 |
| 3.2 PERSONAS EN EL CONTEXTO LOCAL | 42 |
| 4. CARACTERIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA | 44 |
| 4.1 ANÁLISIS SITUACIONAL..... | 44 |
| 4.1.1 Pronóstico..... | 58 |
| 4.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN | 59 |
| 4.3 OBJETIVOS..... | 61 |
| 4.3.1 Objetivo General | 61 |

| | | |
|-------|--|----|
| 4.3.2 | Objetivos Específicos | 61 |
| 4.4 | METODOLOGÍA | 62 |
| 4.4.1 | Planeación de actividades..... | 64 |
| 4.4 | DESCRIPCIÓN DEL PROCESO..... | 67 |
| 4.5 | DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN, RELACIÓN Y ALCANCE DE LOS OBJETIVOS PROPUESTOS | 70 |
| 5. | EVALUACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN..... | 80 |
| 5.1 | FACILITADORES | 80 |
| 5.2 | LOGROS..... | 81 |
| 5.3 | DIFICULTADES..... | 82 |
| 5.4 | RETOS..... | 82 |
| 6. | PROPUESTA DE INTERVENCIÓN | 85 |
| 6.1 | JUSTIFICACIÓN..... | 85 |
| 6.2 | OBJETIVOS..... | 86 |
| 6.2.1 | Objetivo General | 86 |
| 6.2.2 | Objetivos Específicos | 87 |
| 6.3 | PROCESO METODOLÓGICO DE LA PROPUESTA | 87 |
| 6.4 | CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES | 89 |
| 7. | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 91 |
| | BIBLIOGRAFÍA | 93 |
| | ANEXOS | 95 |

INDICE DE CUADROS

| | |
|--|----|
| Cuadro 1. Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes | 19 |
| Cuadro 2. Artículos de la Constitución Política de Colombia, que protegen y apoyan a niños, niñas, adolescentes y la familia. | 33 |
| Cuadro 3. Datos específicos de madres sustitutas. | 42 |
| Cuadro 4. Balance de fuerzas. | 57 |
| Cuadro 5. Planeación de actividades. | 64 |
| Cuadro 6. Cronograma | 66 |
| Cuadro 7. Descripción del proceso. | 67 |
| Cuadro 8. Cronograma de actividades. | 89 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Resultados de entrevista madre sustituta 1..... | 47 |
| Tabla 2. Resultados de entrevista madre sustituta 2..... | 50 |
| Tabla 3. Resultados de entrevista madre sustituta 3..... | 51 |
| Tabla 4. Resultados de entrevista madre sustituta 4..... | 54 |
| Tabla 5. Resultados de entrevista madre sustituta 5..... | 55 |

LISTA DE ANEXOS

| | |
|--------------------------------------|----|
| Anexo 1. COMUNICACIÓN ASERTIVA | 95 |
| Anexo 2. MANEJO DE CONFLICTOS..... | 98 |

RESUMEN

TITULO: DESARROLLANDO HABILIDADES PSICOSOCIALES DENTRO DE LOS HOGARES SUSTITUTOS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO. *

AUTORA: ERIKA PAOLA GONZÁLEZ GÓMEZ**

PALABRAS CLAVES: Restablecimiento de Derechos, Infancia, Adolescencia, Hogar Sustituto, Madres Sustitutas, Habilidades Psicosociales para la Vida, Relaciones interpersonales.

DESCRIPCIÓN

El presente documento sintetiza el proceso de intervención profesional de la estudiante de Trabajo Social llevado a cabo en el programa de protección Hogares Sustitutos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF- centro zonal Luis Carlos Galán Sarmiento de la ciudad de Bucaramanga.

A través de un diagnóstico se realizó un proceso de intervención a las madres sustitutas lo cual buscó fortalecer sus relaciones interpersonales y grupales por medio de las Habilidades Psicosociales para la Vida, para lograr un mejor desempeño dentro del programa de protección el cual se va dirigido al restablecimiento de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes. Las metodologías usadas en el proceso de intervención fueron: visitas a los hogares sustitutos, entrevistas en profundidad, talleres, conversatorios; la práctica buscó optimar y potencializar las Habilidades Psicosociales para la Vida con las madres sustitutas.

Finalmente se planteó una propuesta que busca complementar el proceso de intervención que permita mejorar las relaciones interpersonales entre el grupo de madres sustitutas y el equipo interdisciplinar de Hogares Sustitutos, por medio de un trabajo en equipo.

Se espera el desarrollo de la propuesta y el alcance optimo de los objetivos que demuestren buenos resultados que favorezcan el desarrollo del programa de Hogares Sustitutos del centro zonal Luis Carlos Galán Sarmiento.

* Proyecto de Grado

** Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social. Directora del Proyecto: Andrea Hernández Quirama Dra, T.S.

SUMMARY

TITLE: DEVELOPING PSYCHOSOCIAL ABILITIES INSIDE OF SUBSTITUTES HOMES OF COLOMBIAN INSTITUTE FAMILY WELFARE LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO*.

AUTHOR: ERIKA PAOLA GONZÁLEZ GÓMEZ**

KEYWORDS: Reestablishment of rights, Children, Adolescents, Substitutes Homes, Surrogate Mothers, Psychosocial Abilities, Interpersonal relationships.

DESCRIPTION

This document summarizes the process of professional intervention by the student of social work undertaken at the Substitutes Homes protection program of the Colombian Family Welfare Institute -ICBF- zonal center of Luis Carlos Galán Sarmiento of Bucaramanga's city.

Through a diagnosis was made an intervention process to surrogate mothers sought to strengthen their interpersonal and group relationships through Psychosocial Abilities, for better performance in the protection program which is aimed at reestablishment of Rights of Children and Adolescents. The methodologies used in the intervention process were: visits to **substitute's** homes, interviews, workshops, talks, sought to optimize practice and empower Psychosocial **Abilities** for Life with surrogate mothers.

Finally was forward a proposal that seeks to complement the process of intervention to improve interpersonal relationships between the group of surrogate mothers and interdisciplinary team of protection program, through teamwork.

It is expected the development of the proposal and the optimal range of objectives that demonstrate good results that favor the development of program protection zonal center Luis Carlos Galán Sarmiento.

* Graduating Work

** Human Sciences Faculty. Social Work School. Project Director: Andrea Hernández Quirama Dra, T.S.

INTRODUCCIÓN

“Quien aprende a abrir las manos por solidaridad, termina abriendo el corazón por amor”, Juana de Angelis

El trabajo social es considerado universalmente necesario para desarrollar procesos integradores de cohesión grupal y/o familiar, por lo tanto su intervención ha llegado a ser indispensable para el fortalecimiento de lazos familiares con alto potencial en el refuerzo de valores, autoestima, respeto por sí mismo y por los demás.

La familia es y seguirá siendo el principal espacio de socialización del ser humano, constituye igualmente la principal red de relaciones y fuentes de apoyo; por lo tanto su importancia en el desarrollo de las personas es innegable, su estudio e intervención es necesaria a lo largo de la vida; así mismo el bienestar, la seguridad y circunstancias de una familia determinan las condiciones sociales, económicas y políticas, de una región al ser el actor principal de la sociedad.

Actualmente factores de tipo económico, político, geográfico, cultural, social, han modificado y afectado el núcleo familiar en todo el mundo, provocando situaciones de violencia intrafamiliar, maltrato infantil, crisis familiares como separación de padres, manejo inadecuado de pautas de crianza, trabajo infantil, consumo de sustancias psicoactivas, trastornos de aprendizaje, entre otros. Al presenciar dichas problemáticas en la familia sus integrantes han optado por buscar alternativas que les permita solucionar su situación familiar.

En el caso de Colombia existen entidades e instituciones como el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF- establecida con el propósito de responder a problemáticas como la desnutrición, inestabilidad del núcleo familiar, pérdida de valores y niñez desamparada, que afectan a la sociedad colombiana.

Vista como medida de protección, ésta entidad ofrece varias modalidades de atención encaminadas al resguardo íntegro de la familia, en especial la niñez y adolescencia; en las cuales se encuentra el programa de Hogares Sustitutos que opera desde el Centro Zonal Luis Carlos Galán Sarmiento, Regional Santander en la ciudad de Bucaramanga.

El presente trabajo sistematiza la experiencia profesional del Trabajo Social, que se desarrolló desde el Centro Zonal de protección, por medio de las Habilidades Psicosociales para la Vida en el programa de Hogares Sustitutos, escenario propicio para llevar a cabo un proceso de intervención en el manejo de vínculos y relaciones interpersonales con las Madres Sustitutas quienes son las encargadas del cuidado de niños, niñas y adolescentes que ingresan al programa.

En primera instancia se sustentan referentes teóricos y conceptuales bajo los cuales se llevó a cabo la intervención profesional, de igual manera se hace referencia al marco legal que rige, delimita el accionar y enmarca el contexto en el que se desarrollan los derechos de niños, niñas y adolescentes en Colombia.

Acto seguido de una fase de ubicación dentro de la institución, que comprende toda su estructura y en particular la función que la estudiante de trabajo social, llevó a cabo concentrando su atención en los objetivos y el marco institucional para un buen desempeño de su proyecto ejerciendo su práctica acorde con las necesidades institucionales.

Posteriormente se mostrará el proceso de desarrollo de la misma, donde se expone el diagnóstico y plan de intervención a ejecutar dentro de la Institución, que abrió paso a una evaluación final del proceso de intervención por parte de la estudiante.

Asimismo, el trabajo incluye la propuesta central de intervención diseñada como aporte al mejoramiento del programa desde las Madres Sustitutas, de este modo dando continuidad al proceso llevado a cabo durante el ejercicio práctico de trabajo social.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones respecto a la experiencia realizada.

1. MARCO REFERENCIAL

“No somos libres de elegir lo que nos pasa, sino libres para responder a lo que nos pasa de tal o cual modo”.

Fernando Savater, 1991

1.1 ENFOQUE DE DERECHOS

Las Naciones Unidas atribuyen a este enfoque una definición arraigada desde la realización de Derechos Humanos, razón por la que debe estar presente a la hora de formular políticas y programas de desarrollo dirigidos a diversas poblaciones.

Este enfoque va dirigido a la identificación y realización de derechos así como deberes y obligaciones que les corresponde a los seres humanos, así mismo procura fortalecer la capacidad de reivindicar derechos y cumplimiento de deberes. Por otro lado atribuye que los principios y normas, estipulados en los tratados internacionales de derechos humanos, deben ir orientados a toda labor de cooperación de desarrollo en los distintos sectores y fases del proceso de los programas que se implementen.

El enfoque de derechos humanos “se compone tanto de una dimensión normativa como operacional”¹, de tal manera se encuentra basado en normas internacionales y está orientado en la promoción y protección de derechos humanos, brindando así un respaldo legal a todos los procesos que incluyan este enfoque.

¹ OFICINA DEL ALTO COMISIONADO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LOS DERECHOS HUMANOS. Preguntas frecuentes sobre el Enfoque de Derechos Humanos en la Cooperación para el Desarrollo. Naciones Unidas y Ginebra: 2006. p. 22

La oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas sustenta un documento que expone elementos claves en el Enfoque de Derechos por medio de los siguientes puntos: primero, reconocer los derechos de quien va centrado el proceso, atendiendo la población vulnerada o en riesgo de estarlo; segundo conserva una visión integral en la que tiene en cuenta el marco social, político y legal, tanto el espacio en los que participa el ser humano (familia, comunidad, otros); tercero, se orienta a través de procesos participativos pretendiendo que las comunidades dirijan sus procesos y obtengan un mayor nivel de participación respecto a sus derechos y generen resultados sostenibles. Estos elementos brindan un soporte al proceso de participación en la comunidad.

Este Enfoque de Derechos parte de unos principios abordados durante todo el proceso de intervención los cuales son: “los derechos son indivisibles, los derechos son universales y se basa en los cuatro principios de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño: el derecho a la no discriminación, interés superior del niño, derecho a la supervivencia y desarrollo y derecho a ser escuchado”². Esto implica, mantener una visión de corresponsabilidad y obligatoriedad tanto moral como legal en el cumplimiento de acciones que sean prioritarias en la protección y promoción de los derechos de la infancia por parte del Estado, la familia y la sociedad.

Los siguientes derechos (cuadro 1) constituyen una herramienta de protección, prevención, promoción y responsabilidad social de Derechos del Niño; los cuales se definen para la infancia y la adolescencia de la siguiente manera³:

² ALFAGEME, Erika; CANTOS, Raquel y MARTÍNEZ, Marta. De la Participación al Protagonismo Infantil. Propuesta para la Acción. Madrid: Plataforma de organizaciones de Infancia, 2003. [En línea]. [Consultado Junio, 2011]. Disponible en internet: <http://plataformadeinfancia.org/system/files/De%20la%20Participaci%C3%B3n%20al%20Protagonismo%20Infantil.pdf>

³Ley 1098 del 2006. Código de Infancia y Adolescencia. Congreso de la Republica. Colombia: Noviembre, 2006. [En línea]. [Consultado Junio 2011]. Disponible en internet: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=22106>

Cuadro 1. Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes

| |
|--|
| Derecho al desarrollo integral en la primera infancia |
| Derecho a la vida y a la calidad de vida y a un ambiente sano |
| Derecho a la rehabilitación y la resocialización |
| Derecho a la salud |
| Derecho a la identidad |
| Derecho a la participación de los niños, niñas y adolescentes |
| Derecho a la recreación, participación en la vida cultural y en las artes |
| Derecho a tener una familia y no ser separado de ella |
| Derecho a la intimidad |
| Derecho a los alimentos |
| Derecho a la libertad y seguridad personal |
| Derecho a la protección |
| Derecho a la integridad personal |
| Derecho a la asociación y reunión |
| Derecho a la Educación |
| Derecho a la Información |

Fuente. Ley 1098 del 2006. Código de Infancia y Adolescencia. Congreso de la República. Colombia: Noviembre, 2006.

Al referirse a los Derechos Humanos, es preciso partir desde cada uno de los actores con una postura ética profesional como directriz en el trabajo con la infancia, bajo principios de respeto, igualdad, equidad y dignidad.

1.2 DINÁMICA DE GRUPO

Para Trabajo Social el desarrollo del método de grupo, constituye una herramienta para alimentar un contexto de experiencias, que permita a sus miembros

enfrentarse a las realidades, consolidarse entre sus miembros y llevar a cabo proceso en pro del ejercicio de sus derechos.

Se entiende por Grupo como “un conjunto de individuos que interactúan con referencia a un objetivo determinado”⁴, compartiendo un espacio y un tiempo establecido. El porqué de su existencia radica en la condición gregaria del ser humano que no puede vivir aislado y por el contrario, necesita de otros para satisfacer sus necesidades materiales, emocionales y espirituales, por esto se asocia de diferentes formas.

Con el fin de comprender el desarrollo grupal, es necesario revisar los procesos de conformación de los mismos. Según la autora Gladys Adamson, las diferentes fases en el proceso de conformación y desarrollo del grupo son el vínculo individuo-grupo, el vínculo grupo-coordinador y el vínculo tarea-grupo⁵; estas relaciones se dan en tres fases y se dan en sentido cronológico si este apenas inicia.

La primera fase el vínculo grupo-individuo, se caracteriza por una acentuada defensa del individualismo definida por la afirmación de una negación: “yo no soy vos”, se observa un “conjunto de individuos con motivaciones propias, que se enfrenta con la tarea implícita que es conformarse como grupos y desarrollar entre todos una tarea explícita que es trabajar la información recibida”⁶, la relación entre la información y el grupo suele mantenerse de forma pasiva, donde el coordinador es el encargado de transmitir la información a los miembros del grupo y estos la asumen.

En la segunda fase, la relación grupo-individuo, se da con la información “yo soy vos”, en este momento los integrantes del grupo se identifican entre ellos a través

⁴ CONTRERAS, Yolanda. Trabajo Social de Grupos. México: 1989, p. 23

⁵ ADAMSON, G. Fases y mitos en grupo operativo. En: Revista Temas de Psicología Social. Buenos Aires: n 6, 1984. Citado por: GARCÍA, Dora et al. El trabajo con grupos: aportes teóricos e instrumentales. Buenos Aires: Espacio, 2008. p. 32

⁶ *Ibíd.*, p. 33

de sus problemas, gustos, intereses, dificultades, potencialidades, objetivos, tomando fuerza la palabra “todos somos iguales”.

Por último, la tercera fase, el grupo le da paso a la diferencia entre sus miembros, y asumen esta como una semejanza entre todos, en relación a la información-grupo este ya aparece por parte de sus miembros con más interés, con signos de curiosidad en su contenido, con posturas críticas y reflexivas de las temáticas abordadas.

Este abordaje que hace la autora a los grupos es de gran relevancia, por cuanto se realiza un análisis de aquellos elementos que hacen parte del grupo, desde su conformación hasta su consolidación, tales como: coordinador y/o facilitador, información, comunicación, intereses, sentido de pertenencia, integrantes; este análisis brinda las herramientas necesarias para develar la dinámica del grupo y desarrollar así actividades que refuercen los aspectos positivos al interior del grupo.

Al interior de los grupos existen dos elementos importantes, primero, la *comunicación humana*, esta se considera como “el proceso permanente de codificación y decodificación de las experiencias de las y los propios participantes”⁷, a través de este medio el coordinador dará cuenta del esquema de la dinámica del grupo.

