



LINEAMIENTOS TÉCNICOS PARA LA INCLUSIÓN Y ATENCIÓN DE FAMILIAS

**Subdirección de Lineamientos y Estándares
Subdirección de Intervenciones Directas**

**Con el auspicio de la
Organización Internacional para las Migraciones OIM**

**Consultores de
SINAPSIS, Centro de Formación, Consultoría y Psicoterapia
Jairo Estupiñán Mojica y Ángela Hernández Córdoba
Con la colaboración de
Vanessa Alzate Labrador y María Magdalena Osorio Mejía**

Septiembre de 2007

L02.PE02

Fecha Septiembre 28 de 2007



CONTENIDO

PRESENTACIÓN.	6
I. CARACTERIZACIÓN DE LOS LINEAMIENTOS.	9
1. Justificación: Para qué formular un lineamiento sobre inclusión y atención de la familia en los programas del ICBF y del SNBF.	9
2. Características de los lineamientos.	9
II. MARCO POLÍTICO Y LEGAL.	15
1. La perspectiva familiar es un enfoque específico de las políticas sociales: se requiere una política social de familia.	15
2. La política de familia se basa en principios de democracia y equidad.	17
3. La familia es un actor decisorio en la formulación de las políticas sociales y central en los procesos de atención del SNBF.	18
4. La familia, la sociedad y el Estado son corresponsables de la garantía de los derechos de sus miembros.	19
5. Los principios del servicio público de bienestar familiar.	21
6. La articulación y la coordinación del Sistema Nacional de Bienestar Familiar.	22
7. El lugar de la familia en los Ejes Misionales y en los programas del ICBF.	25
III. VIABILIDAD DE LOS LINEAMIENTOS Y GESTIÓN ORGANIZACIONAL DEL ICBF.	27
1. Gerencia social y familia como capital social del Estado.	27
2. Efectividad de los servicios y de los programas y generación de capital social.	27
3. Inclusión y protección de la familia como unidad del capital social.	28
4. Cambio en las familias y cambio en la cultura de la organización.	29
5. Dinámica sistémica de la organización en su entorno social.	32
6. Las reglas mínimas de una organización ecosistémica.	33
IV. MARCO SOCIOCULTURAL E HISTÓRICO.	35
1. Los cambios en la composición y en los roles familiares.	35
2. La violencia familiar como foco de estudio y de intervención.	37
3. Impacto de las transformaciones sociales sobre la familia.	38
4. Algunas diferencias subculturales de las familias colombianas.	41
5. Las precarias condiciones económicas de las familias: realidad ineludible y desafiante.	43
V. MARCO EPISTEMOLÓGICO Y PARADIGMÁTICO:	
EL PENSAMIENTO ECOSISTÉMICO Y CONSTRUCTIVISTA.	45
1. Por qué es necesario explicitar el paradigma que sustenta los lineamientos.	45
2. Nociones básicas sobre paradigmas y epistemología.	46
3. Características e implicaciones de abordar a la familia desde el paradigma clásico o desde los nuevos paradigmas.	47
4. Efectos esperados de la implementación de los nuevos paradigmas en el abordaje de familias.	48
5. Criterios y condiciones para implementar el pensamiento ecosistémico, complejo y constructorista en los programas del ICBF.	50



VI. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL:

NOCIÓN DE FAMILIA QUE ORIENTA LOS LINEAMIENTOS.	53
1. Parámetros para abordar la comprensión de la familia en los programas del SNBF.	53
2. Qué es la familia.	57
2.1. Familia como unidad ecosistémica de supervivencia.	57
2.2. En la familia se construyen solidaridades de destino, a través de los rituales cotidianos, los mitos y las ideas acerca de la vida.	59
2.3. La familia vive en el interjuego de los ciclos evolutivos de sus miembros en su contexto sociocultural.	63
3. La familia oscila en un continuo de vulnerabilidad y generatividad.	64

VII. MARCO METODOLÓGICO:

UN MODELO SOLIDARIO DE INCLUSIÓN Y ATENCIÓN DE FAMILIAS.	68
1. Noción y componentes del modelo de atención	68
2. Contraste de los modelos de atención asistencialista y solidario.	69
3. Principios específicos para operar el Modelo Solidario de atención.	71

VIII. INDICADORES PARA LA GESTIÓN DE LOS LINEAMIENTOS DE INCLUSIÓN Y ATENCIÓN DE LA FAMILIA.

1. Indicadores de la gestión social	73
2. Criterios para la implementación de indicadores sociales de inclusión de la familia.	74

ANEXO 1

HERRAMIENTAS METODOLÓGICAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO SOLIDARIO CON FAMILIAS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS Y SERVICIOS DEL ICBF. 76

I. CARACTERÍSTICAS DE LAS HERRAMIENTAS METODOLÓGICAS.	77
1. Qué es una herramienta.....	77
2. Criterios contemplados para construir las herramientas.. . . .	78
3. Características y finalidades de las herramientas.	78
4. Premisas para la implementación de las herramientas.	79
5. Herramientas propuestas.	80
II. LA POSTURA DEL AGENTE DE INTERVENCIÓN.	82
1. Ética compleja y ecosistémica de la intervención como referente.	82
1.1. La noción de ética.	82
1.2. Consecuencias éticas de la inclusión del observador en la construcción de la realidad.	84
1.3. Implicaciones éticas de la emergencia de la complejidad.	84
1.4. Cómo se legitiman las posturas de los actores institucionales.	85
1.5. Síntesis de referentes éticos para el agente de intervención.	86
2. Preconstructos, resonancias y autorreferencia.	88
3. Elementos para la consolidación del trabajo en equipo.	89
3.1. Equipos multi y transdisciplinarios.	90
3.2. Condiciones de existencia de los equipos transdisciplinarios.	91
3.3. El equipo técnico como equipo básico de intervención.	91
3.4. Competencias para trabajar en equipo.. . . .	92
4. Competencias de los agentes de intervención para implementar el Modelo Solidario.. . . .	94



III. IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO SOLIDARIO.	98
1. Qué es intervenir.	98
2. Quiénes conforman los equipos de inclusión y de atención de familias.	99
3. Ruta general del proceso de inclusión y de atención.	99
3.1. Recepción del caso y encuentro de evaluación con el sistema significativo.	100
3.2. Quiénes deben participar en la evaluación de la familia.	102
3.3. Preparación del encuentro de evaluación por parte del equipo del Centro Zonal y de la Institución de Protección.	103
3.4. Fases y características del encuentro de evaluación con familias en el Centro Zonal y en la Institución de Protección.	104
3.4.1. Establecimiento de contacto con cada uno de los presentes.	105
3.4.2. Definición del contexto del encuentro e importancia de la presencia de la familia.	105
3.4.3. Análisis y construcción de la demanda.	107
3.4.4. Análisis de la dinámica relacional de la familia en su interior y con el macrosistema.	111
3.4.5. Ubicación de la familia en el continuo vulnerabilidad-generatividad.	114
3.4.6. Formulación de hipótesis y reformulación de la demanda.	120
3.4.7. Formulación de estrategias de intervención y toma de decisiones sobre la conducción del caso.	121
4. Tipos de intervención con familias.	123
5. Redes sociales e intervención en red.	127
5.1. Características de las redes sociales.	127
5.2. Tipos de redes.	128
5.3. Factores para describir las redes.	131
5.4. Tipos de acciones y de intervenciones en red.	132
6. Ilustración de la aplicación de un modelo ecosistémico.	141
IV. HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN .	144
1. Indicadores de la dirección del cambio en la familia con base en el Modelo Solidario..	144
2. Diseño y aplicación de indicadores de gestión de equipos que trabajan con familias. .	145
2.1. Indicadores de resultados.	145
2.2. Indicadores de relaciones.	146
2.3 . De la organización y de sus procesos internos	147
2.4. Indicadores de Aprendizaje e Innovación.	148
V. HERRAMIENTAS DE REGISTRO DE INFORMACIÓN..	149
1. Formato de HISTORIA/ PERFIL SOCIO-FAMILIAR.	149
2. Perfil de vulnerabilidad-generatividad familiar.	149
3. Mapa de pertenencia actual y potencial.	149
4. Autoevaluación de competencias de los agentes de intervención.	149



ANEXO II

LINEAMIENTOS Y HERRAMIENTAS APLICADOS A LA INCLUSIÓN Y LA ATENCIÓN DE FAMILIAS Y REDES DE PERTENENCIA DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DESVINCULADOS DE GRUPOS ARMADOS IRREGULARES.....	157
I. INTRODUCCIÓN.	158
II. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL PROGRAMA EXISTENTE.	159
1. Enfoques que inspiran el programa de atención de jóvenes desvinculados de los grupos armados.	160
2. La ruta jurídica de los niños, niñas y adolescentes desvinculados de los grupos armados.	161
3. El lugar de la familia en el programa del ICBF de atención a víctimas del Conflicto Armado.	164
4. Caracterizaciones de las familias realizadas por otros autores.	166
III. PERFIL DE VULNERABILIDAD-GENERATIVIDAD DE FAMILIAS Y REDES DE PERTENENCIA DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DESVINCULADOS DE GRUPOS ARMADOS IRREGULARES.	168
1. La red vincular del niño y su familia: parámetro topológico.	168
2. Filiación: naturaleza de los vínculos del joven con su familia y con su red de convivencia actual.	173
3. Características socioculturales.	174
4. Vulnerabilidad socioeconómica.	176
5. Histórico y evolutivo.	177
6. Situación jurídica.	178
7. Dinámica de las relaciones familiares.	178
1) Relaciones con padres y familiares en general.	179
2) Relaciones durante los encuentros familiares.	189
8. Ilustración de la evaluación familiar de un grupo de jóvenes egresados del programa	181
IV. MODELO SOLIDARIO DE INCLUSIÓN Y ATENCIÓN DE FAMILIAS Y DE GENERACIÓN DE REDES DE PERTENENCIA CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DESVINCULADOS.	184
1. Reconceptualización de los efectos psicosociales de la vinculación a los grupos armados.	184
2. Ruta general para la implementación del Modelo Solidario	186
2.1. Fase de hogar transitorio.	188
2.2. Fase de protección integral en Centros de Atención Especializada.	190
2.3. Fase de Casa juvenil.	190
2.4. Hogares tutores.	190
3. La generación de un núcleo de pertenencia cuando los niños, niñas y adolescentes son declarados en abandono.	192
4. Consideraciones adicionales para la implementación del Modelo Solidario con la población de desvinculados de grupos armados.	192
REFLEXIONES FINALES.	194



PRESENTACIÓN

Este documento cristaliza los avances del ICBF en el desarrollo y la actualización de sus marcos conceptuales y metodológicos, para implementar con claridad y consistencia las acciones misionales y estratégicas que le corresponden como institución de servicio público comprometida con la protección integral de la familia y en especial de la niñez.

El ICBF asume que es fundamental trascender la atención individual y activar procesos de colaboración y de corresponsabilidad con la familia, porque si para los individuos es el contexto más propicio para generar vínculos significativos, favorecer la socialización y estimular el desarrollo humano, para el Estado y la sociedad, la familia es su capital social.