Y segundo, se va desarrollando el proceso de aprendizaje, este es construido por cada uno de las personas desde las primeras experiencias que tienen. Este proceso de aprendizaje implica una deconstrucción y construcción de la matriz de aprendizaje que cada niño, niña y adolescente ha construido en su vida; esta

⁷ GARCÍA, Dora et al. El trabajo con grupos: aportes teóricos e instrumentales. Buenos Aires: Espacio, 2008. p. 27

matriz definida por Ana Quiroga como una “modalidad con la que cada sujeto organiza y significa el universo de su experiencia, su universo de conocimiento”⁸.

Este aprendizaje dándose de forma horizontal entre los integrantes del grupo y los facilitadores del proceso, entendiendo el proceso de aprender “no solo la acumulación de información o contenidos, sino el manejo de los conocimientos como instrumentos para indagar y actuar sobre la realidad, transformándola”⁹.

1.3 TEORÍA DE LAS REDES SOCIALES

La teoría de redes se encuentra representada por enfoques teóricos que van desde la antropología, psicología, sociología y matemática. Por lo tanto, su origen y desarrollo está altamente referenciado por diversos autores, quienes a modo de discusión han aportado conceptos y análisis empíricos a ésta.

La definición de redes sociales corresponde a una estructura organizada de personas vinculadas entre sí a través de relaciones sociales que permite el funcionamiento de un sistema, por esta razón se hacen necesarias para el buen desempeño dentro de las dinámicas familiares, grupales y el propio desarrollo de la sociedad. Debido a que son sistemas abiertos, las redes sociales permiten interactuar a los miembros de un colectivo con otros colectivos y de este modo crear alternativas estratégicas para la solución de problemas y satisfacer sus necesidades.

Según Wasserman y Faust, éstas “requieren conceptos, definiciones y procesos en los que las unidades sociales aparecen vinculadas unas a otras a través de

⁸ QUIROGA, Ana. Citado por: GARCÍA, Dora et al. El trabajo con grupos: aportes teóricos e instrumentales. Buenos Aires: Espacio, 2008. p. 27

⁹ GARCÍA, Dora et al. Op. cit., p. 28

diversas relaciones”¹⁰, este aporte puede tomarse como una característica propia de las redes, mas no como una definición exacta; añadiendo que las redes favorecen las relaciones interpersonales y grupales, basadas en el respeto, compromiso, dedicación y creatividad que cada miembro tenga con respecto a su pertenencia en ésta. En una red se miran las necesidades de cada uno de sus miembros y se tienen en cuenta a la hora de asignar cargos que permitan distribuir las actividades necesarias para poder lograr sus objetivos, de igual manera es necesario renovar y activar periódicamente las estrategias de relaciones y comunicaciones, pues son un sistema abierto y por lo tanto deben manejar una dinámica para la entrada y salida de sus miembros. Cabe recordar que la sostenibilidad de una red depende de la solidez de cada colectivo y el sentido de pertenencia de sus integrantes.

Al momento de hablar sobre redes sociales se da una visión hacia la reciprocidad e intercambios de apoyo, lo cual resulta ser una característica propia de las redes aun así es necesario aclarar que la motivación de los integrantes no se basa en las necesidades materiales pues las emociones y desarrollo cognitivo cumplen un papel destacado en estas.

Desde otro ámbito, existen diferentes formas de tipificar las redes de acuerdo a “su constitución, características de sus miembros y funcionamiento”¹¹, clasificándose de esta manera según los Lineamientos Técnicos para la Inclusión y Atención de Familias: red social personal, esta red permite el autoconocimiento del individuo en su identidad, bienestar, competencia y prestigio, así como el percibir sus relaciones significativas dentro y fuera de su consanguinidad; red social familiar, en esta se ubica a la familia como grupo en el cual se identifican

¹⁰ WASSERMAN, S; FAUST, K. Social Network Analysis. Cambridge: University Press. Citado por: LOZARES, Carlos. La teoría de Redes Sociales. Universidad Autónoma de Barcelona. Departamento de Sociología. Barcelona, 1996. p. 108.

¹¹ Lineamientos Técnicos para la inclusión y Atención en Familias. Subdirección de Lineamientos y Estándares. Septiembre del 2007. p. 132 [En línea]. [Consultado 2011]. Disponible en: <<http://es.scribd.com/doc/20320192/LINEAMIENTOS-DEFINITIVOS>

sus satisfacciones e insatisfacciones a fin de formular acciones para transformar y mejorar su entorno relacional; red comunitaria, “se ejerce bajo la participación activa de colectivos dentro de una comunidad que interactúa con las instituciones de la localidad”¹². Sirve para fortalecer la participación ciudadana en vista de que los sujetos atienden a un grupo de problemas que presentan y responden a ellos de manera participativa y estratégica¹³.

Por último se clasifican las redes de servicios intrainstitucionales y las redes interinstitucionales e intersectoriales, que hacen referencia a “la participación de diversas áreas de una misma institución, para garantizar la eficacia y eficiencia de los servicios en un ámbito local, regional, nacional”¹⁴.

De este modo se puede decir que una red es aquella en la que un número de sujetos mantiene relaciones en las que se manifiesta un nivel de confianza de forma recíproca en la que se comprometen sus miembros entre sí, para la satisfacción de sus necesidades.

En los Lineamientos para la Inclusión y Atención de Familias se expone una técnica de intervención terapéutica para con redes que consiste en un “procedimiento donde la red pasa a ser la unidad de intervención dentro del cual la tarea del equipo de operadores es un proceso de mediación”¹⁵. En este proceso se define la situación problema de relaciones y reacciones de los implicados; se visualizan soluciones viables; se identifican actores a quienes se convocaran a la reunión con un equipo de mediación. “Este equipo de operadores o mediación debe estar constituido por tres o cuatro personas, una de las cuales será el coordinador del equipo y el conductor de la reunión o reuniones en las que se

¹² *Ibíd.*, p. 134

¹³ *Ibíd.*, p.132 -134

¹⁴ *Ibíd.*, P. 135

¹⁵ Lineamientos Técnicos para la inclusión y Atención en Familias. Subdirección de Lineamientos y Estándares. Septiembre del 2007. p. 137 [En línea]. [Consultado 2011]. Disponible en: <<http://es.scribd.com/doc/20320192/LINEAMIENTOS-DEFINITIVOS>>

incluirán actividades como¹⁶: crear un ambiente adecuado para exponer problemas a resolver, conversar sobre soluciones y aportes que cada miembro está dispuesto a hacer, replantear conversaciones en las que se concrete un plan de trabajo y se especifiquen acciones a realizar, hacer un cierre del encuentro en donde se precisen los compromisos y acciones a seguir.

Según el caso que se trabaje pueden llevarse a cabo otras reuniones teniendo en cuenta los procesos que se estén llevando a cabo aclarando que esta es una de las estrategias más complejas para la inclusión y atención de casos.

Un procedimiento de análisis de redes se realiza sobre su contenido y forma; entendiendo como contenido aquel fin existente que crea una relación entre las unidades, es decir el interés mutuo que hace que los individuos se relacionen entre sí. Y se entiende por forma la estructura de la red, es decir la conexión que se interpreta como el equilibrio entre las relaciones.

Es así como a partir del trabajo en red empieza contextualizando los problemas, y buscando las posibles soluciones teniendo en cuenta la participación activa de los sujetos de dicha problemática; y es donde se hace necesaria la intervención con las redes sociales donde desde las demandas emergentes por los sujetos se ve la importancia del apoyo familiar y psicosocial, facilitando los recursos precisos para la solución de dichas necesidades o problemas.

Para lograr el fin deseado, lo mejor es crear una organización que regule el proceso, regida por acuerdos y objetivos comunes entre la misma red, donde se funde una dirección mutua interna con el fin de alcanzar propósitos, negociar y abordar acuerdos que apunten a la creación de planes encaminados a dar resultados adecuados para el tratamiento de la problemática en común.

¹⁶ *Ibíd.*, p. 137

1.4 HABILIDADES PSICOSOCIALES PARA LA VIDA

En 1993 la División de Salud Mental de la Organización Mundial de la Salud (OMS) lanzó la *Iniciativa Internacional para la Educación en Habilidades para la Vida en las Escuelas* (LifeSkillsEducation in Schools). El propósito de esta actuación era difundir mundialmente la enseñanza de un grupo genérico de diez destrezas psicosociales, consideradas relevantes en la promoción de la competencia psicosocial de niñas, niños y jóvenes¹⁷.

Actualmente las Habilidades Psicosociales para la Vida, han dado respuesta satisfactoria en el fortalecimiento de relaciones personales como interpersonales no sólo en niños, niñas y jóvenes, sino también en adultos, es decir esta iniciativa favorece el ejercicio de vivir en comunidad. Por ende, las habilidades sociales son aquellas capacidades o destrezas específicas que se requieren para llevar a cabo una labor o una acción de manera competente, es decir un conjunto de conductas aprendidas en pro de algún objetivo; a continuación se dará a conocer la definición de cada una de las habilidades:

- Autoconocimiento: “conocer mejor nuestro ser, carácter, fortalezas, oportunidades, actitudes, valores, gustos y disgustos. Conocerse a sí mismo también significa construir sentidos acerca de nosotros mismos, de las demás personas y del mundo en que vivimos”¹⁸. El hecho de tener un conocimiento claro de aquello que se desea tener y ser como persona, favorece tanto al individuo como a su entorno al momento de aplicar todas aquellas oportunidades y fortalezas con las que cuenta en el ejercicio de su vida en comunidad.
- Empatía: “poder sentir con la otra persona facilita comprender mejor las reacciones, emociones y opiniones ajenas, e ir más allá de las diferencias, lo que nos hace más tolerantes en las interacciones sociales”¹⁹. La capacidad de aceptar

¹⁷ Habilidades para la vida. Edex. [En línea]. [Consultado 2011]. Disponible en: <http://www.habilidadesparalavida.net/es/las_10_habilidades_para_la_vida.html>

¹⁸ Organización Mundial de la Salud. Habilidades para la vida. [En línea]. [Consultado 2011]. Disponible en internet: < <http://www.habilidadesparalavida.net/es/autoconocimiento.html>>

¹⁹ *Ibíd.*, Disponible en internet: < <http://www.habilidadesparalavida.net/es/empatia.html>>

y entender a las personas como son, es una clave éxito para la vida, por ende el asociarse y familiarizarse con aquellos sentimientos ajenos permite a las personas congeniar dentro de una sociedad.

- Comunicación asertiva: “expresar con claridad, y en forma apropiada al contexto y la cultura, lo que se siente, piensa o necesita”²⁰. Una adecuada comunicación es base para mantener buenas relaciones interpersonales de ahí la importancia de saber expresarse de manera clara y concisa, no solo para darse a entender sino, para que también las demás personas se sientan respetadas y no agredidas.

- Relaciones interpersonales: “establecer y conservar relaciones interpersonales significativas, así como ser capaz de terminar aquellas que impiden el crecimiento personal”²¹. Visto como seres sociales, los seres humanos se encuentran en constante relación dentro de diferentes ámbitos, como familiares, laborales, entre otros, a partir de esto los seres humanos encuentran lazos de afectividad como en ocasiones se pueden presentar situaciones apáticas o incómodas; es aquí donde las personas deben tener el criterio y autoridad para tomar decisiones de manera que no afecten su convivencia ni su interior.

- Toma de decisiones: “evaluar distintas alternativas, teniendo en cuenta necesidades, criterios y las consecuencias de las decisiones, no sólo en la vida propia sino también en la ajena”²². Las personas se enfrentan a diario con situaciones de diverso tipo que generan un impacto ya sea de manera positiva o negativa, para esto es importante establecer prioridades, tener credibilidad y responsabilidad en el momento de tomar una decisión adecuada. Es necesario tener en cuenta diversas alternativas que permitan resultados saludables para el individuo como su comunidad.

²⁰ Ibíd., Disponible en internet: <http://www.habilidadesparalavida.net/es/comunicacion_asertiva.html>

²¹ Ibíd., Disponible en: <http://www.habilidadesparalavida.net/es/relaciones_interpersonales.html>

²² Ibíd., Disponible en: <http://www.habilidadesparalavida.net/es/toma_de_decisiones.html>

- Solución de problemas y conflictos: “no es posible ni esperado evitar los conflictos. Están siempre alrededor nuestro, forman parte de la vida diaria de las personas y no son algo que podamos escoger”²³. Es muy importante saber tratar aquellas situaciones conflictivas y problemáticas a las que a diario se enfrentan las personas, puesto que estos inconvenientes hacen parte del vivir y en ocasiones permiten mejorar aquellas falencias brindando una oportunidad de crecer como persona.

- Pensamiento creativo: “pensar creativamente se refiere a la capacidad de inventar algo nuevo, de relacionar algo conocido de forma innovadora, o de apartarse de esquemas de pensamiento o conducta habituales”²⁴. Permitir a la mente abrirse de manera más creativa para adquirir diversas destrezas y perspectivas diferentes no solo ayuda a entender las cosas y verlas de otra forma, también construye niveles de entendimiento más certeros que rompen esos modelos habituales.

- Pensamiento crítico: “analizar con objetividad experiencias e información y ser capaz de llegar a conclusiones propias sobre la realidad. La persona crítica se pregunta, investiga y no acepta las cosas en forma crédula”²⁵. Alcanzar un grado de conocimiento suficientemente sólido que permita al individuo tener autonomía y un buen criterio frente a las cosas de tal manera que su reflexión y análisis logren un avance en lo cognitivo como en lo afectivo.

- Manejo de emociones y sentimientos: “propone aprender a navegar en el mundo de las emociones y sentimientos, logrando mayor “sintonía” con el propio mundo afectivo y el de las demás personas”²⁶. Las emociones y sentimientos van más allá de la oportunidad de ser expresadas, es decir también permiten a la persona

²³ Ibíd., Disponible en: <http://www.habilidadesparalavida.net/es/solucion_de_problemas_y_conflictos.html>
²⁴ Ibíd., Disponible en : <http://www.habilidadesparalavida.net/es/pensamiento_creativo.html>
²⁵ Ibíd., Disponible en: <http://www.habilidadesparalavida.net/es/pensamiento_critico.html>
²⁶ Ibíd., Disponible en : <http://www.habilidadesparalavida.net/es/manejo_de_emociones_y_sentimientos.html>

identificarse en ciertos aspectos de su vida y con su entorno enriqueciéndola personal tanto comunitariamente.

- Manejo de tensiones y estrés: “identificar oportunamente las fuentes de tensión y estrés en la vida cotidiana, saber reconocer sus distintas manifestaciones y encontrar maneras para eliminarlas o contrarrestarlas de manera saludable”²⁷. Todos los seres humanos manejan cierto tipo de presiones frente a diferentes eventos de su vida ya sea de aspecto familiar, laboral, social y personal; una forma adecuada de manejar estos estímulos es reconocer como crean impactos en la vida personal para aprender a afrontarlas, eliminarlas o vivirlas de manera saludable.

Estas habilidades resultan ser una herramienta para todas aquellas personas que en ocasiones se encuentran frente a diversas situaciones o individuos que provocan cierta tensión incomoda en algún momento de su vida, ya sea en el trabajo, hogar, con la familia o alguna persona del común. Es decir donde, con quien y en la situación que se encuentre, estas habilidades permiten a la persona adquirir cierto tipo de destrezas que le serán útiles para tomar adecuadas decisiones y adquirir conductas saludables llevando de esta manera una vida tranquila y en armonía con su entorno.

²⁷ Ibíd., Disponible en :
<http://www.habilidadesparalavida.net/es/manejo_de_tensiones_y_estres.html>

2. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA PRÁCTICA EN EL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

El contexto actual de infancia y adolescencia en Colombia se encuentra relacionado con diferentes concepciones y lineamientos de organismos internacionales y nacionales como la Organización para las Naciones Unidas ONU, UNICEF, y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF; que en su desempeño promueven medidas de protección y restitución de derechos de niños niñas y adolescentes.

En Colombia, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar es el encargado de velar por el cumplimiento de estos derechos y se rige bajo la Constitución Política de Colombia la cual establece numerosos artículos referidos a la protección y apoyo de niños, niñas, adolescentes y familia.

A continuación se darán a conocer algunas normas que sirvieron de referencia en el ejercicio de la práctica profesional teniendo en cuenta que esta se enmarca dentro del área de Infancia, Adolescencia y Familia

2.1 CONTEXTO INTERNACIONAL

Dentro del contexto internacional se encuentra la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, aprobada y firmada el 20 de noviembre del 1989 por los países miembros de la Organización de las Naciones Unidas. Asimismo, Colombia mediante la Ley 12 de 1991 ratifica la Convención sobre los Derechos del Niño. Es así, como a partir de la implementación de la Convención en el país, se transforma la mirada asistencialista por la garantía de los derechos de la infancia, hacia el reconocimiento de la infancia como sujetos activos de derechos.

Esta Convención se constituye en uno de los instrumentos internacionales de mayor jerarquía en el tema de la niñez, en la cual se distinguen cuatro áreas del derecho: derecho a la vida y supervivencia, desarrollo, protección y participación. Se basa en cuatro principios fundamentales los cuales son: la no discriminación, la dedicación al interés superior del niño, el derecho a la vida, supervivencia y desarrollo y el respeto a los puntos de vista de los niños. De igual forma estipula pautas en salud, educación y prestación de servicios jurídicos, civiles y sociales.