Como capital social, la familia es un bien de la humanidad que coevoluciona con todos los demás sistemas sociales, participa como unidad activa en el interjuego social y requiere en consecuencia respeto a su autonomía y reconocimiento de su pleno protagonismo en la conservación constructiva de los individuos y de la sociedad. Por lo tanto, al invertir en la familia como unidad se está invirtiendo en el desarrollo de las personas, las comunidades y el país, y se está garantizando el cumplimiento de los derechos y el destino efectivo de los recursos.

Este texto pretende ser entonces un aporte a ese reposicionamiento de la familia en la relación con el Estado y con la sociedad, por lo cual ha sido escrito con la intención de, en primer lugar, ubicar a la familia y su atención en el contexto de las políticas sociales, la dinámica institucional del ICBF y del SNBF y el medio sociocultural; en segundo lugar, fundamentar paradigmática y teóricamente las nociones de familia e intervención de la familia en el amplio contexto social; en tercer lugar, proponer unas indicaciones generales para conducir los procesos de evaluación e intervención con familias, y por último sugerir ciertas condiciones mínimas de las instituciones y de los equipos técnicos para hacer viables la implementación y la evaluación del impacto del Modelo Solidario de Inclusión y Atención de Familias aquí propuesto.

El documento no pretende ser exhaustivo en ninguno de los temas, sino por el contrario enfocarse en aquellos aspectos esenciales para comprender y llevar a la acción dicho modelo. Contiene tres partes:

En la primera se presentan *los lineamientos técnico-administrativo-misionales para la inclusión y la atención a la familia en los programas y servicios del ICBF, dirigidos a niños, niñas y adolescentes con alta vulnerabilidad social y derechos vulnerados*. Tales lineamientos constituyen el marco paradigmático, conceptual, metodológico y normativo que orienta el trabajo con las familias, para cumplir con la misión institucional con una perspectiva ecosistémica y de complejidad.

En la segunda parte se incluyen *herramientas metodológicas para el abordaje de familias de niños y adolescentes beneficiarios de los programas y servicios del ICBF*. Estas herramientas son una operacionalización de los lineamientos expuestos en la primera parte y contienen las condiciones generales para la implementación del Modelo Solidario para la Inclusión y Atención de Familias, propuesto como el mecanismo coherente con la política de protección y fortalecimiento de la familia.



La tercera parte muestra la aplicación del *Modelo Solidario de Inclusión y Atención de Familias y de generación de redes de pertenencia con niños, niñas y adolescentes desvinculados de los grupos armados irregulares*. Se escogió esta población porque su compleja problemática sirve para ilustrar en forma vívida las diversas dimensiones que debe contemplar la atención a la familia.

Como este marco pretende fundamentar modelos solidarios de atención transdisciplinaria, transsectorial y ecosistémica de la familia, ha sido construido con una metodología congruente, basada en la modelización sistémica y en la investigación contextual y reflexiva. La modelización sistémica es una estrategia de elaboración deliberada de modelos de acciones complejas para la atención a la familia, tanto en el medio institucional como en el medio social más amplio. Permite innovar, implementar y transformar simultáneamente tales modelos, pues los diseña conjugando la visión de “expertos científicos” con la visión de operadores y de usuarios, considerando que los primeros son “expertos en la acción” y los últimos, “expertos en el conocimiento de su propio contexto”. La investigación contextual y reflexiva involucra a actores elegidos estratégicamente para conformar escenarios de cooperación, pertinentes para el estudio y la comprensión de fenómenos específicos, asumiendo que la construcción conjunta del conocimiento es un compromiso necesario para la gestación de soluciones viables de los problemas humanos, más aún en las circunstancias históricas que atraviesa el país.

Dada esta metodología, los lineamientos son el resultado de un proceso conjunto, realizado durante el segundo semestre de 2005, bajo la orientación de las Subdirecciones de Lineamientos y Estándares, y de Intervenciones Directas del ICBF, con el auspicio de la Organización Internacional para la Migraciones, OIM; la consultoría de SINAPSIS, Centro de Formación, Consultoría y Psicoterapia, y la participación de cerca de 300 personas involucradas en la atención directa de niños, adolescentes y familias, como defensores de familia, equipos psicosociales de los Centros Zonales, representantes de la Red de Instituciones de Protección a escala nacional y miembros de familias usuarias de los Centros Zonales y de las instituciones de protección de las Regionales de Bogotá, Medellín y Cali, con una participación especial de actores institucionales, de familias y de jóvenes del Programa de Niños, Niñas y Adolescentes Desvinculados de Grupos Armados Irregulares.

Todos estos actores participaron en veinte conversatorios, en grupos de aproximadamente doce a treinta personas, donde se fueron analizando los avances de los lineamientos en relación con sus problemáticas específicas, de modo que sus experiencias los enriquecieron y su prospección permitió afinar la pertinencia de las ideas y la viabilidad de su aplicación. También los directores regionales tuvieron oportunidad de conocer y validar los lineamientos, expuestos y discutidos en una de sus reuniones nacionales periódicas.

Así mismo participó en el proceso de construcción y validación de los lineamientos y herramientas un Grupo Semilla, conformado por cincuenta servidores públicos, responsables de la formulación e implementación de programas en los ámbitos nacional y regional, con quienes se desarrolló un proceso de sesenta horas de formación y asesoría.

Específicamente para la construcción y la validación de las herramientas se realizaron una serie de tres encuentros con tres grupos que reunieron cerca de cien representantes de instituciones de protección, ONG que ofrecen atención psicoterapéutica, madres comunitarias, educadores familiares, clubes juveniles y servidores públicos del ICBF.



Las ideas que se presentan enseguida son un punto de partida para que, a través de su implementación en el tiempo y en los diversos contextos familiares, sigan siendo validados, recreados y transformados, en consonancia con los cambios que las dinámicas histórica, social y política van demarcando para la trilogía familia-sociedad-Estado, como corresponsables del bienestar humano, en un país que aspira a cumplir con su Constitución como Estado social de derecho, democrático, participativo y pluralista, fundado en el respeto de la dignidad humana, el trabajo, la solidaridad y la prevalencia del interés general.

Puesto que las familias son valoradas como actores activos en su propio proceso, la aplicación de los lineamientos y herramientas no puede ser mecánica ni estandarizada. Por el contrario, esa implementación presupone que los operadores asimilen y asuman el marco conceptual planteado en la primera parte; se dispongan a involucrar a las familias en los procesos de evaluación y de mejoramiento en sus dimensiones de vulnerabilidad y generatividad; asuman en las relaciones con la familia una postura de colaboración y de confianza en su cambio potencial, y conserven una permanente metamirada sobre los efectos de sus acciones, para que tanto los lineamientos como las herramientas sean pertinentes y relevantes en las condiciones particulares de cada caso.

Como hay algunos conceptos novedosos y contrastantes con el pensamiento más tradicional alrededor del trabajo con familias, algunas partes del documento pueden exigir del lector un esfuerzo especial de comprensión y de análisis; no obstante, encontrará permanentemente las explicaciones correspondientes y ciertos ejemplos que le permitirán irse representando el aporte de estas ideas a su ejercicio profesional con las familias que acuden a los servicios del Instituto.

Innovar nuestras prácticas institucionales y disciplinarias requiere siempre una decisión consciente y un esfuerzo para reemplazar los automatismos y la certeza de lo conocido, por nuevas maneras de pensar y de actuar y para arriesgarse a operar con la incertidumbre de la complejidad.

Esa es nuestra invitación.



I. INTRODUCCIÓN: CARACTERIZACIÓN DE LOS LINEAMIENTOS PARA LA INCLUSIÓN Y LA ATENCIÓN DE LA FAMILIA EN PROGRAMAS DEL ICBF

1. Justificación: Para qué formular un lineamiento sobre inclusión y atención de la familia en los programas del ICBF y del SNBF

1. Es indispensable incluir a la familia en la formulación de las políticas sociales porque: 1) la Constitución Nacional y la tradición social consideran la familia como la unidad básica de la sociedad; 2) el Estado y la sociedad han delegado en la familia la responsabilidad de satisfacer los derechos básicos de los individuos; 3) el Estado y la sociedad admiten su corresponsabilidad en la garantía de tales derechos y en esa medida se supone que hay entre ellos relaciones complementarias y de cooperación.
2. La misión del ICBF¹ lo compromete con la protección integral de la familia, a través de la formulación e implementación de políticas en coordinación con el SNBF.
3. El país está en mora de tener una política de bienestar familiar que clarifique el papel que desempeña el Estado en la vida de la familia como unidad, en la vida familiar de sus miembros como individuos y en el bienestar social del grupo y de sus miembros.
4. La familia sigue teniendo un papel de mediación entre sus miembros, la sociedad y el Estado en las funciones de supervivencia, socialización y desarrollo de los individuos, aun cuando comparta esas responsabilidades con las demás instituciones sociales (educativa, de salud, religiosa, laboral, económica, etc.)

2. Características de los lineamientos

- 1> **Los lineamientos sobre inclusión y atención de la familia en los programas del ICBF y el SNBF tienen un carácter “técnico-administrativo-misional”.**

La Resolución n.º 2491 de diciembre de 2004 del ICBF define lineamiento como “Un documento que contiene las especificaciones técnicas, administrativas y de programación para la implementación de un programa o servicio”, y diferencia tres tipos de lineamientos con sus respectivos responsables: 1) Lineamientos de programación, a cargo de la Subdirección de Programación. 2) Lineamientos técnico-administrativo-misionales, a cargo de la Subdirección de Lineamientos y Estándares. 3) Lineamientos técnico-administrativos de apoyo, a cargo de las áreas interesadas.

¹ “Somos una institución de servicio público comprometida con la protección integral de la familia y en especial de la niñez. Coordinamos el Sistema Nacional de Bienestar Familiar y como tal proponemos e implementamos políticas, prestamos asesoría y asistencia técnica y sociolegal a las comunidades y a las organizaciones públicas y privadas del orden nacional y territorial”.



El carácter misional convierte los lineamientos en una plataforma para la política de familia.

2> Un lineamiento es un dispositivo estratégico, operador de la gestión social dentro del marco de la política social, que permite concretar la misión institucional del ICBF.

El lineamiento representa un “cómo” operar la estrategia institucional de inclusión de la familia en los programas y servicios del Instituto y en la política local y nacional para el bienestar de la familia. No sobra recordar que una estrategia es el plan que integra como totalidad cohesionante la misión, las políticas y las secuencias de actuación más importantes de la organización. La estrategia favorece la consistencia del comportamiento de los miembros de la organización y de la organización como sistema y ayuda a optimizar los recursos, poniéndolos en un orden que se fundamenta en las capacidades y carencias internas relativas y en el conocimiento de los cambios y demandas del entorno. Las políticas son las normas o directrices que expresan los límites dentro de los cuales debe producirse la acción, y los programas estratégicos son secuencias intencionadas y progresivas de acciones necesarias para la viabilidad de la institución.

Por lo tanto, un lineamiento sobre inclusión y atención de la familia como dispositivo de la organización inspira una política, cristaliza una estrategia y fundamenta los programas.

La política social es a su vez un “instrumento de desarrollo social que actúa a través del servicio público y como síntesis de la decisión práctica que integra los elementos valorativos, económicos, administrativos y políticos que lidian con problemas públicos, complejos y cambiantes de una ciudadanía”², tal como la problemática familiar e individual a la cual pretenden responder estos lineamientos.