Reconoce a los niños y niñas de su territorio como sujetos de derecho y los protege contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, maltrato o explotación incluida el abuso sexual.

Otro elemento importante de la Convención sobre los Derechos Niño, se refiere a “transformar las necesidades de la infancia a términos de derechos, como una serie de requisitos que debe gozar el niño y la niña en su persona”²⁸. Uno de los principios básicos de la Convención es el desarrollo pleno de la niñez, entendida como el proceso donde la infancia debe ser reconocida como sujetos plenos de derechos y los adultos deben comprometerse a la garantía y cumplimiento de estos. Por ende, es un proceso que va desde la infancia hasta la adultez, se entiende que no es posible que la infancia desarrolle sus habilidades y conocimientos, si en su etapa de infancia, adolescencia y juventud no tuvo experiencias propias de participación en donde, junto con los adultos compartieron decisiones que afectan la vida propia y la vida en comunidad.

²⁸ Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. Herramientas psicosociales para recrear la identidad como sujetos de derechos con adolescentes y jóvenes en proceso Administrativo de restablecimiento de Derechos –PARD- Clubes Prejuveniles y Juveniles. Colombia: Organización Internacional para las migraciones. p.9

La Convención en primera medida, propone en su artículo 1 la definición de niño y niña, como “todo ser humano desde su nacimiento hasta los 18 años de edad”²⁹. De igual forma, los artículos 2 al 9 de la Convención hacen referencia a que el Estado debe garantizar el ejercicio de los derechos de niños y niñas, y protección de estos, de tal forma que tomará las medidas necesarias si en algún momento estos derechos se ven vulnerados o amenazados, como lo resalta el artículo 9 de la Convención sobre los derechos del niño: “Los Estados velarán por que el niño no sea separado de sus padres contra su voluntad, excepto cuando, las autoridades competente determinen, a reserva de revisión judicial, que tal separación es necesaria en el interés superior del niño”³⁰.

Por otro lado delega al Estado la responsabilidad de encargarse y comprometerse a asegurar que las instituciones o entidades donde el niño sea acogido, para el restablecimiento de sus derechos, cumplan a cabalidad con un proceso adecuado de intervención.

2.2 CONTEXTO NACIONAL

La Constitución Política de Colombia, define la nación como:

Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo, y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general³¹.

²⁹ OFICINA DEL ALTO COMISIONADO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LOS DERECHOS HUMANOS. Convención sobre los derechos del niño: Parte I. Colombia: 20 de Noviembre del 1989.

³⁰ Convención sobre los Derechos del Niño. Disponible en: <<http://www.acnur.org/t3/fileadmin/scripts/doc.php?file=biblioteca/pdf/0021>>

³¹ REPÚBLICA DE COLOMBIA. Constitución Política de Colombia 1991: Título 1, de los principios fundamentales, artículo 1. Colombia: 1991. [en línea]. [Consultado Julio 2011]. Disponible en internet: <<http://www.banrep.gov.co/regimen/resoluciones/cp91.pdf>>

Colombia como Estado Social de Derecho, debe velar por los derechos de sus ciudadanos, es decir, por los niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adulto y adulto mayor, independiente de su etnia, nivel socio-económico, entre otros. Bajo principios de pluralidad, donde se promuevan los derechos basados en el respeto y la dignidad de cada persona. De esta manera, la constitución dispone de artículos especiales en relación a la infancia los cuales son base del proceso de intervención profesional:

Cuadro 2. Artículos de la Constitución Política de Colombia, que protegen y apoyan a niños, niñas, adolescentes y la familia.

| | |
|-------------|---|
| Artículo 5 | El Estado Colombiano establece de forma prioritaria y sin discriminación alguna, la primacía de los derechos inalienables de la persona resguardando a la familia como institución básica de la sociedad. |
| Artículo 42 | Dentro de las relaciones familiares es primordial la igualdad de derechos y deberes de la pareja y el respeto mutuo de sus integrantes. Cualquier índice de violencia dentro de esta, se sancionará conforme a la ley. |
| Artículo 44 | La familia, la sociedad y el Estado están obligados a velar por los derechos de niños, niñas y adolescentes lo cual garantizará el cumplimiento y protección de estos para su desarrollo y crecimiento. |
| Artículo 45 | El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. |
| Artículo 67 | Se considera la educación como un derecho de toda persona y un servicio público con el cual se accede a diversos conocimientos no solo científicos sino éticos y culturales. |

Fuente. REPUBLICA DE COLOMBIA. Constitución Política de Colombia 1991

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar vela por la garantía y el cumplimiento de estos derechos de tal forma que brinda diferentes servicios dentro de sus programas con el fin de que estos niños, niñas y adolescentes tengan la posibilidad de llevar una vida digna en sus diferentes etapas de desarrollo a su vez en su entorno familiar y social.

Del mismo modo se tomará como referencia el Código de Infancia y Adolescencia debido a que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar se rige a este a la hora de llevar a cabo el desarrollo de su dinámica como ente del estado.

El Código de Infancia y Adolescencia es expedido por la Ley 1098 del 2006 por medio de la cual se instauran medidas únicas y judiciales que garanticen la protección, cumplimiento y restauración de derechos, exclusivamente de niños, niñas y adolescentes. La familia, la sociedad y el Estado son los encargados de garantizar y proteger estos derechos.

Los siguientes artículos de ésta ley son tomados con el fin exponer bajo que lineamientos se rige el programa de Hogares Sustitutos, el cual también se establece por medio del mismo código.

- ✓ *Artículo 50. Restablecimiento de los derechos:* es entendido como la reparación integral de derechos vulnerados a niños, niñas y adolescentes, como sujetos de derechos, para un mejor desarrollo de estos.

- ✓ *Artículo 53. Medidas de restablecimiento de derechos:* son medidas autoritarias que se toman para la restauración de los derechos de niños, niñas y adolescentes, establecidos por el mismo Código.

- ✓ *Artículo 59. Ubicación en Hogar Sustituto:* Es una medida autoritaria de protección, en la cual se hace la ubicación del infante o adolescente en una familia que garantice el cuidado y atención prometiendo así un buen ejercicio de restauración de sus derechos y sustituyendo su familia de origen. Esta medida es de carácter temporal y prorrogable hasta los seis meses, según los criterios y dictámenes de los procesos llevados a cabo por un defensor de familia y su equipo interdisciplinario. Además el infante o

adolescente, no podrá salir del país sin permiso de la autoridad competente.

La institución que lleva a cabo estos procesos, en este caso el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, fijará una cuota mensual en única finalidad de responder a los gastos de niños, niñas y adolescentes, ubicados en el programa. En ningún momento se establecerán relaciones laborales entre el Instituto y las familias pertenecientes a Hogares Sustitutos.

- ✓ *Hogar Sustituto.* Son una medida de protección que se establece a partir de la Ley 1098 del 2006, en función de esta el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar es el encargado de aplicar esta modalidad dentro de sus procesos de restauración de derechos vulnerados a niños, niñas y adolescentes. Consta de una familia que reemplazará su familia de origen por un periodo de seis meses prorrogables hasta que se defina la situación del infante o adolescente, y a la cual se otorgara responsabilidad absoluta del mismo, esta se encargará de brindarle un ambiente reparador de las experiencias de vulneración. Las personas que asumen esta responsabilidad son las madres del hogar, y reciben el nombre de *madres sustitutas*.

- ✓ *Artículo 79. Defensorías de Familia:* Son subordinaciones del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar de carácter interdisciplinario, que cumplen como función prevenir, garantizar y restituir los derechos de niños, niñas y adolescentes.

Deben contar con un equipo interdisciplinario en los cuales se encuentre, por mínimo, un Defensor de Familia, un Trabajador Social, un Psicólogo y un Nutricionista; cuyos juicios serán tenidos en cuenta durante el proceso.

Es necesario aclarar que los Hogares Sustitutos del ICBF Luis Carlos Galán Sarmiento del barrio la Joya, se encuentran bajo la supervisión de la defensoría 2 y 10 ubicadas dentro del mismo Centro Zonal.

✓ *Artículo 205. Sistema Nacional de Bienestar Familiar:*

“El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, como rector del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, tiene a su cargo la articulación de las entidades responsables de la garantía de los derechos, la prevención de su vulneración, la protección y el restablecimiento de los mismos, en los ámbitos nacional, departamental, distrital, municipal y resguardos o territorios indígenas”³².

Las diversas normas, leyes, derechos y deberes que establece el Estado y la sociedad con cada ciudadano deben cumplirse, para hacer un aporte estructural de los diversos campos del ser humano como la familia, educación, salud, trabajo, cultura, entre otros, como propósito la justicia social y la equidad en todas las esferas de la sociedad.

³²UNICEF, Código de Infancia y Adolescencia, Bogotá, Colombia, 2007, p.115

3. CARACTERIZACIÓN INSTITUCIONAL

3.1 GENERALIDADES INSTITUCIONALES

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar es una entidad adscrita al Ministerio de Protección Social creada en el año de 1968, bajo el gobierno del Dr. Carlos Lleras Restrepo, en ese entonces Presidente de la República de Colombia, fue optada como una de las medidas más importantes para la protección de la familia debido a sus funciones, las cuales han dado respuesta a diferentes problemáticas como la deficiencia nutricional, descomposición y desequilibrio familiar, pérdida de valores y niñez vulnerada; esta institución ha sido considerada como una de las más distintivas del país.

“El ICBF está presente en cada una de las capitales de los diferentes departamentos del país, a través de sus regionales y seccionales. Adicionalmente, cuenta con 200 centros zonales, los cuales son puntos de servicio para atender a la población de todos los municipios del país. Actualmente cerca de 10 millones de colombianos se benefician de sus servicios”³³.

Gracias a esto las familias, la niñez y adolescencia en Colombia desde las diferentes zonas del país ya sean rurales, urbanas y de cualquier etnia; cuentan con una atención integral y cercana que logre brindar apoyo y posibles soluciones a sus problemáticas sociales.

En la ciudad de Bucaramanga y, ubicado en el Barrio la Joya, se encuentra el Centro Zonal Luis Carlos Galán Sarmiento, ICBF. Una institución caracterizada por la formulación de acciones de protección a familias, niños, niñas y adolescentes en situaciones de dificultad y/o vulneración de derechos.

³³INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR. ¿Quiénes Somos? Disponible en internet: www.icbf.gov.co/icbf/directorio/portel/libreria/php/03.0701.html.

3.1.1 Razón social y ubicación

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar origina su acción en la defensa, protección y promoción de los derechos de los sujetos prevalentes en Colombia, establecidos por la ley a Niños, Niñas y Adolescentes, por lo tanto éstos son actores principales, además de beneficiarios de políticas nacionales e internacionales que fijan su intervención en prácticas acordes a la necesidad de ellos con el único fin de proteger y orientar su bienestar individual familiar y social.

El ICBF Luis Carlos Galán Sarmiento actúa bajo la modalidad de PROTECCION, y tiene como objetivo el restablecimiento administrativo de derechos de niños, niñas y adolescentes a quienes les han sido vulnerados sus derechos.

3.1.2 Planeación estratégica institucional

Objeto Social: el objeto social del centro zonal Luis Carlos Galán Sarmiento es la prestación de servicio de protección y atención a niños, niñas y adolescentes que se encuentran en situación de abandono o peligro físico y/o moral, mediante acciones y servicios destinados a resolver su problemática.

El centro zonal Luis Carlos Galán Sarmiento es el centro zonal más importante de Santander, surge con la misma iniciación del código del menor.

Misión: "Institución de Servicio Público comprometida con la protección integral de la Familia y en especial de la Niñez. Coordinan el Sistema Nacional de Bienestar Familiar y como tal proponen e implementan políticas, prestan asesoría y asistencia técnica y socio-legal a las comunidades y a las organizaciones públicas y privadas del orden nacional y territorial"³⁴.

³⁴INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR. ¿Quiénes Somos? Disponible en internet: www.icbf.gov.co/icbf/directorio/portel/libreria/php/03.0701.html.

Visión: “En el 2010 seremos una institución modelo en la prestación de sus servicios, que lidera y articula la ejecución de políticas sociales en el ámbito nacional y territorial, para mejorar la calidad de vida de la niñez y la familia colombiana, siendo reconocida y querida a nivel nacional e internacional por sus excelentes niveles de efectividad y calidad, con un equipo humano que presta el servicio con calidez, afecto y transparencia”³⁵.

3.1.3 Estructura organizativa

La estructura organizativa del Centro Zonal de Protección se encuentra estructurada de la siguiente manera³⁶:

- ✓ SIAC: Sistema Integral de Atención al Ciudadano.
- ✓ Recepción y Direccionamiento.
- ✓ Defensoría de Familia: Dentro de esta se destacan algunas dependencias que abordan temáticas específicas como: Defensoría de Familia Choque, Defensoría de Familia Reeducción, Defensoría de Familia del Menor, Defensoría de Familia Infractor, Defensoría de Familia Instituciones, Defensoría de Familia de Hogares Sustitutos, Defensoría de Familia de Adopciones y Medio Familia y Comisarias.

3.1.4 Política institucional

El ICBF atiende a niños, niñas y adolescentes a quienes se les ha vulnerado sus derechos y requieren la protección del Estado, porque ni la familia ni la sociedad garantiza el derecho de los mismos; por lo tanto, es el único centro zonal que abre Procesos Administrativos en Restablecimiento de Derechos.

De esta manera, el Estado es quien asume la protección de los niños, niñas y adolescentes las 24 horas del día para garantizarles sus derechos, ubicados por

³⁵INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR. ¿Quiénes Somos? Disponible en internet: www.icbf.gov.co/icbf/directorio/portel/libreria/php/03.0701.html.

³⁶INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR. Manual de funciones. Versión 2007, Bogotá, Colombia.

operadores o unidades aplicativas que representan un servicio al Estado en protección de niños, niñas y adolescentes; se entienden que desde el momento que son retirados de su medio familiar y mientras se resuelve su situación jurídica, tienen la opción de ser reintegrados al medio familiar de origen o ser declarados en situación de adopción.

La población objeto de intervención son los niños, niñas y adolescentes entre los (o meses – 18 años) de edad, los cuales se encuentran vinculados al programa de Hogares Sustitutos, estos niños, niñas y adolescentes en su mayoría se encuentran en edad escolar, y son provenientes de estratos socio-económicos bajos. Los niños, niñas y adolescentes que ingresan al programa de Hogares Sustitutos pueden estar a cargo de Hogares Sustitutos ICBF ó con un operador del programa, como es el caso de la caja de compensación COMFENALCO.

3.1.5 Programas o servicios

El ICBF Luis Carlos Galán Sarmiento, está conformado por 10 defensorías, cada una tiene bajo su cargo un programa específico y cuenta con el apoyo conjunto de diversas instituciones que trabajan para el restablecimiento de derechos de niños, las niñas y los adolescentes, a quienes se les han sido vulnerados.

Los programas son:

- ✓ Internado
- ✓ Semi-internado
- ✓ Externado
- ✓ Hogar sustituto
- ✓ PARD: Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos
- ✓ Atención de apoyo externa
- ✓ Adopciones
- ✓ Desvinculados del conflicto armado

- ✓ CESPÁ: Centro de servicios jurídicos especiales para adolescente
- ✓ CAIVAS: Centro de atención a víctimas de abuso sexual

3.1.6 Área específica en la que se enmarcó la práctica profesional de Trabajo Social

El área en la cual se define la presente intervención es el área de familia; teniendo en cuenta que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar es una institución que origina su actuar en la defensa, protección y promoción de los derechos de los sujetos prevalentes en Colombia.

La intervención realizada por la estudiante en el proceso de formación profesional en su práctica académica, fue llevada a cabo en el programa de *Hogares Sustitutos* que ofrece el ICBF Centro Zonal Luis Carlos Galán Sarmiento, en el cual se realizó una intervención a las madres sustitutas. Por medio de un diagnóstico se obtuvo la problemática prioritaria a ser resuelta en el momento del inicio de la práctica y, a partir de esto, proyectar y ejecutar planes de acción encaminados a su solución.

La experiencia fue un proceso que se inició a partir de un análisis que permitió precisar falencias importantes en las relaciones, conductas, actitudes y opiniones de cada una de las madres sustitutas, incidentes en la afectación del ambiente grupal y la calidad de las relaciones que la institución en ese momento mantenía con el grupo de madres sustitutas ICBF; la clarificación de la problemática, llevó a implementar un plan de acción, con las madres sustitutas, orientado al fortalecimiento de sus relaciones interpersonales y grupales.

Este proceso fue realizado bajo el acompañamiento de profesionales como Defensores de Familia, Trabajadoras Sociales, Psicólogas y Nutricionistas.

3.2 PERSONAS EN EL CONTEXTO LOCAL

La población a quien se dirigió la intervención durante la práctica profesional fueron las cinco madres sustitutas que se encuentran vinculadas al programa de Hogares Sustitutos del Centro Zonal de Protección Luis Carlos Galán Sarmiento ubicado en el barrio La Joya.

La madre sustituta es la encargada de albergar temporalmente en su hogar y asumir el cuidado y todas las atenciones necesarias para el restablecimiento de derechos de niños, niñas y adolescentes, así como el ejercicio pleno de todos sus derechos, brindándoles un ambiente familiar sustituto para su buen desarrollo personal, familiar y social.