En general, un servicio público es una actividad que tiende a satisfacer una necesidad de interés general. Específicamente, el servicio público de bienestar familiar es un “conjunto de actividades del Estado, encaminadas a satisfacer en forma permanente y obligatoria las necesidades de la sociedad colombiana relacionadas con la integración y realización armónica de la familia, la protección preventiva y especial del menor necesitado y la garantía de sus derechos”³.

3> Por ser un lineamiento misional, atraviesa todos los servicios y programas del ICBF y del SNBF.

En cumplimiento y desarrollo de las políticas de acción para la infancia y la familia, el ICBF estableció tres Ejes Misionales, como pilares que sustentan la misión institucional: Nutriendo, Creciendo y Aprendiendo, y Restableciendo Vínculos, los cuales, junto con la inclusión y atención de la familia son transversales a todos los programas del ICBF.

² ICBF, Dirección de Gestión Territorial. (2001). “Política Social Territorial. Elementos básicos para su construcción”. Bogotá: Taller de Publicaciones ICBF.

³ Decreto 2388 de 1979.



4> Los lineamientos contribuyen a la gestión del SNBF en cuanto a:

- Mejorar la eficacia y la articulación de las acciones intra e interinstitucionales, a través de los equipos de gestión y los Consejos de Política Social, CPS.
- Esclarecer y fortalecer la relación entre las familias y el SNBF como corresponsables de la protección de los miembros de la familia.
- Optimizar los recursos de individuos, familias, comunidades e instituciones del SNBF para cumplir con el encargo social de protección.

5> Los lineamientos tienen un carácter prospectivo y constructivo de la realidad

El objetivo de la prospectiva es mantener y mejorar la libertad y el bienestar humano, así como las capacidades de sostenimiento de la vida en el planeta. Las principales tareas de la prospectiva incluyen el estudio de futuros posibles, alternativos y preferidos, con base en el principio de que *las imágenes del futuro son causa del comportamiento actual en la medida en que las personas intentan adaptarse a lo que creen que proviene o por el contrario, actúan en la forma que creará el futuro deseado* (causalidad teleológica).

La prospectiva plantea que es la responsabilidad y no el poder el principio que habrá de informar y organizar la sociedad del futuro, reconocida como cambiante por naturaleza y definida entonces como una sociedad en transición constante.

La prospectiva implica además interpretar el pasado y orientar el presente, integrando conocimiento y valores para diseñar la acción social, y aumenta la participación democrática a través de la imaginación para proponer y recomendar una imagen particular del futuro. La prospectiva opera sobre la base de unas premisas objetivas y subjetivas que permiten acudir a técnicas cuantitativas y cualitativas, a través de estudios exploratorios para la determinación de alternativas, con una lógica pragmática que sin embargo no pretende ser una brújula sino un mapa para elegir rutas variadas, porque el estudio del futuro no es un fin, sino un medio de anticipación y de estructuración de la complejidad. Se diferencia de la predicción técnica en que considera que no hay un solo futuro sino que busca percibir y definir “futuribles” (futuros posibles) desde el presente, sin subestimar la incertidumbre.

La prospectiva no excluye otras aproximaciones, y por el carácter relativo que le da el hecho de trabajar con expectativas, no indica el camino exacto hacia el futuro, sino que muestra los caminos posibles, insinúa los más probables y propone los idóneos. Es un mapa que ordena las alternativas y permite vislumbrarlas y contrastarlas; no trata de predecir eventos sino de proporcionar pistas acerca de su ocurrencia, de modo que el mapa sirva como referencia y no como destino.

6> El lineamiento es heurístico y no algorítmico

Un algoritmo es una sucesión fija de reglas que se aplican en una situación específica, siguiendo un cierto número de etapas en un orden preestablecido, para llegar sin ambigüedad a un determinado resultado. Son ejemplos de algoritmos las fórmulas matemáticas, los programas de computador, las recetas culinarias y las fórmulas para la fabricación de productos. Pero la complejidad del trabajo con familias, el cual sigue caminos tortuosos e impredecibles, exige procesos heurísticos.

La heurística es un razonamiento que conduce, de manera plausible pero incierta, a un resultado esperado pero también incierto, en tanto que el algoritmo conduce en forma certera al resultado esperado. La heurística se basa en árboles de decisión de los cuales se van podando las ramas superfluas; en nuestro caso esa poda se hace con base en criterios conceptuales y contextuales que permiten diseñar estrategias con una relativa tasa de éxito tratándose de campos complejos, imposibles de explorar en su totalidad. El lineamiento para el abordaje de la problemática familiar, en cuanto proceso heurístico, pretende inspirar la invención de soluciones antes impensadas, más que proponer la aplicación de un método fijo que conduzca a resultados estrictamente predefinidos. Consciente de sus límites en cuanto a predictibilidad, los métodos heurísticos se consideran más respetuosos de la realidad humana, que una búsqueda infinita de algoritmos correspondiente a la infinita gama de problemas humanos que pueden describirse⁴.

Por lo tanto, en cuanto dispositivo heurístico, el lineamiento no es permanente ni definitivo sino que tiene una vigencia relativa a las condiciones del contexto social y organizacional, y su aplicación debe ser contextualizada en cada situación.

7> Los lineamientos fueron contruidos con participación de actores representativos de la sociedad y de instituciones involucradas en la atención a la familia.

Obedeciendo a los principios de descentralización, participación ciudadana y comunitaria, así como a los principios de la investigación contextual y reflexiva, en la construcción del lineamiento que aquí se presenta se incluyeron las voces de servidores públicos, funcionarios de instituciones, profesionales expertos en el tema de familia, padres y madres, y jóvenes desvinculados del conflicto.

8> Los lineamientos parten de una postura ético-política de inclusión, de participación y de solidaridad.

Esto implica que su implementación sólo será viable y legítima si los responsables de su ejecución asumen una postura coherente con los principios constitucionales y éticos de la democracia, lo que exige una postura y unos mecanismos transparentes de participación, de compromiso compartido en la construcción del bienestar social y de solidaridad efectiva en la solución de los problemas.

Por su carácter de política, la inclusión se convierte en un eje organizador de las acciones de los equipos técnicos y en un criterio de evaluación de programas, servicios y actividades.

⁴ Miermont, J. (2001). *Dictionnaire des thérapies familiales*. París: Ed. Payot.

9> Los lineamientos conciben los problemas de la familia como fenómenos sociales emergentes y complejos.

Desde una perspectiva constructorista y de complejidad, el investigador y el interventor social asumen su ineludible influencia al definir los problemas y las soluciones; reconocen que su marco de referencia personal está siempre presente en sus actuaciones profesionales y consideran que los fenómenos que abordan emergen en la articulación simultánea de dominios bio-antropo-psico-socio-culturales y políticos. De esta manera, la construcción del campo de conocimiento y de acción definido como “atención a la familia / con la familia” surge como objeto de investigación-intervención social en este cambiante interjuego de dominios.

10> Los lineamientos incluyen varios dominios.

Teniendo en cuenta la complejidad de las familias y de su problemática a en el ámbito nacional, se intenta que la formulación de estos lineamientos incluya los variados dominios requeridos para abarcarla, tal como se ilustra en la tabla 1: 1) político, legal y administrativo; 2) de la gestión organizacional intrainstitucional, interinstitucional e intersectorial; 3) socio-cultural e histórico; 4) paradigmático y epistemológico 5) teórico y conceptual; 6) metodológico: modelos y técnicas de atención; 7) normativo y de estandarización.

Tabla 1. Dominios específicos de los lineamientos técnico-administrativo-misionales

Dominios	Definición	Referentes específicos que fundamentan los lineamientos
1. Político, legal y administrativo	Se refiere al marco de políticas de Estado y de gobierno, de legislación existente sobre familia y atención a la familia y a las correspondientes disposiciones administrativas del SNBF	- Colombia: Estado social de derecho - Política social como instrumento de desarrollo social que opera a través del servicio público - ICBF coordinador del SNBF - Derechos y responsabilidades sociales
2. Gestión Organizacional: intra, inter-institucional e intersectorial	Conjunto de estrategias y procedimientos de la dinámica institucional y de sus relaciones con otros entes y sectores que sirven de contexto a la atención a la familia	- Condiciones del funcionamiento organizacional para garantizar la eficacia de los procesos de la atención a la familia
3. Socio-cultural e histórico	Contexto actual de la familia y la atención a la familia en Colombia	- Diferencias y similitudes regionales en la vida familiar - Condiciones geo-socio-económico-políticas de las familias
4. Paradigmático	Los paradigmas son matrices de significación que incluyen categorías rectoras y generatrices. Instituyen las relaciones lógicas para formular axiomas, conceptos, discursos y teorías. Implican una visión del mundo, una teoría general, unas actitudes y comportamientos y unas propuestas de	Complejidad ecosistémica y social como perspectiva para comprender la familia, su problemática y los procesos de atención institucional.



	solución a los problemas	
5. Epistemológico	Se refiere a las teorías sobre el proceso de conocer que se evidencian como posturas, modelos de atención y de gestión y disposiciones de los actores institucionales	Constructivismo y construccionismo social
6. Teórico y conceptual	Se refiere a los sistemas de explicación sobre un fenómeno o dominio particular	Nociones: familia, bienestar familiar, protección integral, vulnerabilidad social y familiar, ciclo vital individual y familiar, vínculos
7. Metodológico: modelos y técnicas de atención	Los modelos son modos de construir, comprender y operar fenómenos. Son instrumentos de producción y de exposición del conocimiento sobre un fenómeno. Las técnicas son saberes incorporados como procedimientos sistemáticos para pensar y actuar	- Procesos de atención a la familia y su conexión con los programas del ICBF
8. Normativo y de estandarización	La normatividad abarca la reglamentación que define y legitima criterios legales, administrativos, financieros y técnicos para garantizar la calidad de un servicio. Opera en el ICBF a través del Sistema de Gestión de la Calidad	- Indicadores de resultado, de relaciones, de procesos internos de la organización y de aprendizaje y valor agregado por el conocimiento desarrollado en los procesos de atención a la familia



II. MARCO POLÍTICO Y LEGAL

Este marco incluye una conceptualización general sobre el lugar de la familia en las políticas sociales, en el mundo y en Colombia, y la conexión de tales políticas con los programas y servicios del ICBF. El propósito de estos planteamientos es puntualizar el marco de referencia que da origen a la necesidad de ofrecer servicios para la familia y el carácter de los compromisos de las instancias políticas, de las instituciones oficiales y privadas y de los agentes que participan en la atención de familias.

1. La perspectiva familiar es un enfoque específico de las políticas sociales: se requiere una política social de familia

En general, la política social se refiere al conjunto de instrumentos a través de los cuales se pone en marcha y se actualiza el estado de bienestar.

En la Resolución ICBF n.º 2491 de diciembre de 2004, **las políticas** son definidas como un “conjunto de estrategias, normas y parámetros que sirven de guías para orientar la acción; criterios o lineamientos generales que orientan la actuación de los servicios públicos para alcanzar los objetivos y metas de la organización. Son un marco general de actuación”.