Los lineamientos del programa exigen a las madres tener como mínimo la secundaria completa, con el fin de brindar asesoría a los menores en su proceso educativo. Ya vinculadas al programa han recibido capacitaciones en temas de familia e infancia, favoreciendo y facilitando la atención a niños, niñas y adolescentes. El hogar sustituto debe pertenecer a un estrato 3 en adelante y contar con los servicios de agua, luz, teléfono, gas, televisión por cable e internet.

A continuación se darán a conocer datos específicos y relevantes de cada una de las madres sustitutas.

Cuadro 3. Datos específicos de madres sustitutas.

| EDAD | ESTUDIOS | ESTADO CIVIL | PERMANENCIA EN EL PROGRAMA | VIVIENDA | ESTRATO | AREA METROPOLITANA |
|-------------|-----------------|---------------------|-----------------------------------|-----------------|----------------|---------------------------|
| 53 | Licenciada en | Casada | 15 años | Casa | 5 | Bucaramanga |

| | | | | | | |
|-----------|--------------------------|------------|---------|----------------|---|---------------|
| | educación. | | | propia | | |
| 51 | Técnica contable | Divorciada | 11 años | Casa propia | 4 | Floridablanca |
| 50 | Estilista | Casada | 9 años | Casa propia | 3 | Floridablanca |
| 49 | Licenciada en educación. | Divorciada | 2 años | Casa propia | 3 | Girón |
| 30 | Estilista | Casada | 6 años | Casa arrendada | 3 | Floridablanca |

Fuente. Datos específicos obtenidos durante la intervención con madres sustitutas, por la estudiante en práctica de Trabajo Social, segundo periodo académico 2011

Estos datos son tenidos en cuenta por los lineamientos técnicos de Hogares Sustitutos y resultan ser de gran importancia a la hora de vincular a las madres al programa, pues lo que se busca es un hogar que ofrezca un buen ambiente familiar a la niñez y adolescencia, que garantice su bienestar y desarrollo. Aunque los lineamientos del programa tienen prioridad por madres con hogares estables que cuenten con ingresos del cónyuge u otro miembro de la familia para el sustento del hogar debido a que la madre sustituta se encarga del cuidado de niños, niñas y adolescentes las 24 horas del día, no descartan la posible vinculación de madres separadas, divorciadas o viudas como se refleja en este caso.

Cabe aclarar que estas mujeres desempeñan una labor social sin remuneración y dentro de la normatividad en ningún momento se establece una relación laboral entre el hogar sustituto y el ICBF; cada madre sustituta recibe una dotación escolar y un recurso destinado para cubrir gastos de emergencia por cada niño, niña y adolescente.

4. CARACTERIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA

El Trabajo Social promueve el cambio social, mediante el ejercicio de los derechos de las personas, interviniendo en su entorno para potenciar sus habilidades y conocimientos, basados en los Derechos Humanos y la Justicia Social, generando una mejor calidad de vida a nivel individual y grupal. A continuación se dará a conocer el análisis situacional que llevó a realizar la intervención de la estudiante de Trabajo Social.

4.1 ANÁLISIS SITUACIONAL

La familia ha sido considerada a través de la historia como el principal ente socializador de individuos base de toda sociedad, por medio de ella se enseñan cada uno de los roles y funciones que se desempeñan a diario.

Al ser parte de un sistema como lo es la sociedad, la familia, se encuentra expuesta a diversos factores y situaciones que llegan a generar inestabilidad tanto a nivel individual, comunitario y social.

Problemáticas como la violencia intrafamiliar y el maltrato infantil han ocasionado la ruptura de vínculos familiares, y como resultado los niños, niñas y adolescentes, han sido los más afectados debido a que se ven vulnerados sus derechos y el acceso a satisfacer sus necesidades. Por tal razón existen instituciones encargadas de velar por el bienestar de la familia y es aquí donde el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar tiene su accionar a través de un proceso administrativo de restablecimiento de derechos con el cual se pretende garantizar el cumplimiento de normativas que buscan proteger la integridad de estos niños, niñas, adolescentes y la familia como tal.

El proceso de restablecimiento de derechos de niños, niñas y adolescentes se entiende como:

“el conjunto de actuaciones administrativas que la autoridad competente debe desarrollar para la restauración de su dignidad e integridad como sujetos de Derechos, y de su capacidad para disfrutar efectivamente de los derechos que le han sido vulnerados, dentro del contexto de la protección integral y los principios de prevalencia, interés superior, perspectiva de género, la exigibilidad de derechos, enfoque diferencial y corresponsabilidad de la familia, la sociedad y el Estado”³⁷.

Por esta razón el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, del centro zonal Luis Carlos Galán Sarmiento, ofrece diversas modalidades de atención encaminadas al bienestar de la familia en especial de niños, niñas y adolescentes; entre estas se encuentra el programa de Hogares Sustitutos el cual fue creado para llevar a cabo procesos de intervención para la protección a niños, niñas y adolescentes a quienes se les han sido vulnerados sus derechos o se encuentran en riesgo de serlo, este programa se encuentra bajo la supervisión de las defensorías de familia, ubicadas dentro del mismo centro zonal, y cada una cuenta con equipo técnico interdisciplinario conformado por un Defensor de Familia, un Trabajador Social, un Nutricionista y un Psicólogo; este equipo se encarga de constatar el cumplimiento satisfactorio del programa realizando visitas a cada Hogar Sustituto una vez al mes. Durante estas visitas se evalúa el estado de salud físico y psicosocial de niños, niñas y/o adolescentes que se encuentran en éste, de igual manera se re evalúan las condiciones económicas y sociales de la vivienda y de cada uno de los miembros de la familia nuclear.

Por otra parte se brindan espacios de encuentros biológicos cada 15 días, bajo un tiempo estimado de 2 horas con el fin de fortalecer las relaciones entre padres biológicos e hijos. Acto continuo, se maneja un taller formativo para padres, con

³⁷ INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR (ICBF), Lineamientos Técnicos, Proceso Administrativo de Restablecimiento de derechos. Pág.9.

temas de interés dirigidos al bienestar de la familia. Esto con el fin de ir evaluando los cambios entre las partes y el compromiso de los padres para con sus hijos; en esta evaluación se tiene en cuenta si existen avances para un posible reintegro de los hijos a sus hogares de origen o si se toman otras medidas como prorrogar el tiempo de estadía en el hogar sustituto, declararlos en situación de adopción, entre otras.

Los Hogares Sustitutos están conformados por una familia nuclear, encabezados por madres sustitutas bajo el cumplimiento de unos lineamientos técnicos del programa que exige ciertos requisitos tales como: estar entre las edades de 25 a 55 años, tener una formación académica mínimo bachillerato, deben tener disponibilidad de tiempo las 24 horas del día y pertenecer a un estrato socioeconómico del nivel tres en adelante; estos hogares se encargan de brindarle apoyo y cuidado a un grupo promedio de 7 a 9 niños, niñas y/o adolescentes en situación de vulnerabilidad por un tiempo determinado de seis (6) meses, prorrogables hasta por un plazo igual según el concepto del Defensor de Familia o en su defecto un Comisario de Familia.

Actualmente el centro zonal cuenta con cinco Hogares Sustitutos por lo tanto hay cinco mujeres desempeñando el rol de madres sustitutas, cada una reside en diferentes áreas metropolitanas de Bucaramanga. Las madres sustitutas son mujeres que realizan una labor filantrópica, cuyo único interés es poder brindarles a estos niños, niñas y adolescentes un mejor estilo de vida en el cual sus derechos sean garantizados y protegidos.

Para la realización del ejercicio de diagnóstico se realizó una entrevista en profundidad con cada una de las madres sustitutas, de modo que la estudiante se dirigió a sus respectivos hogares. Esta entrevista permitió a la estudiante identificar aspectos relevantes de sus vidas desde lo personal, familiar, en su rol

como madres sustitutas y las problemáticas que se han presentado en el desarrollo del programa.

Durante el desarrollo del ejercicio diagnóstico de las entrevistas realizadas a las madres sustitutas se emplearon una serie de tablas, lo que permitió recopilar información pertinente, a profundidad para describir a cada una de las madres en estudio.

Tabla 1. Resultados de entrevista madre sustituta 1

| Datos Personales | |
|--|---|
| Edad | 53 años |
| Escolaridad | Formación Universitaria |
| Lugar de residencia | Bucaramanga |
| Estado civil | Casada |
| Estrato socioeconómico | 5 |
| Entrevista | |
| ¿Cómo percibe el programa? | “el programa busca mejorar la calidad de vida de los niños, el ICBF se encarga de reparar el daño que han sufrido estos niños en sus hogares, aunque no siempre es que lleguen los niños maltratados en ocasiones es porque a los papitos les toca, he conocido muchos que se interesan por el bienestar de sus hijos pero lamentablemente no cuentan con los recursos necesarios”. |
| ¿Qué beneficios ve del programa hacia los niños, niñas, adolescentes y a madres sustitutas? | “el programa ayuda a los niños a mejorar su condición de vida, ellos llegan muy mal, algunos llegan muy maltratados, enfermos, y pues una hace la labor que le corresponde, alimentarlos, darles un hogar, ayudarles a superar esos malos momentos que han vivido. Aquí se les da mucho amor, una se apega mucho a estos niños, resultan siendo, la |

| | |
|---|---|
| | <p>verdad, un miembro más de la familia. En cuanto a una como madre sustituta, la verdad personalmente me siento un poco olvidada, el ICBF quiere que uno cumpla con los lineamientos que exige el programa pero se olvidan de uno, beneficios no hay como tal, uno sabe que esto es por los niños pero uno no recibe un reconocimiento, una motivación por parte de ellos”.</p> |
| <p>Al ingresar, ¿Qué expectativas tuvo del programa?</p> | <p>“pues esperaba poder brindarle a los niños el amor y cariño que ellos necesitan, eso primordialmente, porque uno ya sabía de qué trataba este programa, pero también esperaba poder recibir más apoyo por parte de los profesionales del ICBF, pensé que iban a estar más comprometidos en un aspecto psicosocial, no solamente con los niños sino con uno en las dificultades que se le presentan a uno dentro del programa”.</p> |
| <p>¿Qué dificultades se le han presentado en el desarrollo del programa?</p> | <p>“bueno dificultades de todas, empezando con las compañeras, porque en ocasiones uno siente y ve que algunos profesionales tienen preferencias y pues las hacen ver de una manera despreciativa hacia uno, se la pasan comparando el trabajo de unas con otras y eso ha creado un mal ambiente entre nosotras, hasta el punto que al principio la relación con ellas era chévere, pero eso en cuestión de un año cambió, empezaron los chismes, la envidia, que uno no hace bien su labor, hasta el modo de vestir. Eso con las compañeras. Ahora con las profesionales es que le exigen a uno y ellos no cumplen siempre, en ocasiones se demoran con las cuotas de los niños y le toca a uno de su propio bolsillo, y uno va a hacerles algún reclamo y se molestan o lo ignoran. Y la verdad todo eso lo desmotiva mucho a uno”.</p> |
| <p>¿Que quisiera que el ICBF hiciera por ustedes las madres sustitutas?</p> | <p>“que lo motiven más a uno, que reconozcan el trabajo que uno lleva a cabo, que dejen de hacer comentarios acerca de la labor de uno y así dejar de provocar tanto conflicto entre nosotras, que nos unieran más como grupo, que nos ayudaran a superar esos conflictos entre nosotras y que nos tuvieran en cuenta a la hora de tomar decisiones</p> |

hacia los niños”

Fuente. Encuentro personal durante la intervención con madres sustitutas, por la estudiante en práctica de Trabajo Social, segundo periodo académico 2011

Tabla 2. Resultados de entrevista madre sustituta 2

| Datos Personales | |
|--|--|
| Edad | 51 años |
| Escolaridad | Formación Técnica |
| Lugar de residencia | Floridablanca |
| Estado civil | Divorciada |
| Estrato socioeconómico | 4 |
| Entrevista | |
| ¿Cómo percibe el programa? | “el programa es para ayudar a los niños a restablecer sus derechos, a mejorar su calidad de vida y ayudarles en su desarrollo cognitivo y personal, por medio de uno como madre sustituta”. |
| ¿Qué beneficios ve del programa hacia los niños, niñas, adolescentes y a madres sustitutas? | “pues la verdad el beneficio que reciben los niños es muy grande, este programa ayuda a los niños a crecer de una forma más saludable, porque pues uno como madre sustituta desempeña una labor completa uno se entrega a estos niños el cien por ciento, acá se les da una alimentación balanceada, se les da un hogar no solo la vivienda sino amor, ese amor y apoyo de familia que no han tenido y eso es muy importante para el desarrollo de ellos. Para uno como madre sustituta este programa, nos da esa satisfacción de poder brindarles a estas personitas esa oportunidad de crecer en un ambiente sano, de brindarles amor, de inculcarles valores. Pero al final uno resulta un poco perjudicado porque el apego a estos niños es tan grande, que cuando los niños se van se siente el vacío no solo en la casa, sino en cada uno de nosotros los que vivimos acá y en la familia, y eso es muy doloroso, porque todos aportamos, todos nos comprometemos y supongo que de una u otra forma también le hacemos falta a los niños”. |

| | |
|---|--|
| <p>Al ingresar, ¿Qué expectativas tuvo del programa?</p> | <p>“ayudar a los niños, como le digo brindarles una calidad de vida excelente lo mejor que mi familia y yo podamos brindarles, pero por otro lado esperaba más de los profesionales, más reconocimiento de nuestra labor, porque lo que nosotras hacemos es una labor social de todo corazón, que lo apoyaran a uno en las dificultades y eso muy poco se ha visto”.</p> |
| <p>¿Qué dificultades se le han presentado en el desarrollo del programa?</p> | <p>“la envidia, entre todas las compañeras existe eso, que lo que uno hace , que no hace, que yo lo hago mejor, que cuántos niños tiene, que como los tiene y eso ha generado una indiferencia total al punto que ni nos damos el saludo. Por otro lado la actitud de los profesionales, esas preferencias de unas a otras, eso lo aburre y lo desmotiva mucho a uno, a parte que no lo tienen a uno en cuenta pero es para nada, exigen de uno pero no dan nada, no nos celebran un día de madres, uno llega y ni un tinto”.</p> |
| <p>¿Que quisiera que el ICBF hiciera por ustedes las madres sustitutas?</p> | <p>“que nos motivaran, que nos organizaran como grupo, que nos capacitaran para mejorar las relaciones entre nosotras, que nos hicieran talleres, lúdicas, cosas para mejorar uno con las compañeras, porque todas vivimos desentendidas de las otras, por lo menos encontrar apoyo entre nosotras ya que el ICBF no nos presta atención cuando nos retiran un niño, y eso es otra cosa que nos tengan en cuenta a la hora de tomar una decisión con respecto a los niños y que nos presten una atención psicológica porque uno queda muy mal después de eso. La verdad que respeten un poco más a las madres sustitutas”.</p> |

Fuente. Encuentro personal durante la intervención con madres sustitutas, por la estudiante en práctica de Trabajo Social, segundo periodo académico 2011

Tabla 3. Resultados de entrevista madre sustituta 3

| | |
|--------------------------------|--|
| <p>Datos Personales</p> | |
| | |

| | |
|--|--|
| Edad | 50 años |
| Escolaridad | Formación Técnica |
| Lugar de residencia | Floridablanca |
| Estado civil | Casada |
| Estrato socioeconómico | 3 |
| Entrevista | |
| ¿Cómo percibe el programa? | “pues el programa es para ayudar a los niños en cuestión de sus Derechos, es decir reparar el daño que han sufrido y mejorarles la calidad de vida. Para eso estamos nosotras las madres sustitutas a quienes se nos delega esa responsabilidad en conjunto con nuestra familia” |
| ¿Qué beneficios ve del programa hacia los niños, niñas, adolescentes y a madres sustitutas? | “para los niños es un apoyo muy grande, el hecho de brindarles una oportunidad de crecer en una familia sana, sin cohibiciones, donde se les brinda amor, donde sus Derechos no son violados, donde se les respeta y se les da un estilo de vida saludable, para los niños es muy bueno; pero para uno, pues es bueno en el sentido de que uno está haciendo una labor bonita que le está dando oportunidad a esos niños de ser felices. Pero beneficio como tal no, no hay nada porque el ICBF no le reconoce a uno la labor antes se gana uno enemistades con ellos y con las compañeras”. |
| Al ingresar, ¿Qué expectativas tuvo del programa? | “además de ayudar a los niños que es lo principal y la razón por la cual uno decide pertenecer al programa, pensé que la motivación y la atención del personal hacia nosotras iba a ser diferente, que entre las madres nos íbamos a respetar por la misma labor que hacemos, que nos íbamos a unir como grupo pero, pues al principio si fue así, pero después de algunas cosas que han pasado ahí en el ICBF, ya no” |

| | |
|---|---|
| <p>¿Qué dificultades se le han presentado en el desarrollo del programa?</p> | <p>“la relación entre nosotras las madres sustitutas, la verdad no hay esa empatía entre nosotras, antes si, pero resulta que unas empezaron a ser las favoritas de algunos profesionales y ahí cambió todo, porque empiezan a comparar el trabajo de una con la otra, y eso como les da cierto poder de tratarlo a uno como quieran y uno no se aguanta y ahí es donde empieza el problema. Otra cosa es que uno no tiene derecho a hablar allá si está inconforme, como por ejemplo con esas preferencias de los profesionales, le dicen a uno que eso no es así, que de pronto es que uno está malinterpretando o que es de pronto envidia, o si uno va a reclamar por la cuota de los niños eso ya es un problema, entonces uno opta por no hablar y ya”.</p> |
| <p>¿Que quisiera que el ICBF hiciera por ustedes las madres sustitutas?</p> | <p>“la verdad que nos solucionaran ese problema de conflicto entre el grupo porque antes no era así, y nosotras somos compañeras y a mí me gustaría poder contar con ellas, cada una pasa por cosas diferentes y sería chévere poder compartir esas experiencias para ayudarnos entre nosotras, ya que como uno no recibe un apoyo psicosocial por parte del equipo profesional cuando surge un inconveniente con algún niño o porque el niño se va y pues uno queda mal, me gustaría saber cómo ellas llevan ese duelo y superar esas cosas en grupo”</p> |