Por otra parte, “toda política social se basa en un modelo de sociedad”⁵. Corresponde a una opción ideológica que conlleva una acción tendiente a mejorar la calidad de vida de todos los ciudadanos y la transformación de la estructura social para lograr la justicia social por diversos medios, entre ellos los servicios sociales como instrumento de cambio. Esta postura es asumida por las agencias internacionales y la mayoría de los países en el mundo, lo cual no implica que en el ámbito global sean claras las políticas sobre familia.

Una política social de la familia consiste por lo tanto en la promoción del bienestar familiar, lo cual implica el afianzamiento de la institución familiar, la promoción y el desarrollo integral y equitativo de sus miembros y la satisfacción de sus necesidades. Ante la ausencia de políticas se diría que más bien los ideales y valores relacionados con la familia se encuentran implícitos en la legislación sobre familia, matrimonio e infancia, y en programas que derivan de otras políticas sectoriales como las fiscales, de educación, salud y población⁶.

La División para Política Social y Desarrollo de las Naciones Unidas hace énfasis en que se debe ayudar a la familia a desempeñar su papel de apoyo, educación y nutrición como contribución a la integración social. Esto implica: a) estimular políticas económicas y sociales orientadas a la satisfacción de las familias y de sus miembros individuales; b) garantizar las oportunidades para que los miembros de las familias comprendan y asuman sus responsabilidades sociales; c) promover el respeto mutuo, la tolerancia y la cooperación dentro de la familia y la sociedad; d) promover la equidad entre hombres y mujeres en la familia. Además sugieren que:

⁵ ICBF. (2001). “Política Social Territorial. Elementos básicos para su construcción”, p. 7.

⁶ Riveiro, M. (2000). *Familia y política social*. Buenos Aires: Grupo Editorial Lumen.



- En vez de adoptar una definición única de familia, es mejor enfocarse en las funciones de cuidado, apoyo y afiliación que la familia cumple con sus miembros, como red de relaciones.
- La perspectiva familiar es actualmente un importante factor en los procesos de desarrollo. Si le falta claridad, dirección y recursos se debe a que en la distribución de recursos limitados entre sectores que compiten en el ámbito nacional, se restringe la habilidad de los planificadores para asignar los presupuestos deseables para atender las necesidades de las familias.
- Es necesario formular políticas de familia dentro del marco del desarrollo económico, para lo cual son un prerrequisito los diagnósticos de situación y de necesidades de las familias a escala nacional.
- En el pasado las familias se han visto con el prisma de los derechos y responsabilidades de sus miembros individuales, más que desde la dimensión de colectivo o comunidad. Hay que reconocer el contexto familiar con sus derechos, porque, aun cuando sus miembros no vivan juntos, la familia ofrece un sentido de identidad, responsabilidad y afiliación. Eso lo demuestran los efectos positivos de abordar dentro del contexto familiar la atención de diversos problemas individuales.
- El enfoque de familia es a la vez un proceso, una estrategia y un instrumento. Como proceso, le corresponde identificar las implicaciones que tienen las acciones planeadas para las familias, incluyendo legislación, políticas y programas. Como estrategia, debe hacer de los intereses de las familias una dimensión integral de diseño, implementación, monitoreo y evaluación de políticas y programas. Como instrumento debe fortalecer las políticas y programas centrados en la familia, dentro de una aproximación integrada y completa para la planeación del desarrollo.
- El enfoque debe abordar los asuntos de inclusión e integración social. La familia, como unidad básica de la sociedad, no está marginada sino que es de hecho central en la sociedad. Por lo tanto es preferible aplicar el concepto de “integrar una perspectiva familiar en la formulación de políticas”.

En consecuencia hay que integrar los asuntos de familia en el desarrollo de políticas y programas nacionales por medio de cuatro pilares institucionales: 1) un compromiso nacional al más alto nivel del gobierno, preferiblemente en forma de declaración o proclamación del Jefe de Estado; 2) un mecanismo efectivo de coordinación nacional; y 3) legislación para el apoyo familiar apropiada y coherente con las condiciones culturales, ambientales, sociales y económicas del país. 4) Mantener una saludable alianza entre los gobiernos y las organizaciones de la sociedad civil (ONG, academia, sociedades de profesionales, empleadores, cámaras de comercio e industria, etc.), especialmente a través de su participación en el mecanismo de coordinación nacional.

En Colombia también se asume a la familia como núcleo fundamental de la sociedad (Art. 42 de la Constitución) y hay acuerdo acerca de que el proceso de construcción y puesta en marcha de la política social debe buscar la participación activa de todos los actores involucrados para generar mayor compromiso y hacer efectiva la corresponsabilidad de familia, sociedad y estado para la garantía de los derechos de los miembros de la sociedad. Esto, porque desde 1991 el contrato social, expresado en la Constitución Política, se basa en el principio axiológico de dignificación del ser humano y reconocimiento universal e indivisible de los derechos humanos.



A este principio corresponde un concepto de Estado social, caracterizado por ser una república unitaria descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, con prevalencia del interés general. Como mecanismo de coordinación se creó en Colombia el Sistema Nacional de Bienestar Familiar (Ley 7.ª de 1979).

Una política de familia no es neutra porque siempre lleva un trasfondo ideológico y privilegia ciertas concepciones de familia, ciertas visiones de la vida humana, las personas, las relaciones interpersonales y la sociedad en general. Esas concepciones corresponden a determinados valores económicos, sociales, culturales y morales, cambiantes con las épocas, los cuales se operacionalizan a través de los programas de apoyo social y de la legislación sobre las intervenciones en este campo.

En el documento que fundamenta los Ejes Misionales del ICBF (2003) se justifica el papel de la familia en las estrategias y programas así:

- La familia le aporta a la vida social un matiz especial como espacio de la subjetividad, sitio de una interioridad libre y desenvuelta donde tiene lugar el cultivo de la identidad del sujeto.
- La familia sienta las bases de su desarrollo personal y aporta la protección afectiva.
- La familia es la mediadora entre lo público y lo privado gracias a la formación que requiere el ejercicio de la ciudadanía.
- La familia expresa una forma particular de la vida social, pues por ella atraviesa la construcción de lo público, el retraimiento a lo privado y el disfrute de lo íntimo.
- La familia es un actor decisorio en el desarrollo social, una instancia deliberante y actuante de la sociedad civil.

Parafraseando a Ribeiro (op. cit.), es válido afirmar que:

La política familiar se refiere al papel que desempeña el Estado en el bienestar de los individuos y de la familia como grupo, a través de estrategias y programas referentes a asuntos como el matrimonio, el divorcio, la procreación, la filiación, la socialización y el cuidado de todos los miembros de la familia, los cuales se desarrollan en el contexto de las relaciones conyugales, paterno - filiales, fraternales, con la familia extensa, y entre la familia, la sociedad y el Estado.

Como las demás políticas sociales, una política de familia abarca entonces al menos cuatro aspectos:

- ✓ **Ético social:** ligado a la concepción de sociedad, justicia, solidaridad.
- ✓ **Político:** referente a la acción del gobierno, la participación activa de la población en su diseño y aplicación, y el debate público para garantizar su asimilación social e institucional.
- ✓ **Económico:** la inversión social requerida para garantizar el cumplimiento de la política.
- ✓ **Público:** las políticas sociales, en cuanto políticas públicas, son acciones reguladas por el Estado con impacto en la población general. La concertación social y la participación de la población son indispensables para asegurar mayor equidad social.

2. La política de familia se basa en principios de democracia y equidad, los cuales determinan que esta sea una política de:

- **Inclusión,** en cuanto aporta a superar la pobreza y otras formas de exclusión sociocultural y política.



- Construcción de equidad, en la medida en que busca reconocer los derechos y posibilidades de cada uno de sus miembros en coordinación con los sectores de educación, salud, vivienda, atención, recreación, etc.
- Expansión de la ciudadanía, en la medida en que pretende hacer efectivos progresivamente los derechos sociales, económicos y culturales, cuya vigencia es condición necesaria para el disfrute de todos los derechos humanos.
- Fortalecimiento integral de los derechos humanos.
- Construcción de libertad, en la medida en que sus acciones están orientadas hacia la generación de oportunidades económico-sociales (equidad), políticas (empoderamiento y participación) y culturales (valoración de estilos de vida diferentes, respeto y reconocimiento).

Con base en lo anterior, la política de familia se caracteriza porque:

- Debe derivarse de un proyecto colectivo de país y de municipio, donde converjan sectores económicos, sociales y políticos diversos, capaces de asumir un compromiso colectivo y de ser el eje articulador de dicho proyecto.
- Parte de la identificación de problemas críticos y formula orientaciones estratégicas de acción para enfrentarlos y resolverlos.
- Se enfoca hacia la erradicación de cualquier forma de exclusión.
- Le apuesta al fortalecimiento de las oportunidades y de las capacidades de las personas para participar activamente en los procesos de desarrollo como agentes transformadores de su propia realidad y no como simples receptores pasivos de programas de ayuda.
- Es el producto de la interacción y la concertación en pie de igualdad entre el gobierno municipal, otros niveles de gobierno y la sociedad.
- Es responsabilidad de los gobiernos municipales la formulación, la ejecución, el seguimiento y la evaluación de la política.
- Es una política permanente, en el sentido de que trasciende los límites de un mandato de gobierno: es una política de Estado y no de gobierno.
- Se fundamenta en la ética, se expresa en los derechos humanos y se legitima en los procesos democráticos.

En otras palabras, la política de familia implica aceptar e incluir la diversidad, partir de diagnósticos participativos, valorar el contexto, realizar un análisis multirrelacional de los problemas, generar espacios de participación con niños, niñas, jóvenes y familias como actores sociales sujetos de derechos y considerar la cultura como factor condicionante.

3. La familia es un actor decisorio en la formulación de las políticas sociales y central en los procesos de atención del SNBF

Además de las consideraciones anteriores, en su fundamentación de los Ejes Misionales (2003) el ICBF afirma que “no podemos continuar definiendo desde las instituciones qué es lo que necesitan las familias; debemos ser consecuentes con el discurso del sujeto de derecho y darle el lugar que le corresponde a la familia como protagonista e interlocutora válida en la formulación de las políticas que le atañen; tampoco podemos seguir erráticamente asistiendo al niño sin buscar transformaciones concertadas y conscientemente apropiadas por su grupo familiar contextualizado en un entorno cultural particular. Centrados en el individuo no vamos a lograr movilizar a la sociedad en torno a la corresponsabilidad entre sociedad civil y Estado frente a la garantía de los derechos”.



Para la implementación de estos lineamientos es determinante comprender que la familia no es solo objeto de derechos y de aplicación de políticas que la protejan. Debe ser considerada un actor social participante en la construcción de las políticas sociales que la afectan, lo cual incluye ejercer ese derecho en lo que le compete dentro de la dinámica del ICBF.

4. La familia, la sociedad y el Estado son corresponsables de la garantía de los derechos de sus miembros y corresponde al Estado velar porque se respeten y se cumplan

Los derechos humanos son “un conjunto de facultades e instituciones que, en cada momento histórico, concretan las exigencias de dignidad, libertad e igualdad, las cuales deben ser reconocidas positivamente por los ordenamientos jurídicos a nivel nacional e internacional” (Pérez-Luño, 1984)⁷.