Fuente. Encuentro personal durante la intervención con madres sustitutas, por la estudiante en práctica de Trabajo Social, segundo periodo académico 2011

Tabla 4. Resultados de entrevista madre sustituta 4

| Datos Personales | |
|--|--|
| Edad | 49 años |
| Escolaridad | Formación Universitaria |
| Lugar de residencia | Girón |
| Estado civil | Divorciada |
| Estrato socioeconómico | 3 |
| Entrevista | |
| ¿Cómo percibe el programa? | “el programa de Hogares Sustitutos, ayuda a los niños en el ejercicio pleno de sus Derechos, a que los niños tengan una mejor calidad de vida que la que estaban teniendo en sus antiguos hogares, a reparar el daño que han sufrido, por medio de las madres sustitutas y su familia”. |
| ¿Qué beneficios ve del programa hacia los niños, niñas, adolescentes y a madres sustitutas? | “el beneficio que reciben los niños, es que los ayuda a crecer como personas sanas en un hogar sin conflictos, con una familia que les brinda amor, cuidado, atención, educación, buenas condiciones de vida, porque esa es la labor de una madre sustituta dentro de un Hogar Sustituto. Y pues a las madres sustitutas más que beneficio es la alegría y satisfacción que uno siente de poder brindarles lo mejor a los niños vulnerados, uno crece más como persona en esta labor”. |
| Al ingresar, ¿Qué expectativas tuvo del programa? | “ayudar a los niños, darles lo mejor de mí, al igual que mi familia, ofrecerles la comodidad y tranquilidad que merecen para que crezcan con valores y mejores oportunidades de vida, pero en ocasiones eso es difícil porque los niños duran poco tiempo acá ya sea porque los adoptan o porque los devuelven para los hogares biológicos. Y pues ahí si esperaba algo más del programa que |

| | |
|--|--|
| | por lo menos lo asesoraran a uno o le brindaran apoyo psicológico para superar ese momento y no ha sido así”. |
| ¿Qué dificultades se le han presentado en el desarrollo del programa? | “el trato con las compañeras, yo llevo poco tiempo pero cuando entre ya se veían los choques entre ellas y pues uno no está ni de un lado ni del otro pero igual afecta porque uno no tiene con quien apoyarse y se supone que somos un grupo de cinco madres sustitutas y eso si me parece un problema grande porque no hay apoyo por parte de los profesionales hacia uno, por lo menos deberíamos apoyarnos entre nosotras y de esa manera lograríamos que los profesionales nos prestaran mayor atención, en las inconformidades o inconvenientes que tengamos”. |
| ¿Que quisiera que el ICBF hiciera por ustedes las madres sustitutas? | “que hubiera una reunión con las madres sustitutas para mejorar nuestra relación como grupo, que nos prestaran la atención que merecemos, que nos motivaran a seguir con el programa, porque uno sigue ahí es por los niños no por motivación y reconocimiento de los profesionales con nuestra labor, porque no lo tienen en cuenta a uno para las decisiones que toman con los niños” |

Fuente. Encuentro personal durante la intervención con madres sustitutas, por la estudiante en práctica de Trabajo Social, segundo periodo académico 2011

Tabla 5. Resultados de entrevista madre sustituta 5

| Datos Personales | |
|-------------------------------|-------------------|
| Edad | 30 años |
| Escolaridad | Formación Técnica |
| Lugar de residencia | Floridablanca |
| Estado civil | Casada |
| Estrato socioeconómico | 3 |

| Entrevista | |
|--|--|
| ¿Cómo percibe el programa? | “el programa es para ayudar a los niños a mejorar su calidad de vida, a restablecer sus Derechos y defenderlos como debe ser, asegurar que los niños no sigan siendo vulnerados y sean respetados”. |
| ¿Qué beneficios ve del programa hacia los niños, niñas, adolescentes y a madres sustitutas? | “hacia los niños el mejorar su calidad de vida, que sean felices, que crezcan en un ambiente familiar sano, con amor, respeto, valores, que crezcan saludables, que se respeten sus Derechos; para uno como madre sustituta y como persona, la satisfacción de brindarles una mejor calidad de vida porque esa es la labor de uno dentro del programa y como ciudadano como persona, velar por el cumplimiento de los derechos del niño, pero otra clase de beneficios no, porque uno hace una labor desinteresada”. |
| Al ingresar, ¿Qué expectativas tuvo del programa? | “mejorar la calidad de vida de los niños y que mi labor fuera reconocida, no económicamente porque eso lo tenemos muy claro todas, pero sí que nos motivaran a seguir con el programa, que los profesionales nos apoyaran como grupo y de manera individual pero no fue así”. |
| ¿Qué dificultades se le han presentado en el desarrollo del programa? | “el trato con las compañeras, se maneja una envidia, y todo eso ha sido producto de los comentarios entre los profesionales y las mismas compañeras y hasta me incluyo, porque uno no se puede dejar, entonces uno va y se queja pero eso cada vez genera inconformidades entre nosotras y también con el programa porque ya hay preferencias, entonces uno no puede reclamar siempre”. |
| ¿Que quisiera que el ICBF hiciera por ustedes las madres sustitutas? | “que nos ayudaran a fortalecer las relaciones entre nosotras, conformar un grupo chévere, apoyarnos las unas a las otras, mire uno no tiene un apoyo en esta labor aparte del de la familia, pero ellos no viven lo mismo que uno y a mí me gustaría que ellas me expresaran su experiencias y yo hacer lo mismo así nos ayudaríamos; y también recibir apoyo del equipo psicosocial porque hay cosas del |

programa que uno necesita tratar de manera profesional”.

Fuente. Encuentro personal durante la intervención con madres sustitutas, por la estudiante en práctica de Trabajo Social, segundo periodo académico 2011

Es primordial resaltar que pese a que se realizó una entrevista en profundidad, los datos presentados en las tablas fueron los de mayor relevancia en esta entrevista y con base en estos la estudiante decidió llevar a cabo una intervención. Finalmente el balance de las entrevistas fue muy positivo, las madres se mostraron participativas, dispuestas y con actitud de colaboración.

El trabajo en grupo, la motivación, el reconocimiento y el buen trato son factores favorables que se constituyen en un medio importante para el desarrollo personal y por ende mejora el rendimiento de una organización o el programa como lo es en este caso.

En la entrevista realizada a las madres sustitutas se evidenciaron problemáticas como la falta de habilidades psicosociales para mejorar su relación interpersonal y grupal, debido a desacuerdos generados con algunos aspectos del programa; la desarticulación de vínculos y reconocimiento como grupo, y la falta de apoyo, por parte del equipo técnico de Hogares Sustitutos, necesario para llevar a cabo un buen proceso en mejora del programa. Con base en esto se permitió realizar el siguiente balance de fuerzas tomadas en cuenta para el proceso de intervención.

Cuadro 4. Balance de fuerzas.

| (FUERZAS INTERNAS +) | (FUERZAS INTERNAS -) |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Actitud receptiva y participativa de las madres sustitutas en las diferentes actividades a trabajar. | <ul style="list-style-type: none">• Pensamientos pesimistas frente a la solución de problemas en el programa de Hogares Sustitutos. |

| | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Las madres sustitutas muestran gran interés por el buen desarrollo del programa. • Entrega y dedicación hacia el cuidado de Niños, Niñas y Adolescentes en protección. • Receptividad al cambio. • Actitud de compromiso frente al bienestar y cumplimiento de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes. | <ul style="list-style-type: none"> • Sensación de desánimo en algunas ocasiones frente a su labor. • Sensación de inconformidad frente a los resultados y visitas de supervisión. • Apatía entre el grupo de madres sustitutas y el equipo técnico interdisciplinario de Hogares Sustitutos. |
| (FUERZAS EXTERNAS +) | (FUERZAS EXTERNAS -) |
| <ul style="list-style-type: none"> • La existencia de un equipo interdisciplinar por parte del programa de Hogares Sustitutos del ICBF. • Capacitaciones de Derechos para un buen desarrollo del programa, por parte del ICBF hacia las madres sustitutas. | <ul style="list-style-type: none"> • Falta de reconocimiento a la labor realizada por las madres sustitutas. • Trato inadecuado por parte de algunos profesionales hacia las madres sustitutas. • Falta del mejoramiento de un ambiente psicosocial en las madres sustitutas. |

Fuente. Autora del proyecto. 2011

4.1.1 Pronóstico

Con el fin de tener una proyección futura frente a la realidad presentada en el proceso de intervención de Trabajo Social, se plantea el siguiente pronóstico:

- Futuro probable: de no haber una intervención inmediata, las inconformidades de las madres sustitutas tomarán mayor fuerza, al punto de causar más

inconvenientes entre ellas y con el equipo técnico de Hogares Sustitutos por el aumento de sus inconformidades, se generaran inconsistencias en el cumplimiento de los Lineamientos Técnicos de Hogares Sustitutos, afectando un proceso adecuado de restablecimiento de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, e inclusive la entrega del hogar sustituto por parte de las madres.

- Futuro deseable: partiendo de un análisis a la problemática, se ve la necesidad de programar y desarrollar actividades formativas y participativas que conduzcan a cambios significativos dentro del grupo de madres sustitutas y con el equipo técnico del programa. Favoreciendo de esta manera a las madres, equipo técnico, y los más importantes, Niños, Niñas y Adolescentes beneficiarios de este programa, llegando al alcance de los logros del programa y prestando un mejor servicio.

- Futuro factible: es posible que con el trabajo y recursos humanos que cuenta el ICBF, se brinden herramientas que contribuyan a mejorar las relaciones entre madres sustitutas y los profesionales, el cumplimiento de su labor con los Niños, Niñas y Adolescentes.

4.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, es una entidad adscrita al departamento administrativo para la prosperidad social, encargada de velar por el cumplimiento y restablecimiento de Derechos de niños, niñas y adolescentes; para esto la Institución ofrece programas por medio de los cuales efectúa políticas, brinda asesoría y asistencia técnica y socio-legal a comunidades y poblaciones que presentan problemáticas de competencia de la institución. Entre estos programas se encuentra la modalidad de Hogar Sustituto también establecido como una medida autoritaria de protección a niños, niñas y adolescentes, por la Ley 1098 en el Artículo 59; la persona encargada de su cuidado es la madre de familia y recibe el nombre de madre sustituta, éstas madres constituyen un gran

soporte para el ICBF y un buen desarrollo en una de sus modalidades de atención para el bienestar de niños, niñas y adolescentes, al ser directamente las responsables de su cuidado y bienestar brindándoles un favorable calor de hogar.

Actualmente el Centro Zonal Luis Carlos Galán Sarmiento, cuenta con cinco madres sustitutas vinculadas al programa de Hogares Sustitutos ICBF, aunque esta Institución les ofrece periódicamente la asesoría de un equipo interdisciplinario conformado por Trabajo Social, Psicología, Defensor de Familia y Nutricionista para garantizar que estos hogares cumplan con los lineamientos del programa; por medio de un diagnóstico realizado se encontraron problemáticas frente al manejo de emociones y sentimientos generados a partir de algunos cambios o dinámicas del programa, de igual manera la necesidad de un apoyo por parte del equipo psicosocial a la hora de dar soluciones a problemas y conflictos que se presentan por inconformidades entre el grupo de madres sustitutas y en ocasiones con el programa.

Es aquí donde la comunicación asertiva juega un papel importante para dar comienzo a la solución de las diferentes problemáticas que se presentan, no solo dentro del grupo de madres sino también con el equipo interdisciplinario de hogares sustitutos, lo cual ayuda a liberar tensiones y asperezas en mejora de un buen desarrollo del programa.

A partir de esto la estudiante de Trabajo Social, para el caso concreto de la experiencia intervenida presentada en este documento, se enfatizó en llevar un proceso con las madres sustitutas aplicando las Habilidades Psicosociales para la Vida entendiendo estas como:

“...un enfoque educativo centrado en la enseñanza de diez destrezas que ayudan a afrontar las exigencias y desafíos de la vida diaria. Son de naturaleza *psicosocial*: pueden aplicarse en el área de las *acciones personales*, las relaciones sociales o las *acciones para transformar el entorno*

a favor de la salud y el bienestar. Su esencia incluye tanto el empoderamiento y la realización individual, como la lucha por objetivos comunes”³⁸.

De igual manera, estas habilidades contribuirán a la consolidación de madres sustitutas como grupo abriendo paso a la idea y beneficios que se obtienen al construir de una red de apoyo entre madres sustitutas para el fortalecimiento de relaciones interpersonales y grupales dentro de la dinámica del programa de hogares sustitutos.

4.3 OBJETIVOS

4.3.1 Objetivo General

Fortalecer las relaciones interpersonales y grupales entre madres sustitutas del ICBF, a través de procesos de orientación y formación en donde se apliquen las Habilidades Psicosociales para la Vida, en búsqueda del mejoramiento del programa de Hogares Sustitutos.

4.3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Generar espacios de retroalimentación mediante actividades participativas, trabajando las Habilidades Psicosociales para la Vida, donde las madres sustitutas tengan la oportunidad de compartir experiencias y adquieran conocimientos y habilidades para enfrentar las situaciones que se presenten dentro del grupo y el desarrollo del programa.

- ✓ Fomentar el ejercicio de vínculos significativos entre las madres como grupo, a través de actividades pedagógicas, las cuales les permita reconocerse como grupo.

³⁸Habilidades para la vida. Edex. [En línea]. [Consultado 2011]. Disponible en: <http://www.habilidadesparalavida.net/es/que_son_las_habilidades_para_la_vida.html>

- ✓ Proponer la construcción conjunta de una red de apoyo, al interior del grupo de madres sustitutas del ICBF, a fin de estructurar su ejercicio al interior del programa de Hogares Sustitutos.

4.4 METODOLOGÍA

El proceso metodológico de la práctica académica en el programa de Hogares Sustitutos ICBF está compuesto por cuatro fases, que fueron base para el ejercicio de la práctica profesional.

En primera instancia se inicia con la Fase de Ubicación, esta se desarrolló durante toda la práctica por medio de una revisión bibliográfica, referencias teóricas, conceptuales y legales que permitieran fortalecer el ejercicio práctico y teórico. Del mismo modo se debió realizar una ubicación Institucional conociendo los lineamientos y la normatividad que emplea el programa de Hogares Sustitutos ya que la práctica se enmarcó en este.

La segunda corresponde a la Fase de Diagnóstico y Planeación, en esta se realizó un diagnóstico con la participación de la población objeto, en este caso las madres sustitutas, para identificar las problemáticas. Con base en estas se realizó una propuesta de trabajo en la cual se fijaron tiempos, actividades y recursos para lograr los objetivos planteados. Esta propuesta fue presentada a la Institución y a las Madres Sustitutas con quienes se acordó trabajar las actividades de la siguiente manera:

Individual: debido a que en ocasiones, a las madres les resultaba difícil salir de sus hogares por el cuidado de los menores la estudiante se desplazaría una vez por semana, a los hogares sustitutos para avanzar en el proceso de desarrollo de la propuesta.

Grupal: cada quince días aprovechando los espacios de encuentros biológicos que eran los días que debían asistir todas a la Institución, las madres se reunirían con la estudiante para trabajar de manera grupal en un aula de la instalación.

Posteriormente se dará la Fase de Ejecución, donde se exponen las acciones ejecutadas propuestas en la fase anterior.

Finalmente se abre paso a la Fase de Evaluación, donde se analizó el alcance de los objetivos propuestos y dificultades presentadas durante todo el proceso de la práctica.

4.4.1 Planeación de actividades

Cuadro 5. Planeación de actividades.

| <p>Objetivo General: Fortalecer las relaciones interpersonales y grupales entre madres sustitutas del ICBF, a través de procesos de orientación y formación en donde se apliquen las Habilidades Psicosociales para la Vida, en búsqueda del mejoramiento del programa de Hogares Sustitutos.</p> | | | |
|---|--|---|--|
| <p>Objetivo Específico 1: Generar espacios de retroalimentación mediante actividades participativas, trabajando las Habilidades Psicosociales para la Vida, donde las madres sustitutas tengan la oportunidad de compartir experiencias y adquieran conocimientos y habilidades para enfrentar las situaciones que se presenten dentro del grupo y el desarrollo del programa.</p> | | | |
| Actividades | Técnicas | Tiempos | Metas |
| <p>- Contactar a las madres sustitutas para la socialización del proceso a iniciar.</p> <p>Desarrollo de sesiones donde se trabajaron las siguientes Habilidades psicosociales para la vida:</p> <p>- Autoconocimiento y Empatía. - Comunicación asertiva y Relaciones interpersonales.</p> | <p>- Mesa redonda - Conversatorio - Taller pedagógico - Dinámica - Taller lúdico</p> | <p>En cada una de las actividades realizadas para el cumplimiento de este objetivo se tuvo en cuenta el contactar a las madres.</p> <p>Sesiones individual en tiempo y hora pactada con las madres de acuerdo a su disponibilidad.</p> <p>Sesiones grupales cada quince días, aprovechando el espacio</p> | <p>- Que las madres logren reconocer sus fortalezas y dificultades a nivel personal como grupal en el desarrollo del programa, a fin de reconocerse a sí mismas como a sus compañeras.</p> <p>-Que las madres logren el desarrollo en las habilidades de</p> |

| | | | |
|---|--|---------------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Toma de decisiones y Resolución de problemas y conflictos. - Pensamiento creativo y Pensamiento crítico. - Manejo de emociones y sentimientos y Manejo de tensiones y estrés. | | de encuentros biológicos. | forma reflexiva, analítica, y el alcance de actitudes propositivas frente al servicio que prestan. |
|---|--|---------------------------|--|

Objetivo Específico 2: Fomentar el ejercicio de vínculos significativos entre las madres como grupo, a través de actividades pedagógicas, las cuales les permita reconocerse como grupo.

| Actividad | Técnicas | Tiempos | Metas |
|---|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - “Somos Madres Sustitutas” - “Mi Carta Secreta” - Inclinationes de cada madre respecto a su labor. | <ul style="list-style-type: none"> -Conversatorio -Dinámica -Taller lúdico | <p>En cada una de las actividades realizadas para el cumplimiento de este objetivo se tuvo en cuenta el contactar a las madres.</p> <p>Se hizo con base en la fecha y hora acordada con las madres sustitutas.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Que las madres den cuenta de semejanzas entre ellas en la prestación de su servicio identificando así las diversas características que las une como grupo. -Que las madres descubran las virtudes y vocación que cada una, de manera individual, posee dentro del grupo. |

Objetivo Específico 3: Proponer la construcción conjunta de una red de apoyo, al interior del grupo de

madres sustitutas del ICBF, a fin de estructurar su ejercicio al interior del programa de Hogares Sustitutos.

| Actividad | Técnicas | Tiempos | Metas |
|--|----------------|---|---|
| - Importancia de la conformación de una red, características y beneficios. | -Conversatorio | Dicha actividad se llevó a cabo finalizando el proceso de intervención profesional de la practicante de Trabajo Social y se ejecutó durante los encuentros con las madres, pactando hora y lugar. | - Mostrar a las madres la importancia de consolidar el vínculo existente entre el programa y el ICBF. |

Fuente. Autora del proyecto.2011

Cuadro 6. Cronograma

| FASE ACTIVIDADES | Septiembre | | | Octubre | | | | Noviembre | | | | | Diciembre | | Enero | |
|-------------------------------------|------------|---|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|---|-------|---|
| | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 2 | 3 |
| Fase 1UBICACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fase 2PLANEACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fase 3EJECUCIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fase 4EVALUACIÓN DEL PROCESO | | | | | | | | | | | | | | | | |

Fuente. Autora del proyecto.2011

4.4 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Cuadro 7. Descripción del proceso.

| | |
|--|--|
| Objetivo General: Fortalecer las relaciones interpersonales y grupales entre madres sustitutas del ICBF, a través de procesos de orientación y formación en donde se apliquen las Habilidades Psicosociales para la Vida, en búsqueda del mejoramiento del programa de Hogares Sustitutos. | |
| Objetivo Específico 1: Generar espacios de retroalimentación mediante actividades participativas, trabajando las Habilidades Psicosociales para la Vida, donde las madres sustitutas tengan la oportunidad de compartir experiencias y adquieran conocimientos y habilidades para enfrentar las situaciones que se presenten dentro del grupo y el desarrollo del programa. | |
| Actividad 1. Contactar a las madres sustitutas para la socialización del proceso a iniciar. | Tiempos En cada una de las actividades realizadas para el cumplimiento de este objetivo se tuvo en cuenta el contactar a las madres. Sesiones individual en tiempo y hora pactada con las madres de acuerdo a su disponibilidad. Sesiones grupales cada quince días, aprovechando el espacio de encuentros biológicos. |
| Actividad 2. Se trabajaron las habilidades de autoconocimiento y empatía por medio de una mesa redonda, en esta las madres sustitutas lograron reconocer sus fortalezas y dificultades a nivel personal como grupal en el desarrollo del programa, a fin de reconocerse a sí mismas como a sus compañeras. | |
| Actividad 3. Se manejaron las habilidades de comunicación asertiva y relaciones interpersonales a través de un conversatorio el cual generó en las madres una postura reflexiva frente a su relación grupal, de modo que pudieran identificar fortalezas y debilidades dentro de su dinámica de grupo. | |
| Actividad 4. Se procedió a trabajar con las habilidades de toma de | |

| | |
|---|---|
| <p>decisiones y la resolución de problemas y conflictos a través de un taller pedagógico el cual permitió desarrollar a las madres aquellas habilidades y conocimientos necesarios a la hora de resolución de conflictos como: el manejo de emociones, la comunicación asertiva, toma de decisiones entre otras, las cuales son necesarias dentro del desarrollo del programa como a nivel personal.</p> <p>Actividad 5. Se abrió paso a las habilidades de pensamiento creativo y pensamiento crítico en donde se desarrolló una dinámica basada en el relato de experiencias vividas por las madres a nivel personal y grupal, desarrollo en las madres habilidades de reflexión, análisis, actitudes propositivas frente al servicio que prestan.</p> <p>Actividad 6. Finalmente se trabajaron habilidades de manejo de emociones y sentimientos y manejo de tensiones y estrés, por medio de un taller lúdico que permitió a las madres expresar sus experiencias vividas dentro del desarrollo del programa.</p> | |
| <p>Objetivo Específico 2: Fomentar el ejercicio de vínculos significativos entre las madres como grupo, a través de actividades pedagógicas, las cuales les permita reconocerse como grupo.</p> | |
| <p>Actividad 1. El desarrollo de este objetivo se basó sobre la propuesta que realiza la autora Gladys Adamson la cual hace referencia a las fases para la concertación de grupos. Se realizó conversatorio: “Somos Madres Sustitutas”, en este las madres dan cuenta de semejanzas entre ellas en la prestación de su servicio identificando así las diversas características que las une como grupo.</p> <p>Actividad 2. Se realizó una dinámica que consistió “Mi Carta Secreta”,</p> | <p>Tiempos Se hizo con base en la fecha y hora acordada con las madres sustitutas.</p> |

en esta las madres expresaron aquello que reconocen de la otra dentro de su labor, asemejando las virtudes que cada una posee dentro del grupo.

Actividad 3. Se realizó un taller lúdico en el cual se expresaron las inclinaciones que cada una tiene respecto a su labor, reconociendo así las diferentes vocaciones que poseen de manera individual dentro del mismo grupo.

Objetivo Específico 3: Proponer la construcción conjunta de una red de apoyo, al interior del grupo de madres sustitutas del ICBF, a fin de estructurar su ejercicio al interior del programa de Hogares Sustitutos.

Actividad 1. A través de un conversatorio se les sustenta a las madres la importancia de la conformación de una red, sus características, beneficios y logros a fin de consolidar el vínculo existente entre el programa y el ICBF.

Tiempos

Dicha actividad se llevó a cabo finalizando el proceso de intervención profesional de la practicante de Trabajo Social y se ejecutó durante los encuentros con las madres, pactando hora y lugar.

Fuente. Autora del proyecto.2011

4.5 DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN, RELACIÓN Y ALCANCE DE LOS OBJETIVOS PROPUESTOS

En primera medida es necesario aclarar que antes de iniciar el proceso de planeación, hubo un momento de acercamiento con las madres, lo que permitió por medio de una entrevista, identificar un diagnóstico, que aportó elementos para realizar la propuesta de intervención.

A continuación el proceso de intervención sustenta el desarrollo de la propuesta de trabajo con madres sustitutas de Hogares Sustitutos ICBF, compuesta por tres objetivos específicos planteados con el propósito de fortalecer sus relaciones interpersonales y grupales con vista a un mejoramiento del programa, estos objetivos fueron desarrollados a través de una serie de reuniones tanto individuales como grupales en donde se trabajaron diferentes actividades lúdicas, reflexivas, formativas y participativas.

El objetivo general fue: **Fortalecer las relaciones interpersonales y grupales de madres sustitutas del ICBF, a través de procesos de orientación y formación en los cuales se apliquen las Habilidades Psicosociales para la Vida; en búsqueda del mejoramiento del programa de Hogares Sustitutos.**

Para el cumplimiento de este objetivo se plantearon los siguientes objetivos específicos:

El primer objetivo planteado fue: **Generar espacios de retroalimentación mediante actividades participativas, trabajando las Habilidades Psicosociales para la Vida, donde las madres sustitutas tengan la oportunidad de compartir experiencias y adquieran conocimientos y habilidades para enfrentar las situaciones que se presenten dentro del grupo**

y el desarrollo del programa. Para el cumplimiento de este objetivo se realizaron seis actividades.

La primera actividad consistió en contactar a las madres sustitutas; Es importante a la hora de llevar a cabo un proceso de intervención, contactar previamente a la población con la cual se va a trabajar. Por eso en primera instancia la estudiante en práctica contactó a cada una de las madres y acordó una hora específica con ellas, en la cual se pudieran reunir de manera individual para así trabajar las diferentes actividades programadas, esto con el fin de dar apertura al proceso de intervención. Las actividades individuales se trabajaron en las casas (Hogar Sustituto), de cada una de las madres, pues en ocasiones les resultaba complicado salir del hogar por el cuidado de los niños, niñas y adolescentes.

En segunda instancia una vez estando en el hogar sustituto se socializó a las madres el proceso a iniciar, ya que previamente se había hecho una entrevista con las madres lo que permitió la identificación del problema, donde todas coincidieron en que existían asperezas dentro del grupo debido a algunas diferencias que han tenido en ocasiones durante el desarrollo del programa y que se han malinterpretado, esto ha generado un mal ambiente entre ellas. La socialización del proceso consistió en que la estudiante sustentaba a las madres la propuesta de intervención a llevar a cabo donde ellas serían las participantes de los procesos.

La segunda actividad fue trabajar las habilidades de autoconocimiento y empatía, esta actividad se trabajó de manera grupal por medio de una mesa redonda, en un primer momento se eligieron las dos habilidades mencionadas, la practicante describió en qué consistía cada una, acto seguido cada madre expuso

su conocimiento frente al tema de manera personal, expresando sus características, fortalezas, forma de actuar, sus valores, aquello que les gusta y les disgusta de sí mismas en el grupo, como también su capacidad para lograr un grado de compatibilidad y tolerancia entre ellas como grupo. Esta actividad permitió a las madres reconocer sus habilidades y dificultades de manera individual como grupal. De igual manera se logró la participación activa e interacción de las madres durante la dinámica.

La tercera actividad se desarrolló en dos sesiones, la primera de manera individual de modo que la estudiante en prácticas se dirigió a cada uno de los Hogares Sustitutos, la dinámica utilizada fue por medio de un conversatorio que exponía las habilidades de comunicación asertiva y relaciones interpersonales, en un primer momento se les preguntó a las madres si tenían conocimiento de cada habilidad a lo que ellas respondieron con conocimientos básicos, es decir sabían de qué se trataba cada habilidad pero que en ocasiones no sabían cómo desarrollarla, así que en un segundo momento se les expuso a las madres en qué consistía cada una de estas habilidades mostrándoles que en ocasiones la falta de una buena comunicación lleva a lesionar las relaciones interpersonales, poniéndoles de ejemplo situaciones que ellas ya han vivido dentro del desarrollo del programa, pues a veces el problema no está en lo que se dice sino en cómo se dice, ser asertivo es hacerse valer, respetar y decir lo que se piensa, dar una opinión sin temor a represalias, siempre y cuando se haga con educación y respeto hacia los demás.

La segunda sesión fue de manera grupal, al igual que en la primera la dinámica utilizada fue un conversatorio en el cual ya no era la estudiante la que les exponía en qué consistía cada habilidad, sino eran las madres las que sustentaban el significado y la importancia de manejar estas habilidades entre el grupo, exponiendo ejemplos de experiencias vividas y lo que les gustaría que se viviera

dentro del grupo. Esta actividad logró que las madres adquirieran herramientas que les permitieran mejorar un aspecto en sus vidas y su relación como compañeras del programa, ya que como ellas mismas lo manifestaban, es necesario estar unidas como compañeras de un grupo, cuyo propósito es el mismo, pues lo importante es velar por el bienestar de niños, niñas y adolescentes inscritos al programa y que se encuentran bajo su cuidado.

La cuarta actividad se llevó a cabo por medio de un taller pedagógico, esta actividad se desarrolló de manera grupal dentro del centro zonal. En un primer momento la estudiante preguntó a las madres de qué manera tomaban decisiones frente a los problemas y conflictos que se les presentan en su vida cotidiana tanto dentro como fuera del programa. Ellas expresaron que en ocasiones se dejan llevar por el estrés, lo que les ha causado más problemas a nivel personal, familiar y grupal. Esto abrió paso a un segundo momento en el cual la estudiante intervino exponiéndoles el significado y la importancia de saber desarrollar estas habilidades, lo que permitió proseguir con el desarrollo del taller de la siguiente manera: cada participante enunciaría un problema que generaría un conflicto, fuese por experiencia vivida o que se pudiera originar, dando la solución expresándola como “YO DECIDO...”, esta actividad permitió que las madres desarrollaran esas habilidades de manera individual pero expresándola en forma grupal, fortaleciendo su participación y habilidades.

La quinta actividad se trabajó en dos sesiones, la primera individual de modo que la estudiante se dirigió nuevamente a los Hogares Sustitutos, se trabajó la habilidad de pensamiento creativo y la habilidad de pensamiento crítico. La actividad consistía en el relato de experiencias vividas en las cuales cada una haya aplicado las habilidades mencionadas, primero la estudiante explicó a las madres en qué consistía cada habilidad para que ellas interpretaran y entendieran el proceso. En esta actividad algunas expresaron que se les dificultaba desarrollar

este tipo de habilidad pues con el trabajo realizado con la estudiante, se habían dado cuenta que en ocasiones habían actuado de una forma inadecuada con sus compañeras, que habían juzgado mal su labor y que también se les había presentado el mismo inconveniente con sus familiares, amigos, entre otros. Las otras madres expresaron que su trabajo con los Niños, Niñas y Adolescentes, les había permitido abrir ese espacio de creatividad para mejorar su calidad de vida y en ocasiones para acercarse más a ellos.

Frente al pensamiento crítico expresaron experiencias respecto al programa, pues no se han quedado calladas y han dicho lo que ven y piensan respecto a las inconsistencias que ellas observan. Esta actividad individual permitió a la estudiante identificar a quienes se les facilitaba más el desarrollo de estas habilidades y cómo manejarlo en la segunda sesión que sería de manera grupal.

Para la segunda sesión la actividad consistía en un relato igual que en la anterior, pero esta vez a nivel general, así que las madres relataron la experiencia de cada una en todas las actividades llevadas a cabo durante el proceso, es decir cada una expresó como percibía las actividades, los logros alcanzados y los avances no solo en el grupo sino a nivel individual; acto seguido la estudiante intervino expresando que había notado cambios favorables en cada una y en la dinámica del grupo. Resaltó aspectos relevantes en la primera sesión de la actividad, sin decir nombres, aclaró que a algunas madres se les facilitaba más el desarrollo de las habilidades misionadas en esa actividad que a otras, lo que resultaba importante el trabajo como grupo, pues les permitía aprender unas de otras para mejorar aspectos importantes en sus vidas. Esta actividad permitió a las madres analizar la importancia de no solo desarrollar estas habilidades sino de compartirlas e interactuarlas en grupo.

Para la sexta actividad se realizó un taller lúdico de manera grupal, esta actividad trataría las habilidades del manejo de emociones y sentimientos y la habilidad del manejo de tensiones y estrés. La estudiante realizó una introducción en la cual señalaba que en ocasiones las personas se enfrentan a situaciones que generan un impacto emocional ya sea que los estabilice o desestabilice, pero tener la habilidad de saber expresar las emociones implica lograr esa sintonía con el entorno, es decir que la forma en que se expresen esos sentimientos no desestabilice el estado emocional de los seres que les rodea; y que las personas deciden contrarrestar o eliminar aquellos niveles de estrés y aquellas tensiones generadas por personas o situaciones no agradables. Acto seguido las madres participaron expresando que el programa ha generado impacto en sus vidas desde lo positivo en el aspecto del trabajo con los niños, han aprendido muchas cosas frente a los Derechos de la niñez y adolescencia, que han valorado más el estar con sus seres queridos y que ellos se lo han manifestado de la misma manera. Pero por otro lado ha aumentado tensiones y el estrés por las mismas situaciones presentadas y en las que ellas se encuentran en desacuerdo con el programa, que algunas veces su familia les ha ayudado a llevar con calma esos malos momentos, pero otras veces se les ha dificultado tratar con esa dificultad al punto que piensan en dejar el programa, “pero los niños no tienen la culpa”, expresan.