A partir de la formulación de los Derechos Humanos en 1948 se impone la necesidad de establecer unos principios universales de libertad, dignidad y respeto para todos los hombres. Se trata de interrelacionar los derechos individuales con los sociales y los de participación. Estos derechos tienen cuatro ejes: los derechos políticos de participación y democracia y los que se ejercen en el campo económico y social (derecho a la vida, a la salud, a la educación, al trabajo).

Una de las principales características del enfoque de los derechos humanos es que hace énfasis en las personas y sus relaciones. Concibe a la sociedad como una gran red conformada por una multiplicidad de redes sociales que a su vez articulan los planes de acción individuales y grupales y propician los lazos de pertenencia que configuran el proceso de integración social (tejido social). La instauración de reglas conscientemente constituidas posibilita llegar a acuerdos y a prácticas relacionales que permiten la inclusión activa de las personas como sujetos.

El Art. 5 de la Constitución señala que "El Estado reconoce sin discriminación alguna la primacía de los derechos inalienables de la persona y ampara a la familia como institución básica de la sociedad". De este principio se desprenden dos supuestos (F. Jiménez, 2003)⁸:

- a) La persona es la base de la existencia de la familia: Por persona se entiende "todo ser capaz de adquirir derechos y de contraer obligaciones". Desde una consideración filosófica, la familia está conformada por personas, seres humanos únicos e irrepetibles que tienen el derecho de ser concebidos, a nacer, a crecer y a morir en el seno mismo de la familia. Sin una pluralidad de sujetos la familia no existe. La relación familiar para existir necesita de alteridad, de la relación de un sujeto con otro sujeto.
- b) La familia es sujeto titular de derechos y obligaciones, en igual forma que la persona: los derechos y obligaciones que tiene el individuo pueden también tener como titular a la familia. El inciso 2 del Art. 42 reconoce a la institución familiar un conjunto de derechos fundamentales:

⁷ Pérez-Luño, A.E. (1984), *Derechos humanos, Estado de derecho y Constitución*. Madrid: Ed. Tecnos.

⁸ Jiménez, F. (2003). "El concepto de familia en las instituciones: una mirada de la institución familiar en la Constitución colombiana e interpretación jurisprudencial". Ponencia en foro sobre derecho de familia. Secretaría de Gobierno. DABS. Personería Distrital. Facultad de Derecho de la Universidad de los Andes. Bogotá.



- **Derecho a la dignidad:** la dignidad equivale al merecimiento de un trato especial que tiene toda persona por el hecho de ser tal. En lo que se refiere a la institución familiar, la Constitución identifica las implicaciones de la dignidad con los derechos familiares: los miembros de la familia están obligados al mutuo respeto y a la recíproca consideración, y cada uno de ellos merece un trato acorde no solamente con su dignidad humana sino adecuado con los cercanos vínculos de parentesco existentes.
- **Derecho a la intimidad familiar:** el Art. 15 de la Constitución consagra el derecho a la intimidad familiar de todas las personas cuando señala que "Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre". El derecho a la intimidad protege la vida privada del individuo y de su familia. Reconoce la necesidad de toda persona de conservar su existencia con el mínimo de injerencia de los demás, para así lograr la tranquilidad del espíritu, la paz interior y el desarrollo de su personalidad. El concepto de intimidad no se limita a lo estrictamente individual. Se refiere también a la unidad familiar como tal y a las relaciones afectivas entre sus miembros. La familia como comunidad de personas es también una comunidad de intimidades, regida por el principio de libertad y autonomía. El derecho a la intimidad familiar se relaciona estrechamente con la "inviolabilidad domiciliar".
- **Derecho a la igualdad:** el principio de igualdad en la familia debe entenderse como la no discriminación y el tratamiento similar frente a otros, lo que lleva a determinar que dentro de la familia cada miembro cumple un papel fundamental. La Corte Constitucional ha precisado el alcance del principio de igualdad, así: la igualdad de la familia constituida por vínculos naturales o jurídicos o por la voluntad responsable de conformarla; igualdad de derechos y deberes de los hijos procreados dentro del matrimonio o fuera de él, adoptados o procreados naturalmente o con asistencia científica e igualdad de derechos de los miembros de la familia.
- **Derecho a la honra:** el derecho a la honra se refiere a la guarda del buen nombre de todos y cada uno de sus miembros y de cada familia, evitando su desprestigio. La honra es un atributo especial inmanente de la persona, un derecho de la esfera personal y se expresa en la pretensión de respeto que corresponde a cada persona como consecuencia del reconocimiento de su dignidad. En el derecho a la honra, el núcleo esencial es el derecho que tiene toda persona a ser respetada ante sí mismo y ante los demás, independiente de toda limitación normativa.

Un aspecto específico de la legislación sobre familia, muy pertinente por la injerencia y la responsabilidad que atañe al ICBF en su aplicación, es la ley de violencia intrafamiliar. En el marco de la reforma constitucional de 1991 se crean las condiciones para la expedición de una ley de violencia intrafamiliar. El Art. 42 de la Constitución dispuso: "Cualquier forma de violencia en familia se considera destructiva de su armonía y unidad". Esto significa que el Estado colombiano tiene la obligación de sancionar la violencia doméstica.

En concordancia con los compromisos internacionales del país se expidió en Colombia la Ley 294 de 1996, para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar. Dicha ley nace con el ánimo de dotar a las mujeres, los niños/as, ancianos/as, personas con limitaciones y demás miembros del grupo familiar de normas que los protejan contra la violencia doméstica.

Dicha ley otorgó a los jueces de familia la facultad de dictar medidas de protección para víctimas de violencia intrafamiliar y creó los delitos de: violencia intrafamiliar, maltrato físico, maltrato



constitutivo de lesiones personales y maltrato mediante la restricción a la libertad física. Posteriormente, la reforma de dicha ley, la Ley 575/2000, trasladó las competencias para dictar medidas de protección a las comisarías de familia, principalmente por problemas de congestión judicial.

La protección integral a la familia se extiende a cualquier unidad social cuyos miembros estén vinculados por relaciones análogas a las de índole conyugal o parental y comprende los siguiente aspectos:

- a) Político, pues el legislador encontraría fundamento constitucional para establecer la representación familiar al integrar determinados cuerpos colegiados.
- b) Económico, brindándole la protección y el estímulo como núcleo social.
- c) Cultural, dando prioridad al apoyo de la divulgación de la cultura que beneficia la integración familiar.
- d) Asistencial, impulsando todo tipo de ayuda frente a las carencias que el núcleo familiar pueda experimentar.
- e) Social, en la medida en que se protege su intimidad y la educación de sus miembros.
- f) Jurídico, estableciendo los medios jurídicos para impedir los ataques contra el medio familiar.

Todos estos aspectos, vistos de manera integral, corresponden a las dimensiones que constituyen el continuo de vulnerabilidad-generatividad dentro del cual se puede ubicar cada familia. Esta noción es central en la comprensión de la dinámica familiar y de sus posibilidades de cambio y fundamenta el modelo solidario de atención a la familia que se describe en el capítulo VI.

5. Los principios del servicio público de bienestar familiar

Un servicio público es una finalidad social del Estado y un medio por el cual garantiza la efectividad de los principios, derechos y deberes constitucionales a través de una actividad organizada que tiende a satisfacer necesidades de interés general en forma regular y continua de acuerdo con una normatividad determinada; se caracteriza por ser universal, continuo, obligatorio, equitativo, neutral (en cuanto atiende el interés general) y adaptativo, porque el servicio se debe adecuar cuando se produzcan cambios de hecho o de derecho, de acuerdo con el interés general.

El sector público que compete al ICBF es el referente a *infancia, familia y comunidad*, cuyos destinatarios son aquellos ciudadanos, familias y niños considerados de bajos recursos, para quienes presta el Servicio Público de Bienestar Familiar (SPBF). Dentro de sus objetivos está el fortalecer los lazos familiares, asegurar y apoyar el cumplimiento de los deberes y obligaciones de sus miembros, tutelar los derechos de los niños, niñas, jóvenes y familias y brindar protección.

Por lo tanto, los principios del servicio público de bienestar familiar son:

- Los niños, niñas y jóvenes son sujetos de derecho.
- La corresponsabilidad de la familia, la sociedad y el Estado se debe evidenciar en la prestación del servicio.



- Se hace obligatoria la coordinación efectiva con otros sistemas o sectores del Estado, organismos privados, organizaciones comunitarias que hagan posible la prestación de un servicio de óptima calidad y el ejercicio de los derechos.
- La comunidad debe participar en la organización, la gestión y el control social del servicio.

Dentro de ese marco, los proyectos institucionales del ICBF para la prestación del servicio público de bienestar familiar son: promoción y fomento para la construcción de una cultura de derechos; asistencia a la niñez y apoyo a la familia para posibilitar a los niños el ejercicio de sus derechos; protección integral a la niñez y la familia para restituir y garantizar sus derechos.

También hacen parte de este SPBF otros modelos de servicio propuestos por los entes territoriales acordes con los objetivos del servicio público de bienestar familiar, financiados por estos o bajo el principio de subsidiariedad. El SPBF debe ser prestado a través del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF) en cabeza de sus instituciones adscritas, vinculadas y propias en los departamentos, distritos, municipios y territorios indígenas y prioritariamente para la población con mayor vulnerabilidad con cualquier factor de riesgo. Esta distribución de las responsabilidades obedece el principio de descentralización, consagrado en la Constitución de 1991 como principio de construcción de democracia participativa y como condición del desarrollo humano.

Esto implica que la articulación del SNBF se da en los territorios (localidades, municipios, departamentos, país). Son ellos los llamados a dinamizar, orientar y concertar la ejecución de la política, la cual implica acciones, recursos, procesos de conocimiento de sus realidades y financiación para responder a necesidades y problemáticas propias y específicas, desarrollando y haciendo uso de sus facultades otorgadas por la constitución y la ley colombianas. Se asume que de la unión de los esfuerzos locales dependerá garantizar a escala social, familiar, comunitaria y política condiciones que aseguren el restablecimiento y la realización plena de los derechos fundamentales. Ese proceso se consolida mediante diversas modalidades de participación ciudadana como son Consejos de Política Social, veedurías, audiencias, comités comunitarios, organizaciones comunitarias, redes del buen trato y redes sociales, entre otras. En estos variados escenarios, la estrategia de inclusión de la familia debe generar consecuencias sociales determinantes de la gestión social.

6. La articulación y la coordinación del Sistema Nacional de Bienestar Familiar

Son responsabilidad del ICBF y una estrategia determinante para la inclusión de la familia en la política social. El Instituto debe asumir su papel de rector de política de Infancia y Familia, hacer efectiva la coordinación de los agentes del SNBF y desempeñarse como entidad prestadora del servicio público de bienestar familiar. Debe asumir el liderazgo necesario con el fin de lograr la convergencia de todos los esfuerzos del sector público, del sector privado y del conjunto de la sociedad, como parte del proceso de transformación del Estado y de la articulación entre Estado - sociedad - familia.

El SNBF está constituido por el conjunto de organizaciones gubernamentales, organizaciones no gubernamentales, organizaciones sociales y organizaciones comunitarias que se proponen de una manera abierta y democrática el cumplimiento de objetivos comunes en torno al mejoramiento de la calidad de vida de la niñez y la familia, garantizando a través de la participación, la corresponsabilidad y la descentralización, la atención de las demandas de las comunidades bajo principios de equidad, eficiencia y racionalidad.



El SNBF está conformado por los ámbitos nacional, regional y municipal. Cada nivel cumple las siguientes funciones y compromisos:

- **Ámbito nacional:** formular la política de atención a la niñez y la familia en concordancia con el plan nacional de desarrollo y las políticas sociales; coordinar la acción de los agentes del SNBF en el ámbito nacional; preparar y tramitar las normas que regulan la prestación del servicio público de bienestar familiar.
- **Ámbito regional:** mediar entre los niveles nacional y municipal los procesos de articulación y aplicación de la política de niñez y familia, y apoyar la ampliación de coberturas de atención en los servicios, mediante la coordinación y la responsabilidad; financiar y cofinanciar servicios de atención a la niñez y las familias en los ámbitos departamental, municipal y distrital; apoyar y promover el recaudo de las contribuciones asignadas en las disposiciones legales en beneficio del ICBF y apoyar el control en la ejecución de los recursos asignados a los operadores del servicio de bienestar familiar
- **Ámbito municipal:** diagnosticar las prioridades de atención en desarrollo de la política de niñez y familia, identificando y articulando los servicios al plan municipal de desarrollo; garantizar la prestación del SPBF, coordinando las acciones para evitar la duplicidad entre las instituciones que prestan estos servicios en el municipio; evaluar los alcances y avances de la política de niñez y familia en el municipio, implantando mecanismos de participación para que la comunidad tenga autonomía y capacidad de decisión en torno a los proyectos y servicios de bienestar familiar en lo local y municipal; financiar y cofinanciar servicios de atención a la niñez y las familias en el ámbito municipal; apoyar el control de las instituciones prestadoras de servicios de bienestar familiar; contribuir en la orientación y distribución de los recursos asignados a los servicios de bienestar familiar; proponer iniciativas de servicios y gestionar la asignación de recursos en su jurisdicción.

A pesar de que la Constitución Política de 1991 abrió la oportunidad de diseñar, concertar, participar y evaluar políticas sociales entre los actores y organizaciones de los sectores público, privado y social, la noción de lo público no ha sido internalizada ni puesta en práctica como se debe, en buena medida a causa del clientelismo y la corrupción. Sin embargo, Salas Rodas (2005)⁹ señala importantes lecciones aprendidas al respecto de la corresponsabilidad en el balance de 13 años de trabajo conjunto entre el municipio de Medellín y las organizaciones del sector social en relación con las familias, las cuales son totalmente vigentes para la construcción e implementación de estos lineamientos. Esas lecciones son:

- *Las políticas sociales deben trascender los programas de gobierno y los planes de desarrollo de las administraciones municipales.* Deben ser políticas de Estado que garanticen la continuidad y la sostenibilidad de las acciones y de las inversiones.
- *Consolidar las instancias de participación ciudadana en el Consejo de Política Social y en el Comité Municipal de Familia* (existente en Medellín). Las organizaciones del sector social deben mantener su vinculación activa y constituirse en veedores de la

⁹ Salas Rodas, L. J. (2005). "La corresponsabilidad en la construcción de políticas públicas de familia desde el sector social en el municipio de Medellín". Ponencia presentada en el II Seminario internacional Familia: Cambios y Estrategias. Bogotá, 12, 13 y 14 de octubre de 2005.



continuidad de las políticas sociales, independientemente de los cambios de las administraciones municipales.

- *La vigencia y el cumplimiento de los derechos humanos y del Estado social de derecho.* Compete al Estado, a todas las ramas del poder público y a los entes territoriales que los derechos humanos y los mandatos del Estado social de derecho de la Constitución Política de 1991 se respeten y se cumplan. Es una responsabilidad indelegable e intransferible. La sociedad civil no es ajena a ellos, pero no es la responsable directa de su aplicación, tampoco le compete asumir las fallas o los vacíos del Estado en dicha materia. La corresponsabilidad no puede asumirse, ni entenderse como endoso o transferencia de obligaciones constitucionales del Estado a la sociedad civil; hacerlo implica no solo usurpar funciones sino algo más grave, deslegitimar al Estado frente a la ciudadanía.
- *Establecer reglas claras y mecanismos democráticos de participación.* El liderazgo en la convocatoria, diseño y ejecución de las políticas públicas de familia debe ser del Estado, en los ámbitos locales y nacionales. El llamado a participar a las organizaciones del sector social no debe darse, únicamente, para la obtención de un consenso que legitime sus acciones ante al opinión pública y la ciudadanía. Debe darse en condiciones de respeto, reconocimiento y libertad de manifestar desacuerdos. Si las organizaciones responden con prontitud, responsabilidad y eficiencia, tienen derecho a reclamar también el crédito por el éxito de las acciones compartidas. Cuando decae el liderazgo y la convocatoria del sector público, no se valoran los aportes de las organizaciones del sector social o se establecen preferencias, se pierden el sentido de la corresponsabilidad y el interés de la participación ciudadana.
- *El interés público debe primar en los criterios de participación de las organizaciones del sector social.* Cada una de las diversas organizaciones sociales que trabajan con las familias y para ellas, como las iglesias, las universidades, las ONG, las asociaciones de padres de familia y las cajas de compensación familiar, enfoca y aborda la intervención familiar desde su propia concepción, metodología y normatividad: desde la doctrina religiosa, desde la investigación y la práctica, desde la promoción, la prevención y la terapia, o desde la prestación de un derecho laboral. Dejar de lado las diferencias y construir en forma conjunta la política pública es la tarea primordial de las organizaciones del sector social. El liderazgo de los funcionarios públicos es primordial para la fijación del norte y el mantenimiento del consenso.
- *Determinar y mantener a las familias como el eje central y articulador de los programas a todos los grupos poblacionales y etáreos.* A excepción del abandono o la desintegración, la familia es el único grupo primario que acompaña a las personas en todas las etapas del ciclo vital. Infantes, jóvenes, adultos, ancianos, hombres y mujeres nacen y mueren en medio de relaciones familiares. Si bien la Constitución Política de 1991 reconoció y dio derechos a los grupos etáreos, esto dio pie a la fragmentación y dispersión de la política social desde el Estado. La creación de consejerías y oficinas de la niñez, la juventud, la mujer, y la tercera edad se realizó sin una perspectiva y enfoque de familia. Retomar la recomendación del Diagnóstico Social de 1995 de considerar a la familia como eje central es apuntar a fomentar el



encuentro generacional, la equidad y la integración social en las políticas sociales especialmente en los grupos más pobres y vulnerables de la ciudad.

- *Apoyar y acompañar a las familias en el desempeño de sus funciones vitales.* El Estado no tiene competencia en intervenir o en regular la vida privada y el destino de las familias. El verdadero alcance y acierto de una política pública hacia las familias está en apoyarlas y acompañarlas en el desempeño de sus funciones vitales, tanto las que tienen que ver con la satisfacción de sus necesidades materiales como de las psicosociales. La política tiene que tener un doble propósito: uno, el específico de los asuntos familiares y el otro, asegurar que toda la política social tenga que ver con la supervivencia de las familias. En la medida en que se cumpla con los anteriores propósitos se estará no solo fortaleciendo las capacidades internas de las familias para un adecuado cumplimiento de sus funciones vitales sino además, previniendo la aparición y el incremento de los problemas sociales.

En síntesis, las estrategias de articulación del SNBF para la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar están en progresivo pero aún incipiente desarrollo, por lo cual sigue siendo urgente generar las estrategias de gestión efectivas para implementación de una política de familia.

7. El lugar de la familia en los Ejes Misionales y en los programas del ICBF

En desarrollo de la política de infancia y familia, los Ejes Misionales dan respuesta a las prioridades nacionales, así:

- 1) *Nutriendo*, en el marco de la Seguridad Alimentaria y Nutricional, hace referencia al conjunto de acciones y servicios que contribuyan a elevar el nivel nutricional de madres gestantes, niños y niñas en edades preescolar y escolar. Dentro de este eje están los programas de desayunos infantiles, desayunos escolares, almuerzos escolares, recuperación nutricional y camas pediátricas (bienestarina en los hospitales de la zona).
- 2) *Creciendo y aprendiendo* está orientado a generar condiciones para un proceso de desarrollo integral de los niños y niñas a través de un conjunto de servicios que se prestan en la Primera Infancia, con el fin de contribuir a desarrollar su capacidad para una convivencia sana y armónica en el marco de su familia y la sociedad. Opera a través de los siguientes programas: Hogares comunitarios, Hogares Fami (Familia, Mujer Infancia), Hogares infantiles tradicionales, Hogares infantiles modalidad lactantes y preescolares, Jornadas alternas, Clubes juveniles y prejuveniles y Escuelas para padres.
- 3) *Restableciendo vínculos* está orientado a fortalecer lazos relacionales, construcción de redes familiares, comunitarias y sociales, así como la profunda revisión de la concepción y los enfoques de atención integral desde perspectivas de contexto con el fin de disminuir la institucionalización.

Pero si se toman como contexto para la Atención a la familia los servicios del ICBF, se diría que en forma directa la familia es el foco del servicio solo dentro de las “*acciones de fortalecimiento a las familias*”. Sería apenas uno de los componentes de la atención en las “*acciones de apoyo a la primera infancia*” y en las “*acciones de protección integral en restablecimiento de vínculos*”.



República de Colombia
Ministerio de la Protección Social
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Dirección Técnica



L02.PE02

En todas las demás acciones y programas se llega a la familia a través de los riesgos que corre uno de sus hijos.

Al asumir los lineamientos de inclusión de la familia como estrategia misional del ICBF se trasciende la práctica del Instituto centrada en la prestación de servicios y la ejecución de programas y se supera la tendencia a anquilosarse en acciones meramente asistencialistas que son contraproducentes si se quiere estimular la autonomía de las familias en la sociedad.



III. VIABILIDAD DE LOS LINEAMIENTOS EN LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL DEL ICBF

Este capítulo plantea una postura sobre la gestión social del bienestar aplicable al ICBF como organización estatal, buscando una coherencia entre las concepciones sobre la problemática ecosistémica de la familia y la praxis institucional, para que sea viable un modelo solidario de inclusión y atención de la familia en sus programas y servicios. La operacionalización de estas propuestas requiere un proceso permanente de reflexión y de concertación dentro del Instituto y en su relación con las distintas instancias del SNBF.

1. Gerencia social y familia como capital social del Estado

La gerencia social debe orientarse a la administración de los bienes espirituales de las comunidades y de la familia como capital social del Estado. Para ejercer una gerencia basada en la familia como capital social del Estado, la acción emprendida por el ICBF/SNBF tendrá que orientarse no solamente al control del gasto público, sino a evaluarlo en términos de inversión social para el desarrollo humano sostenible. Porque “la ampliación de la capacidad del ser humano reviste una importancia a la vez directa e indirecta para la consecución del desarrollo; indirectamente, tal ampliación permitirá estimular la productividad, elevar el crecimiento económico, ampliar las prioridades del desarrollo, y contribuiría a controlar razonablemente el crecimiento demográfico; directamente afectaría el ámbito de las libertades humanas, el bienestar social y la calidad de vida tanto por sus valores intrínsecos como por su condición de elemento constitutivo de las mismas” (Sen, A. 1985)¹⁰.