De ahí la estudiante les mostró la importancia de manejar esos sentimientos sin que afecten a los demás, como en este caso los más afectados serían los niños a quienes ellas les brindan apoyo incondicional, las madres son conscientes de que no es fácil cargar con una responsabilidad tan grande como la que ellas llevan a cabo pero también saben que en la vida han sabido tomar la decisión de no dejar afectarse por inconvenientes que tarde o temprano hay que dejar ir.

El segundo objetivo planteado fue: **Fomentar el ejercicio de vínculos significativos entre las madres como grupo, a través de actividades**

pedagógicas, las cuales les permita reconocerse como grupo. Este objetivo se cumplió por medio de tres actividades.

Para el desarrollo de **la primera actividad** la estudiante contactó a las madres por vía telefónica, acordando el día, hora y fecha para llevar a cabo la actividad. Una vez reunidas las madres, la estudiante les explicó en qué consistiría la dinámica para el desarrollo de la actividad, que sería en dos momentos.

En el primer momento un conversatorio entre madres llamado “SOMOS MADRES SUSTITUTAS” en el cual se exponían las dinámicas que ellas emplean en la atención a niños, niñas y adolescentes; aquí las madres descubrieron semejanzas en su rol como madres sustitutas al ver que no solo comparten momentos y experiencias del mismo tipo, sino que se enfrentan a ellas, en ocasiones, de la misma manera. También lograron ayudar a otras a tomar algunos apuntes frente al manejo de algunos inconvenientes que se les estaba presentando con los niños, lo que les permitiría mejorar la situación.

Esto les permitió avanzar con el segundo objetivo de la actividad que se dio en un segundo momento, en el que las madres identificaron características de cada una y entre ellas que las une como grupo, pues por medio del conversatorio ampliaron y compartieron sus conocimientos y experiencias desde el desarrollo del programa. Acto seguido la estudiante le entregó un material en el cual explicaba las fases para la concertación de grupos, las madres identificaron con la ayuda de la estudiante en qué fase se encontraban en relación de grupo.

Para el desarrollo de **la segunda actividad** se realizaría una dinámica llamada “LA CARTA SECRETA”, ésta consistía en poner dentro de una bolsa los nombres de cada una de las madres escritos en un papel, así cada una sacaría un nombre

y a esa persona tendría que entregarle una carta que dijera lo que más admiraba de ella como persona y como madre sustituta, acompañada de un pequeño obsequio. La entrega se haría en el encuentro grupal. Esta actividad se trabajó de la siguiente manera en dos sesiones: para la primera sesión se contactó a las madres sustitutas por vía telefónica, la estudiante acordó una hora y fecha específica para dirigirse a sus hogares. Una vez estando en los hogares la estudiante les explicó en qué consistía la actividad acordando que la entrega se haría en la reunión grupal, les recordó la importancia de su relación como grupo y les explicó que las dinámicas son una herramienta muy práctica a la hora de trabajar con las habilidades psicosociales, pues permiten mejorar y facilitar las relaciones interpersonales y en los grupos sociales más cercanos y cotidianos.

Para la segunda sesión se contactó nuevamente a las madres de la misma manera para recordarles la cita. Una vez más, estando todas reunidas en el aula, se les dio un cordial saludo a las madres, acto seguido se continuó con la segunda parte de la dinámica que consistía en que una por una leyera la carta e hiciera entrega del obsequio, esta dinámica generó un mejor ambiente en el grupo pues dejó ver en las madres de una forma muy emotiva el valor que le dan al trabajo de cada una de ellas. Terminada esta dinámica se abrió paso al refrigerio en donde las madres siguieron compartiendo un momento agradable con conversaciones respecto al desarrollo de las actividades trabajadas.

La tercera actividad se llevó a cabo por medio de un taller lúdico en dos sesiones, así que se contactó a las madres por vía telefónica acordando el día y hora de encuentro, el lugar sería el mismo salón del centro zonal. Una vez reunidas, se les dio un cordial saludo, en la primera sesión se inició con el taller, la estudiante entregó una hoja y lapicero a cada madre, en este debían hacerse una carta así mismas en la cual se describieran como persona, su rol como madres sustitutas y lo que las caracterizaba dentro del grupo, todo de manera

individual. La segunda sesión consistió en que cada madre leería su carta ante las compañeras, de esta forma se logró que las madres identificaran y reconocieran características que cada una posee en su vocación y de forma personal que las hace exclusivas dentro del grupo.

El tercer objetivo planteado fue: **Proponer la construcción conjunta de una red de apoyo, al interior del grupo de madres sustitutas del ICBF, a fin de estructurar su ejercicio al interior del programa de Hogares Sustitutos.**

Para el cumplimiento de este objetivo, la estudiante contactó a las madres vía telefónica acordó fecha, hora y lugar de encuentro, el cual sería el mismo salón del centro zonal, una vez reunidas se realizó un cordial saludo. La estudiante explicó la dinámica de esta actividad la cual consistiría en dos sesiones. En la primera sesión la estudiante pidió a las madres que tomaran apuntes de lo que ellas consideraban importante del conversatorio que se realizaría. En este la estudiante les explicaba a las madres el significado de las redes sociales, para qué sirven, sus características, dio ejemplos de cómo se conforma una red y la importancia de su consolidación. De este modo se abrió paso a la segunda sesión en la cual las madres expresarían inquietudes frente al tema de redes, la estudiante atendió estas y una vez teniendo clara la importancia de las redes sociales. En esta actividad las madres captaron la importancia que tienen las redes sociales, identificaron que son espacios en donde personas con intereses en común pueden interactuar, que existen varios tipos de redes sociales que se tipifican y clasifican según sus integrantes, intereses y el contexto en el que se desarrollan.

En este caso con las madres sustitutas de Hogares Sustitutos ICBF, la propuesta avanzaría hacia la conformación de una red de apoyo de tipo grupal, pues se relacionan entre sí y son un grupo perteneciente a una Institución. La estudiante propuso a las madres la idea de conformar una red de apoyo, al interior del grupo,

a lo que las madres estuvieron de acuerdo. Esta actividad permitió a las madres ver que la conformación de una red permitiría mejorar sus relaciones interpersonales y grupales mediante un trabajo recíproco y democrático, se aclaró que en la red a cada miembro se estima y respeta equitativamente, del mismo modo se organizan para desempeñar cargos dentro de la red en su función.

5. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN

El proceso de intervención que se llevó a cabo en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, del centro zonal Luis Carlos Galán Sarmiento, fue bastante enriquecedor para la estudiante debido a que generó un crecimiento personal y profesional. En éste se tuvo en cuenta las diversas problemáticas que enfrentan las Madres Sustitutas en su diario vivir de manera grupal e individual, mediante el desarrollo del programa de Hogares Sustitutos.

A continuación se darán a conocer algunos aspectos relevantes del proceso de prácticas mediante una evaluación general.

5.1 FACILITADORES

Inicialmente, es importante hacer un primer acercamiento a los factores que facilitaron el desarrollo de la práctica como tal, siendo estos los siguientes:

- ✓ El Centro Zonal Luis Carlos Galán Sarmiento por propiciar espacios de aprendizaje y crecimiento profesional como apoyo académico.
- ✓ Defensorías del Centro Zonal Luis Carlos Galán Sarmiento, que facilitaron el acceso a información confidencial, específicamente frente al historial de las madres sustitutas sujetos de intervención.
- ✓ Profesionales de las respectivas defensorías, quienes en su experiencia orientaron acciones acordes a las actividades de la práctica académica.
- ✓ Disponibilidad de transporte requerido para la realización de actividades individuales con madres sustitutas.

- ✓ Acompañamiento y respaldo constante brindado por la asesora de práctica en el transcurso de dicho proceso.
- ✓ Las madres sustitutas a las cuales se enfocó el proceso de intervención desde Trabajo Social, ya que a pesar de sus inconvenientes, permanecieron y participaron en las actividades programadas.

5.2 LOGROS

- ✓ Desarrollo de habilidades profesionales como: metodologías de intervención grupal e individual, realización adecuada de visitas a madres sustitutas y demás herramientas necesarias para el abordaje de las diversas problemáticas manifestadas por las madres.
- ✓ Obtención de conocimientos necesarios para intervenir en los procesos que maneja la institución, específicamente con las madres sustitutas del programa de Hogares Sustitutos, por ejemplo, el conocimiento de los lineamientos técnico administrativos de Hogares Sustitutos y su aplicación en los procesos de restablecimiento de derechos.
- ✓ Conocimiento sobre el funcionamiento a nivel organizacional, al interior del Centro Zonal.
- ✓ El reconocimiento de la realidad vivida y sentida por el grupo de madres sustitutas sujetos de intervención, a partir del contacto con cada una y sus respectivos contextos.
- ✓ La articulación de teoría en el abordaje de Niños, Niñas y Adolescentes, necesaria para dar una explicación a los diversos fenómenos que manifiesta

la niñez en Colombia y razón por la cual el ICBF maneja el programa de protección Hogares Sustitutos.

- ✓ Manejo adecuado de relaciones laborales al interior de los diferentes equipos interdisciplinarios del Centro Zonal.

5.3 DIFICULTADES

- ✓ A pesar de ser un facilitador en cuanto al proceso de aprendizaje y de aportar grandes herramientas en la construcción y desarrollo del proceso de práctica, en el Centro Zonal Luis Carlos Galán Sarmiento del ICBF, existe poca claridad sobre la función que desempeña el profesional en formación de Trabajo Social, durante su proceso de práctica; esto trunca algunas expectativas y genera malestar y desorientación ya que de alguna manera limita la labor del profesional o la profesional en formación.
- ✓ La poca disposición de algunas madres sujeto de intervención, para asistir a las actividades programadas.

5.4 RETOS

La práctica desarrollada en el Centro Zonal Luis Carlos Galán Sarmiento del ICBF, puso en evidencia una serie de retos que de alguna manera guiaron el proceso y permitieron profundizar en aspectos importantes y necesarios para hallar alternativas de intervención idóneas; los retos más relevantes que se presentaron durante la práctica, son los siguientes:

- ✓ El primer reto estuvo relacionado con conocer el funcionamiento y los procesos que maneja el Centro Zonal desde Lineamientos Técnicos, en especial, este reto fue indispensable para el desarrollo de la práctica como tal, ya que permitió un recorrido normativo e informativo sobre todo lo relacionado con el Centro Zonal Luis Carlos Galán Sarmiento y los demás centros de protección pertenecientes al ICBF.

- ✓ El cumplimiento de actividades académicas e institucionales acordes al cronograma establecido fue un reto importante, ya que implicó una organización adecuada del tiempo y de las actividades programadas con el fin de responder a las exigencias tanto del campo de prácticas como las académicas.

De acuerdo a los objetivos planteados durante el proceso de práctica se puede destacar en términos generales, la adquisición de conocimientos y habilidades que enriquecieron la formación personal y profesional, tales como:

- ✓ El conocimiento de la realidad que viven las madres sustitutas del programa Hogares Sustitutos ICBF.
- ✓ El conocimiento teórico propio que sustenta la intervención idónea a realizar.
- ✓ La importancia de diseñar y manejar diversas estrategias o alternativas que permitan efectuar la intervención profesional, clasificando dificultades u obstáculos durante el proceso.
- ✓ Manejo adecuado de relaciones laborales al interior del equipo interdisciplinario.
- ✓ Manejo asertivo de los procesos de orientación familiar.

La práctica profesional manejada desde el Centro Zonal Luis Carlos Galán Sarmiento del ICBF, con las madres sustitutas, ha generado a la estudiante una suma de saberes que solo pueden ser construidos desde la misma intervención de la realidad, en complemento con las bases teóricas; es allí donde se forjan los verdaderos profesionales de Trabajo Social, en el seno de la realidad misma.

Desde este punto, el campo de intervención académico que ha propiciado el ICBF, permite el acercamiento de los profesionales a las problemáticas reales y latentes que atañen, en este caso, a cinco mujeres que desempeñan una labor filantrópica con niños, niñas y adolescentes en el restablecimiento de sus derechos dentro del programa de Hogares Sustitutos, y que presentan dificultades en sus relaciones a nivel individual como grupal; el conocimiento de ello refleja la necesidad de desarrollar e implementar propuestas innovadoras y transformadoras apuntando al fortalecimiento de este grupo de madres, en beneficio del desarrollo del programa.

Las madres manifestaron haber reconocido la importancia de las actividades programadas, pues identificaron que mediante la participación de talleres y demás actividades han logrado examinar y describir las situaciones problemas que se presentan al interior del grupo, se reconoce la existencia de una mirada un poco más esperanzadora de parte de ellas frente a su realidad y hacia su futuro dentro del programa.

Especialmente en este aspecto es de gran importancia reconocer el avance que se tuvo con las madres, desde el cumplimiento de los objetivos planteados y desarrollados durante el proceso de intervención, ya que principalmente se naturalizaba las situaciones conflictivas y demás aspectos que generaban malestar al interior del grupo, y después del proceso, y según lo manifestado anteriormente por las madres, se logra un primer avance que tiene que ver con el reconocimiento de su realidad y la necesidad de mejorar su calidad de vida y las relaciones al interior del grupo.

6. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

DESARROLLANDO HABILIDADES PSICOSOCIALES DENTRO DE LOS HOGARES SUSTITUTOS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO

A continuación se dará a conocer la propuesta de intervención a llevar a cabo mediante un proceso de intervención y seguimiento con madres sustitutas, ésta presentará una justificación que exponga la importancia de llevarse a cabo, plantea unos objetivos concisos a alcanzar y un plan operativo para el cumplimiento de estos.

6.1 JUSTIFICACIÓN

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar es una entidad encargada del bienestar de la familia y de niños, niñas y adolescentes, como exclusividad atiende problemáticas de vulneración de derechos de los sujetos prevalentes en Colombia. Para el cumplimiento de sus funciones, esta institución ubicada en el centro zonal Luis Carlos Galán Sarmiento, ofrece diversos programas que garanticen la reparación de derechos de niños, niñas y adolescentes en vulneración o en situación de riesgo; dentro de estos se encuentra el programa de hogares sustitutos el cual se encarga del cuidado de los menores durante un periodo determinado, llevando a cabo un proceso de restitución de sus derechos para así lograr un mejor desarrollo en las etapas de su formación y crecimiento.

Este programa se encuentra bajo la supervisión de un equipo técnico del ICBF, por otra parte los niños, niñas y adolescentes ubicados en el hogar sustituto se encuentran bajo el cuidado, exclusivamente, de las madres del hogar, es decir de las madres de la familia que se encuentra reemplazando la familia de origen del menor; estas mujeres reciben el nombre de madres sustitutas.

En un proceso de intervención llevado a cabo por la estudiante de Trabajo Social durante el periodo de prácticas académicas, se observaron diversas discrepancias de las madres sustitutas hacia la manera en que algunos funcionarios de la institución, han ido llevando el curso del programa. Esto ha generado disgustos entre las madres sustitutas y el equipo técnico de Hogares Sustitutos, ya que al recibir las quejas y reclamos que ellas demandan éste en ocasiones no les da mayor relevancia.

Esta situación resulta ser preocupante pues dado el caso que las madres sustitutas decidan desistir a esta labor los principales perjudicados serían los menores que se encuentran en dicho proceso no solo de restitución de derechos sino de desarrollo cognitivo y social.

Y es a partir de esto que se presenta una propuesta con miras a mejorar las relaciones entre las diversas partes en la cual no solo se dé un reconocimiento de labores y funciones, sino también se abra un espacio de diálogo que permita exponer sus inquietudes y dar nuevas ideas a cambios favorables para el desarrollo del programa adquiriendo nuevas herramientas para mejorar su comunicación y así solucionar situaciones que generan conflictos.

6.2 OBJETIVOS

6.2.1 Objetivo General

Contribuir en el ejercicio de construcción de una red de apoyo junto con las madres sustitutas, a través de talleres que posibiliten la formación de conocimiento y reflexión conjunto sobre la temática, a fin de posibilitar las herramientas necesarias en la construcción de la red de madres sustitutas.

6.2.2 Objetivos Específicos

- ✓ Vincular a las madres sustitutas y equipo interdisciplinario de Hogares Sustitutos ICBF, en espacios de diálogo que traten temas y situaciones presentadas en el curso del programa, que permitan el reconocimiento de saberes desde cada uno.

- ✓ Desarrollar estrategias por medio de las Habilidades Psicosociales para la Vida, a fin de obtener herramientas que favorezcan la comunicación entre las partes.

- ✓ Generar espacios de convivencia entre las madres sustitutas y el equipo interdisciplinario de tal manera que se manejen destrezas y se dé un reconocimiento de roles por cada uno de los involucrados.

6.3 PROCESO METODOLÓGICO DE LA PROPUESTA

Sustentación de la propuesta a nivel Institucional: se presentara la propuesta ante la coordinadora del centro zonal Luis Carlos Galán Sarmiento, para su aprobación e implementación.

Sustentación de la propuesta a nivel Poblacional Institucional: una vez obtenida la aprobación de la propuesta por parte de la coordinadora del centro zonal, se hará una reunión esta será con el equipo interdisciplinario de Hogares Sustitutos la cual va dirigida la propuesta para su presentación y búsquedas de acuerdos para la implementación de esta.

Acercamiento a la población externa: se programaran las respectivas reuniones para la presentación de la propuesta por parte del ICBF a las Madres Sustitutas con el fin de pactar compromisos de asistencia y participación en la misma.