La familia como capital social es un bien de la humanidad que coevoluciona con todos los sistemas sociales presentes en el contexto amplio de la sociedad. Por lo tanto al invertir en ella, en su patrimonio y sobre todo en potenciar su capacidad mental al crear contextos de relación que enriquezcan su cultura y su vida psicológica y espiritual, se está invirtiendo en el desarrollo de las comunidades y de la sociedad. Por lo tanto, los programas deben orientarse a generar contextos de aprendizaje creativo más que instructivo y a conjugar la riqueza cultural local (arte por ejemplo) con los bienes culturales de la humanidad como la ciencia y la tecnología. Los modos de participación en los programas y en los procesos de atención deben respetar la autonomía familiar y concederle el reconocimiento pleno de sus saberes como estrategia para potenciar el capital social de las comunidades.

2. Efectividad de los servicios y de los programas y generación de capital social

La efectividad de los servicios y de los programas es directamente proporcional a la generación de capital social con las familias. Por lo tanto hay que potenciar sus recursos y los de las comunidades en vez de enfatizar la identificación de sus déficits.

¹⁰ Sen, A. (1985), citado por B. Kliksberg en “Seis tesis no convencionales sobre participación” en B. Kliksberg y L. Tomassini, (2000). *Capital social y cultura: claves estratégicas para el desarrollo*. Buenos Aires: BID.



Una de las hipótesis fundamentales para generar resiliencia* y crear valor humano se fundamenta en la calidad de las interacciones entre actores sociales y familias; los factores directamente relacionados con este proceso de cualificación son entre otros: la solidaridad y mutualidad, la participación cívica y las relaciones horizontales. Con ellos se producen efectos positivos sobre los potenciales cognoscitivos, emocionales, axiológicos y culturales de las familias y comunidades; es determinante poner en marcha los mecanismos de solidaridad y generación de confianza entre las familias y los programas, y con los equipos de atención, entre las familias y comunidades, de tal manera que emerjan nuevas formas de vida fundamentadas en juegos solidarios del lenguaje y en experiencias enriquecedoras de lo humano.

En esta perspectiva, la solidaridad y la confianza **dentro** de los equipos es una condición indispensable para la adecuada implementación de estos lineamientos, pues estas posturas se convierten en un proceso isomórfico de la solidaridad con las familias atendidas **y entre ellas**; estas a su vez retroalimentan la experiencia de convivencia, sobre todo si los programas generan procesos de organización humana basados en la convivencialidad más que en la repetición de contenidos provenientes de las disciplinas. De igual manera, la construcción de redes de solidaridad es una estrategia fundamental para crear condiciones de menor vulnerabilidad de las poblaciones.

En esta misma dirección se requiere conjugar los programas asistenciales, útiles en situaciones de franca emergencia, con programas de tipo paritario y avanzar hacia programas de carácter comunitario. Porque el modo como se da curso a la satisfacción de las necesidades permite o no superar la expectativa de satisfacción inmediata por un tercero; si la estrategia de trabajo se centra en los modos de estructurar las relaciones Estado-sociedad civil, el intercambio de recursos y la generación de procesos de concertación se convierte en una condición indispensable para hacer el tránsito de un Estado paternalista a un Estado comunitario.

La generación de una mentalidad constructiva de la sociedad y del Estado está asociada a los modos de construir las soluciones más liberadoras de las familias; debe pasarse de la inmediatez en las soluciones a la sinergia trascendente, de modo que se creen los sistemas de redes de solidaridad y convivencia. Igualmente, los valores promovidos requieren pasar del mero control estatal a los mecanismos de cooperación y autonomía, y a que la seguridad de las familias se fundamente en la libertad y la dinámica del progreso. Los indicadores de evaluación deben atender a estos criterios.

3. Inclusión y protección de la familia como unidad del capital social

La inclusión de la familia es una manera de protegerla como unidad del capital social y de proteger ecosistémicamente a niños, niñas, adolescentes y demás miembros vulnerables. La socialización basada en la confianza, el aprendizaje para la vida y los procesos de vinculación emocional generan procesos identitarios de orden personal y colectivo que crean valor social y capital humano. Sin ambages, siendo la familia un sistema creador de capital social, es estratégicamente protegida por las sociedades, por razones sociopolíticas y económicas, pues al fin y al cabo es la empresa social más rentable de la sociedad en tanto provee el potencial del capital humano.

* Resiliencia es la capacidad de todos los seres humanos para recuperarnos ante la adversidad y para aprovechar las vicisitudes como activadores de la evolución y el desarrollo individual y del contexto.



Un programa que incluya la familia y reconozca su valor social debe identificar sus niveles de desarrollo sobre indicadores de evaluación de la calidad de los procesos psico-socio-económicos y culturales, de manera circular; todos los programas tienen sentido dentro de estos lineamientos, si viabilizan el desarrollo del sistema familiar y si los procesos educativos y formativos lo cualifican. El contexto para lograrlo es el SNCF, concebido como un ecosistema que oferte servicios educativos, legales, de salud y de generación de ingresos, con el sentido de proteger el desarrollo de la familia y por tanto de garantizar una socialización enriquecida del niño ciudadano y su expansión cognoscitiva y vital. Lo anterior se logra si, como lo señalan Minuchin y cols. (2000)¹¹, la inclusión de la familia implica una vinculación fuerte; se la reconoce como interlocutor válido, como participante con pleno derecho, como recurso desde el comienzo del contacto y como subcultura con un saber legítimo, todo lo cual conlleva la complejización de su comprensión y su abordaje.

El SNBF debe entonces ejercer una gestión con inclusión de la familia y operar con los principios de la complejidad sistémica:

- Es un sistema social autónomo que crea valor.
- Establece reglas de reciprocidad.
- Reconoce y evalúa los recursos.
- Ofrece una protección ecosistémica a la familia.
- La red no remite sino que coordina la gestión de manera estratégica.
- La distribución de los recursos no se hace por cupos sino a través ecosistemas de acción.
- Los escenarios de acción son los barrios y las comunidades.
- Los programas corresponden a diseños de cartografía social.
- Los equipos operan como tales y con el principio de red.
- La historia familiar es única; la interpretación, complementaria y el diseño de la intervención, coinventado.

4. Cambio en las familias y cambio en la cultura de la organización

Para que emerja el cambio en la familia es necesario que haya cambios en la ideología y la cultura de la organización y en los modelos de atención.

La familia está sometida a constantes tensiones en los órdenes económico, político, social y psicosociológico; la solución de sus problemas de creciente complejidad exige cambios en las estructuras ideológicas presentes en los discursos, textos y contextos propios del ICBF/SNCF. Para esto hay que empezar por comprender el sentido ideológico de las acciones cotidianas de los equipos de atención, de los procesos interinstitucionales, intersectoriales y de las redes del bienestar social, así como hacer una lectura permanente de la cultura organizacional e institucional con respecto a los modos de relación del SNBF con las familias.

En concreto de lo que se trata es de leer los “símbolos” de los sistemas sociales en sus órdenes semióticos (de sus significaciones), los cuales son base de las prácticas con las familias y se plasman en los discursos escritos y orales con los que se tejen las historias y narrativas de niños y familias. Los agentes sociales están obligados a reflexionar sobre las ideologías, mitos,

¹¹ Minuchin, P., Colapinto, J. y Minuchin, S. (2000). *Pobreza, institución, familia*. Buenos Aires: Amorrortu.



ritos y epistemes que caracterizan la gestión del bienestar para que el horizonte de sentido del cambio conduzca a una organización más solidaria. Veamos algunos órdenes del cambio:

- *La redefinición de los ritos, mitos y epistemes existentes en los equipos y programas*

Es necesario relativizar y complejizar los conceptos de familia, problemas, abandono, vínculos afectivos, equipos técnicos y psicosociales, entre otros, y profundizar en los fenómenos ecosistémicos de la sociedad, la niñez y la familia. Esto exige un conjunto de habilidades conceptuales para pensar sobre las familias y un sistema correspondiente de estrategias especialmente tendientes a generar procesos comunitarios y sistemas protectivos en red de redes.

- *El conocimiento de la familia trasciende el conocimiento científico/técnico*

En concordancia con los ideales de la “sagrada familia”, hay una tendencia a que los patrones de comportamiento “consagrados” en las prácticas permanentes de interventores, equipos y organizaciones dedicadas a la atención de la familia hagan de la técnica un fetiche, en tanto creen que de su aplicación científico/técnica dependen las soluciones a los problemas. Por esta razón, las inversiones en asesorías y en capacitación tienen que ser permanentes, mientras se pasa tangencialmente por los análisis del contexto y sobre todo, por la intercontextualidad de sus soluciones. Esto lleva además a la saturación de programas con entidades particulares, porque se cree que cada tipo de problema requiere un programa particular, cuando ello no es sino el reflejo de la fragmentación de realidades fenoménicas pobremente conceptualizadas. Se observan rituales centrados en el conocimiento técnico de los expertos, quienes convencidos honesta pero ingenuamente de su verdad “absoluta” dan así cumplimiento al mito de la verdad científica.

El mito de la cura terapéutica, de los talleres y de la capacitación centrada en el conocimiento científico/técnico les lleva a perder el horizonte de un conocimiento complejo, fundado en los procesos de investigación social y validado por los mismos procesos de cambio. Las lógicas presentes en la secuencia de acciones de la organización son coherentes con los presupuestos de las explicaciones, por lo cual se observa que cualquier actor social que participa en un proceso de evaluación o de intervención supone que para cambiar la realidad de niños y familias hay que seguir unos procedimientos, asumiendo que la solución del caso está en la aplicación del procedimiento predefinido.

- *La organización requiere hacer el tránsito del aprendizaje I al aprendizaje III*

El asistencialismo como modelo prioritario no viabiliza el logro de hábitos que “no solo satisfagan las necesidades de los miembros de la organización, sino que conlleven una actitud proactiva hacia la consecución del bien común que trascienda los límites de la organización y cuyo valor rector sea la dignidad” (ídem, p. 109). Es decir, por esta vía no se construye un modelo de bienestar comunitario que genere capital social ni proyectos de acción colectiva que garanticen la reinversión social.



Estas prácticas culturales se relacionan con el nivel de aprendizaje que genera la organización, ICBF/SNBF, partiendo de la noción de aprendizaje propuesta por Gregory Bateson (1972)¹². Él estableció tres niveles de aprendizaje:

- El aprendizaje de tipo I se refiere a la emisión de un comportamiento en un contexto de opciones limitadas; la persona y la organización eligen en virtud del contexto, de modo que para el caso, la familia elige en razón de la oferta sin cuestionarse sobre sus conveniencias.
- El aprendizaje de tipo II estaría relacionado con la manera de puntuar los acontecimientos, dado que las personas y las familias hacen distinciones contextuales y evalúan las diferentes posibilidades y sus consecuencias; esto significa que la familia no solamente opta por el servicio ofrecido sino que analiza sus implicaciones personales y colectivas.
- En el aprendizaje de tipo III, los sistemas consultantes proponen un conjunto de soluciones que anticipan el futuro de sus acciones y los rumbos del cambio; prevén por así decirlo los escenarios futuros de sus vidas, construyen sus soluciones y anticipan el mantenimiento de los contextos del cambio. Los programas que más se aproximan a este aprendizaje son los de tipo comunitario, donde hacen del recurso brindado una proyección colectiva sostenible.