Asignación de espacio físico: el equipo interdisciplinario y las madres sustitutas decidirán, en mutuo acuerdo, un lugar adecuado para el desarrollo de las diferentes actividades a llevar a cabo para el cumplimiento de los objetivos de la propuesta.

Promoción: en el espacio físico establecido, se tratarán temas de interés acordes para el desarrollo de las actividades, con habilidades psicosociales para la vida. De igual manera se reunirán los y las participantes involucrados y tendrán la oportunidad de resolver las dudas que se presenten durante la presentación de la propuesta.

Las herramientas de trabajo empleadas serán ayudas audiovisuales como, video beam, y volantes o carteles alusivos a los temas a tratar.

Organización responsable: Equipo interdisciplinario de Hogares Sustitutos ICBF, Madres Sustitutas de Hogares Sustitutos ICBF, Coordinadora del centro zonal, Área de Trabajo Social.

6.4 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Cuadro 8. Cronograma de actividades.

| OBJETIVO ESPECIFICO | ACTIVIDADES | META | INDICADOR |
|--|--|--|--|
| <p>Vincular a las madres sustitutas y equipo interdisciplinario de Hogares Sustitutos ICBF, en espacios de diálogo que traten temas y situaciones presentadas en el curso del programa, que permitan el reconocimiento de saberes desde cada uno.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Convocar a los participantes para la presentación de la propuesta. - Crear un acta en la cual se constituyan condiciones y compromisos para cada uno de los participantes. - Organizar y clasificar temas de interés y relevantes a discutir y tratar dentro de los espacios de diálogo. | <p>Para un tiempo estimado de dos meses haber participado en la construcción de un espacio de diálogo.</p> | <p>#de personas convocadas / # de asistentes</p> <p>Registro de acta</p> |
| <p>Desarrollar estrategias conductuales por medio de las Habilidades Psicosociales para la Vida, a fin de obtener herramientas que favorezcan la comunicación entre las partes.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Implementar 20 talleres lúdicos alusivos a las HpV en los cuales participen todos los involucrados tanto en la creación como en el desarrollo de estos. | <p>Al finalizar los talleres, todos los participantes se encuentren en la capacidad de enunciar herramientas que fortalezcan la comunicación</p> | <p># talleres programados / # de talleres realizados</p> <p># de habilidades manejadas / # de habilidades aprehendidas</p> |

| | | | |
|--|---|--|--|
| <p>Generar espacios de convivencia entre las madres sustitutas y el equipo interdisciplinario de tal manera que se manejen destrezas y se dé un reconocimiento de roles por cada uno de los involucrados.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - De forma grupal, crear una misión, visión. - Implementar objetivos en construcción de red. - Crear una secretaría técnica, en la cual se especifiquen roles de cada integrante. - Implementar un cronograma de actividades extracurriculares que permita generar espacios de integración entre los participantes. - Aplicar las HpV aprehendidas durante el desarrollo de la propuesta. | <p>Fijar un calendario de los encuentros de convivencia, de forma participativa, teniendo en cuenta fechas especiales.</p> | <p># de actividades establecidas / # de eventos realizados</p> |
|--|---|--|--|

Fuente. Autora del proyecto.2012

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- ✓ Las madres sustitutas cumplen un papel fundamental en el desarrollo de los niños que tienen bajo su cuidado ya que les proporcionan afecto, valores, pautas de crianza y los acogen a su cuidado y hogar como miembros de su propia familia. El desarrollo de estos niños se ve reflejado por el cariño que ellos manifiestan y por los avances en el desempeño de sus actividades y el progreso que se observa en muchos de ellos, algunos en situación de discapacidad.
- ✓ El Trabajo Social en Infancia y Familia significa un reto para el profesional, ya que vincula además del conocimiento en su área, una serie de nuevos conceptos, comprensiones, estrategias, entre otras, debido a esto es necesario adquirir el compromiso constante con la lectura, con la auto-formación, con el continuo aprendizaje para poder contribuir con el cambio social que tantas personas esperan y desean, incluyendo al mismo profesional.
- ✓ Un proceso de restablecimiento de derechos implica un compromiso constante, además de la necesidad de motivar a los y las participantes a ser actores activos de dichos procesos. De allí la importancia de crear conjuntamente alternativas acordes a sus necesidades, de manera que los resultados beneficien y fortalezcan a los grupos familiares y hagan sentir a cada uno de los integrantes en capacidad de ejercer sus responsabilidades de una manera asertiva.

- ✓ Al finalizar el proceso se reconoce la importancia y los aprendizajes proporcionados por cada actividad, lo que permite evidenciar la efectividad de las acciones realizadas durante la práctica.

Recomendaciones

- ✓ Se deben mejorar los mecanismos y medios de comunicación entre las madres sustitutas y los funcionarios del ICBF, puesto que conlleva un atraso en los procesos que se desarrollan al interior del programa, como el caso de no tener en cuenta la necesidad de un apoyo psicosocial más sólido a la hora del desprendimiento con el niño.
- ✓ Recalcar la importancia del trabajo en grupo a las madres sustitutas por parte del equipo de apoyo psicosocial del ICBF, donde entiendan que no es solo un hogar temporal para los niños sino que también comprende un proceso de desarrollo tanto personal como emocional de las dos partes. Pues los procesos que se desarrollan están dirigidos al mejoramiento de la calidad de vida de los niños, niñas, jóvenes y sus familias, de tal manera que las actividades que se realicen tienen mejores resultados si trabajan juntos.
- ✓ El Trabajador Social que se desempeñe en el campo Infancia y Familia está obligado a estar en constante búsqueda de destrezas, habilidades, y tener la pericia necesaria para la formulación de propuestas claras y realizables sobre cómo intervenir en una comunidad, donde los sujetos sean los actores claves de su proceso de desarrollo y mejoramiento de su calidad de vida.
- ✓ El manejo de herramientas y métodos usados en la intervención social deben ser los más eficientes y eficaces posibles para el buen manejo de las relaciones familiares, personales, individuales y sociales.

BIBLIOGRAFÍA

WASSERMAN, S; FAUST, K. Social Network Analysis. Cambridge: University Press. Citado por: LOZARES, Carlos. La teoría de Redes Sociales. Universidad Autónoma de Barcelona. Departamento de Sociología. Barcelona, 1996.

ADAMSON, G. Fases y mitos en grupo operativo. En: Revista Temas de Psicología Social. Buenos Aires: n 6, 1984. Citado por: GARCÍA, Dora et al. El trabajo con grupos: aportes teóricos e instrumentales. Buenos Aires: Espacio, 2008.

COLOMBIA, Subdirección de Lineamientos y Estándares Subdirección de Intervenciones Directas con el Auspicio de la Organización Internacional para las Migraciones OIM. Lineamientos Técnicos Para la Inclusión y Atención de Familias. Bogotá: ICBF y OIM, 2007.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA 1991. Legis Editores S.A Bogotá 2004.

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR. Lineamientos técnicos administrativos de ruta de actuaciones y modelos de atención para el restablecimiento de derechos de niños, niñas y adolescentes y mayores de 18 años con discapacidad, con sus derechos amenazados, inobservados o vulnerados. Bogotá: ICBF, 2010.

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR. ¿Quiénes Somos? [en línea] www.icbf.gov.co/icbf/directorio/portel/libreria/php/03.0701.html.

Ley N° 1098. Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia. Diario oficial. Bogotá, D.C., 2006. p 46

Naciones Unidas. Declaración de los derechos humanos. Disponible en Internet:
<http://www.un.org/es/documents/udhr/>

Organización Mundial de la Salud. Habilidades para la vida. Que son las habilidades para la vida, diez destrezas psicosociales. Tomado el (11/2011), disponible en Internet:
http://www.habilidadesparalavida.net/es/que_son_las_habilidades_para_la_vida.html

CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DEL NIÑO. En: Cuadernos de Unicef - Comité Español Unicef. Madrid: Noviembre 20 de 1989 p.7 [En línea]. [Consultado Octubre 2011] Disponible en internet:
<http://www.redinfancia.org/documentos/Convencion_Derechos_Infancia.pdf

ANEXOS

- 1. Material de trabajo utilizado en los talleres (la mayoría fueron elaborados en pizarras y otros trabajados desde documentos WEB los cuales se pueden encontrar por medio de la bibliografía).**

¡HABILIDADES PARA LA VIDA!

Objetivo: Persigue mejorar la capacidad de las personas para vivir una vida más sana y gozosa, con mayor control sobre los determinantes de la salud y el bienestar, y participando en la construcción de sociedades más justas, solidaria y equitativa³⁹.

Anexo 1. COMUNICACIÓN ASERTIVA:

“Expresar con claridad, y en forma apropiada al contexto y la cultura, lo que se siente, piensa o necesita.”

La persona que se comunica asertivamente, expresa en forma clara lo que piensa, siente o necesita, teniendo en cuenta los derechos, sentimientos y valores de sus interlocutores. Para esto, al comunicarse da a conocer y hacer valer sus opiniones, derechos, sentimientos y necesidades, respetando las de las demás personas.

La comunicación asertiva se fundamenta en el derecho inalienable de todo ser humano a expresarse, a afirmar su ser y a establecer límites en las relaciones con las demás personas. Así se aumentan las posibilidades de que las relaciones interpersonales se lesionen menos y sea más sencillo abordar los conflictos.

| INHIBIDO | ASERTIVO | AGRESIVO |
|---------------------------------------|--|---|
| No se respetan los derechos. | Respeto los derechos del otro. | No respeta los derechos del otro. |
| Se aprovechan de él. | Puede conseguir sus objetivos. | Se aprovecha del otro. |
| No consigue sus objetivos. | Se siente bien consigo mismo, tiene confianza en sí mismo. | Puede alcanzar sus objetivos a expensas del otro. |
| Se siente frustrado, herido, ansioso. | Expresivo (directo). | Está a la defensiva, humillando al otro. |

³⁹ PROGRAMA DE EDUCACION PARA LA CONVIVENCIA. Plan de acción tutorial. Disponible en internet: <<http://web.educastur.princast.es/proyectos/mediacion/plantutorial.htm>>

| | | |
|------------------------------|---------------------|----------------------------------|
| Inhibido. | Elige por sí mismo. | Expresivo (directo o indirecto). |
| Deja al otro decidir por él. | | Elige por el otro. |

Ejemplos de los tres tipos de comportamiento

Ahora que tenéis cierta idea de lo que son las habilidades sociales, veamos unos cuantos ejemplos de habilidades sociales buenas y no tan buenas.

Situación 1: Sospechas que un amigo ha cogido prestado uno de tus libros sin pedírtelo antes. Puedes decir:

- TU: Perdona, Leticia, ¿Has cogido mi libro de matemáticas? No lo encuentro por ninguna parte.
- AMIGA: ¡Oh, sí! Espero que no te moleste, lo necesitaba para hacer un problema.
- TU: De acuerdo, está bien que lo cojas prestado, pero, por favor, pídemelo antes. Así no creeré que lo he perdido.
- AMIGA: De acuerdo, es que tenía prisa.

(Asertiva) Esta es una buena respuesta asertiva porque:

1. evitas que tu amiga se enfade;
2. probablemente, te devolverá el libro;
3. esto evitará que vuelva a repetirse el mismo tipo de problema porque ahora tu amiga sabe que quieres que pida el libro antes de cogerlo.

- TU: ¡Caramba! Me gustaría encontrar mi libro de matemáticas. Espero que nadie lo haya cogido.
- AMIGO: ¡Oh! Lo he cogido yo. Pensé que no te molestaría.
- TU: ¡Vaya! Pensaba que lo había perdido.
- AMIGO: No te preocupes, lo tengo yo.

(Pasiva) Esta es una respuesta pasiva y menos deseable porque:

1. no has dicho lo que realmente querías decir;
2. puede que, en el futuro, tu amigo se aproveche de ti otra vez porque no ha comprendido que este comportamiento te molesta;
3. puede que no te devuelva el libro.
 - TU: ¡Muy bien! ¡Te he cazado robándome el libro de matemáticas!
 - AMIGO: ¿Lo dices en serio? Sólo lo he cogido prestado.
 - TU: Seguro que sí (sarcásticamente) ¡Gracias por pedírmelo!
 - AMIGO: ¡Toma! Quédate con tu viejo libro.

(Agresiva) Esta respuesta es agresiva porque:

1. no has dicho lo que realmente querías decir;
2. puede que al final tu amigo esté enfadado contigo y que actúe de la misma manera;
3. puedes perder un amigo porque le has atacado verbalmente y le has avergonzado.

Situación 2. Tus padres te piden que esta noche laves tú los platos.

- TU: Yo lo he hecho las dos últimas noches. ¿Le toca a (hermano/hermana)?
- PADRE: Creo que tienes razón. Pensaba que ella/él los había lavado ayer por la noche.
- TU: No, lo hice yo. ¿Puedo salir ya?
- PADRE: Muy bien. Vete.

(Asertiva) Esta respuesta es convenientemente asertiva porque:

1. has explicado tu situación sin discutir, gimotear o siendo pasivo;
2. no has sido irrespetuoso.

- TU: ¡No! ¡Yo no los voy a lavar! ¡Ya puedes buscarte a otro para que lo haga!
- PADRE: ¡A mí no me hables así!
- TU: ¡Ya está bien! ¡No es justo! Siempre me hacéis lavar los platos a mí.
- PADRE: ¡Deja de exagerar y lávalos!

(Agresiva) Esta es una respuesta agresiva porque:

1. fracasas al expresar tus motivos para no lavar los platos.
2. no dejas que tus padres tengan la oportunidad de explicar su punto de vista y eres irrespetuoso;
3. la respuesta no es muy efectiva porque de todas formas, al final, tienes que lavar los platos.

Anexo 2. MANEJO DE CONFLICTOS:

Estrategias para la resolución pacífica de conflictos familiares.

Fecha:

Hora:

Lugar:

Tema: Estrategias para la resolución pacífica de conflictos familiares.

Dirigido A: Madres Sustitutas

Institución: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF.

Objetivo: Ofrecer a las madres pautas claras para el ejercicio correcto y construcción de la autoridad frente a conflictos familiares y grupales por medio del manejo de habilidades, contribuyendo así cambios positivos al interior de la dinámica familiar y grupal⁴⁰.

DINAMICA DEL TALLER:

1. Presentación del Tema: Se presenta a las madres la temática, que se tratara para este taller, (estrategias para la resolución pacífica de conflictos familiares y grupales). La presentación del tema se realiza a través de una exposición sencilla, por parte de las personas encargadas del taller y la participación activa de los asistentes.

2. Actividad Recreativa: En la exposición se explica a los padres la importancia que tiene generar en la familia una buena comunicación y de esta manera, como se contribuye en la dinámica familiar; en medio de la actividad se desarrollará una dinámica que trata de un juego de roles sobre un conflicto en un aula:

- ▶ Como todos los rol playing precisa que las personas que lo van a realizar sean instruidas para meterse bien en el papel.
- ▶ Se pide a dos personas voluntarias. Una hará de profesor y la otra de alumno. El profesor se ubica en un extremo del lugar donde se está

⁴⁰ Recursos para dar un Taller de Resolución de Conflictos. Disponible en internet: <<http://www.nodo50.org/tortuga/Recursos-para-dar-un-Taller-de>

impartiendo el taller y se le da la hoja con su rol para que la pueda leer sin oír las instrucciones que se da a los demás participantes. Se coloca un pupitre adelantado al resto de la clase, y se le da la hoja con su rol a quien hace de alumno.

- ▶ El escenario es una clase. El maestro llama al alumno a la pizarra para hacer un ejercicio o algo similar. El alumno no responde. A partir de ahí el juego continuará desde las consignas propias de cada rol. Después de unos 10 minutos se procede a la evaluación. Tras ésta se puede volver a repetir una o dos veces sólo con una pareja y el resto del grupo como observador, para intentar posibles soluciones u otras formas de enfrentar el conflicto.

EVALUACIÓN: ¿Cómo nos hemos sentido? ¿Sabes qué sentía la otra persona? ¿Cuál es el/los conflicto/s? ¿Qué actitudes se han dado? Torbellino de ideas sobre posibles actitudes a adoptar. Selección de ellas.

Una conclusión importante de esta dinámica, es que muchos conflictos no se resuelven por falta de información sobre las circunstancias de la otra parte, es decir, por la dificultad de ponerse "en el lugar del otro".

ROLES:

MAESTRO: Llamas un alumno a la pizarra para que resuelva una división. Tus alumnos nunca te han dado "problemas". En caso de que no salga a la primera, tendrás que esforzarte en que salga, o bien en que te responda de alguna manera, ya que tu situación es incómoda ante la clase.

ALUMNA: La noche anterior ha habido una fuerte disputa familiar en tu casa. La situación es muy tensa y sólo tienes ganas de llorar, pero no has tenido otro remedio que asistir a clase. Has oído tu nombre, pero sabes que si sales a la pizarra no podrás seguir aguantando las lágrimas. Sólo darás explicaciones si alguien sabe ser cercano, inspirarte confianza y llegar a ti.

Al final del taller se pide que cada madre identifique el tipo de comunicación que existe en su familia y como grupo, a su vez, reflexionar sobre si el tipo de comunicación que trabaja cada una es el adecuado, anteriormente, ya se le ha explicado a cada persona que tipo de comunicación se puede generar al interior de los grupos, con el fin, de que cada asistente pudiera identificarla posteriormente. Se finaliza el taller generando compromisos escritos por parte de los asistentes en relación a la temática desarrollada.