Así pues, cuando el ICBF se limita a cumplir con la “responsabilidad exigible” en relación con los requerimientos legales mínimos, adopta una estrategia que podría calificarse de “organización objeto”. El valor organizacional subyacente que explica el comportamiento de los agentes es básicamente el de control, de modo que no le es posible alcanzar los espacios interaccionales necesarios para que la gestión adquiriera el carácter de transformación requerido para una proyección sociopolítica de orden comunitario.

El ICBF como organización inteligente, definida en su misión como coordinadora del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, requiere un cambio cultural en dos direcciones: una, en el orden de las estructuras de relaciones en el Instituto y la otra en el orden de las relaciones con el SNBF y con los ecosistemas.

En el orden interno es evidente la necesidad de un cambio del rol de los funcionarios, en cuanto deben transformar el carácter de supervisores de contratos por el de asesores y consultores de proyectos de bienestar social de niños y familias y de coordinadores/gestores de políticas públicas de bienestar y gestión social.

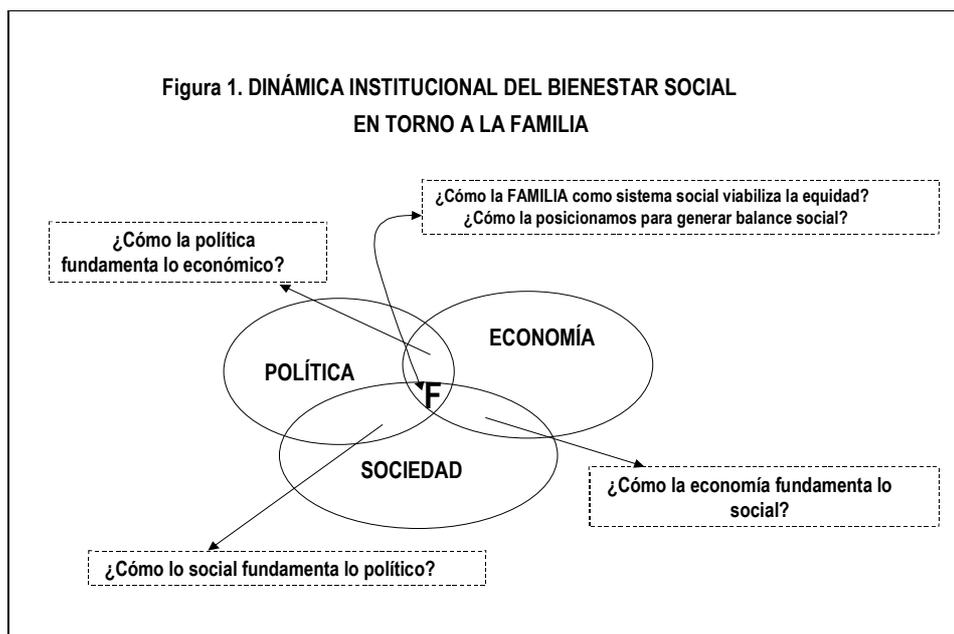
En relación con el cambio con el SNBF, urge la necesidad de implementar mecanismos de coordinación y concertación de política pública sobre niñez y familia para asegurar el cumplimiento de su misión, pues los consejos de política social son relativamente espacios eficaces y se requiere un trabajo en la cultura local para inventar nuevas modalidades de gestión del bienestar. Al respecto es clave que para reinventar el estado de bienestar, el gobierno de este debe ser de la comunidad.

¹² Bateson, G. (1972). *Pasos hacia una ecología de la mente*. Buenos Aires: Ed. Lohlé.

5. Dinámica sistémica de la organización en su entorno social

La vida institucional se configura en la dinámica sistémica de lo político, lo económico y lo social, bajo los siguientes presupuestos:

- a) Los sistemas sociales responsables del balance o equilibrio del bienestar social los conforman los sistemas político, económico y de instituciones sociales de bienestar. Ellos se fundamentan mutuamente y generan una dinámica tal, que de ella depende el mencionado balance; por lo tanto se requiere que cada sistema cumpla sus funciones para que opere positivamente la complementariedad. La figura 1 representa esa dinámica.
- b) Las funciones de cada una de tales instituciones/sistemas se caracterizan así: el sistema político debe garantizar la participación ciudadana y el adecuado funcionamiento del Estado; el económico, establecer los mecanismos de regulación del capital financiero y la infraestructura y el social, garantizar la prestación de los servicios de bienestar socio-familiar. Su sincronía debe reflejarse en una eficaz y eficiente prestación de servicios, con creciente desarrollo de programas paritarios, de participación y de autogestión comunitaria y familiar.
- c) La familia como sistema social tiene potencialmente la mayor capacidad para crear capital social, entendiéndolo como la interacción entre la infraestructura, el capital humano y el capital financiero; es un sistema privilegiado de regulación y de reproducción de los modelos económicos y de proyección del capital humano y social. Por lo tanto, proteger integralmente a la familia implica movilizar su capacidad de apropiación de los bienes sociales (aprehender, asumir, asimilar, incorporar...), y ello depende de su participación directa en la gestión de los programas de bienestar, pues de lo contrario se replicarán los modelos de exclusión asociados al empobrecimiento de las comunidades a lo largo y ancho del país.



- d) La familia como sistema que por excelencia protege la vida y garantiza la socialización de sus miembros.
- e) La hipótesis de que a mayor equidad, mayor viabilidad y sostenibilidad de las sociedades.

6. Las reglas mínimas de una organización ecosistémica

Parafraseando a Joël de Rosnay (2000)¹³, es posible sugerir unas reglas para poner en acciones los principios fundamentales planteados en este capítulo:

- 1> *Hacer emerger la inteligencia colectiva*, de todos los actores conectados a través de redes de comunicación y de coordinación de acciones, quienes siguiendo reglas simples acordadas pueden resolver colectivamente problemas complejos. La inteligencia colectiva está catalizada por las interconexiones, la creatividad individual, la aceptación de reglas y de códigos, la participación de un proyecto conjunto y así, la generación de una nueva cultura. En el ámbito del ICBF, esto significaría tomar cada caso y cada programa como un proyecto donde participan usuarios, servidores públicos y funcionarios de instituciones con un espíritu de red.
- 2> *Hacer coevolucionar las personas, los sistemas y las redes*: las relaciones que se establecen en el marco de una coevolución entre individuos, organizaciones y comunidades favorecen las adaptaciones mutuas. El ajuste y la regulación de las evoluciones por un mejor conocimiento de la dinámica de los sistemas y la sincronización de las operaciones crean condiciones favorables para la coevolución. En el ICBF, esto se traduciría en la efectiva articulación del SNBF, de las distintas dependencias intrainstitucionales y de los equipos de cada dependencia.
- 3> *Garantizar la ecodependencia a diferentes niveles de organización de la sociedad en general, y específicamente del SNBF*: inspirándose en los mecanismos de las simbiosis naturales, conviene generar las condiciones que favorecen el equilibrio y el desarrollo armonioso de asociaciones que funcionan en beneficio mutuo de los participantes.
- 4> *Construir organizaciones y sistemas por niveles funcionales sucesivos*: si un sistema funciona correctamente a su nivel, le confiere a la organización una ventaja evolutiva, porque sobre él se construye el sistema del siguiente nivel de complejidad. El funcionamiento y los resultados del ICBF como organización dependen de la buena marcha de cada dependencia y de cada Centro Zonal.
- 5> *Garantizar la regulación de los sistemas complejos por un control descendente (jerárquico) y ascendente (democrático)*: las microiniciativas no coordinadas pueden llevar a la anarquía y las directivas impuestas desde arriba, a la dictadura. Los gobiernos del futuro se basan en la complementariedad entre el control ascendente y descendente. El primero sostiene los lineamientos y las orientaciones que mantienen el sistema y el segundo hace emerger la inteligencia y la creatividad colectivas.

¹³ de Rosnay, J. (2000). *L'homme symbiotique*. París: Éditions de Seuil. P. 368 y sigs.



- 6> *Activar las reglas de la solidaridad:* implica integrar la propia individualidad en el sistema social y cósmico más amplio para obtener sus beneficios y darle sentido a la existencia. Abandonar algo del individualismo o de la soberanía que inhibe las relaciones entre las personas, las instituciones y las naciones hace posible crear asociaciones simbióticas equilibradas. Cada uno se beneficia de reglas reconocidas por todos y puede así acceder a un nivel superior de libertad y de responsabilidad.
- 7> *Saber mantenerse en el borde del caos:* la autoorganización de los sistemas complejos y de su evolución en el tiempo remarca la importancia de las fases de transición entre la turbulencia estéril y el orden rígido. El arte de conducir tales sistemas se basa en la habilidad del piloto para mantener el equilibrio entre el desorden y la escleriosis. En esa zona frágil e inestable pueden nacer las nuevas estructuras, funciones y organizaciones de cada sistema en su nivel. De ahí la visión de las crisis como el terreno propicio para el cambio.
- 8> *Favorecer las organizaciones en paralelo:* las redes de información y de acción operan como multiprocesadores. Así se caen los muros que separan los sectores y se acrecienta la seguridad por la redundancia de las operaciones.
- 9> *Activar los círculos virtuosos:* por oposición a los círculos viciosos basados en el déficit; para ello es necesario crear “nichos” de desarrollo que favorezcan su amplificación, así como las redes de comunicación que organizan los efectos sinérgicos.



IV. MARCO SOCIOCULTURAL E HISTÓRICO

Este capítulo se centra en consideraciones básicas sobre los dominios sociales, culturales e históricos que son el contexto donde se desenvuelve la vida de las familias colombianas. Lejos de cualquier pretensión de exhaustividad, las ideas que se proponen recogen las visiones del mismo ICBF, de otros entes oficiales y de algunos autores que se han ocupado de estas caracterizaciones en los últimos diez años. En ese sentido, no se pretende hacer un recorrido histórico de todas los cambios que ha sufrido la familia en el último siglo, sino tan solo destacar aquellos que están vigentes en cuanto a la conformación familiar, a los roles de sus miembros y a los valores que los legitiman, asumiendo que estas modificaciones inciden directamente en la orientación de los programas y de las intervenciones con la familia.

Se presenta también una somera descripción de los problemas socioeconómicos que condicionan la vida familiar, asumiendo que las estadísticas simplemente ratifican la observación cotidiana de la pauperización de la población.

1. Los cambios en la composición y en los roles familiares

La cultura como dominio constitutivo de la vida familiar contiene las estructuras sociales y religiosas, las manifestaciones artísticas y creativas, y el acervo de costumbres, ritos, mitos, ideologías y valores predominantes en su contexto histórico-social. No obstante, cada familia en particular, asimila y expresa de manera idiosincrásica ese conjunto de representaciones que le dan su identidad individual, en relativa consonancia con su entorno.

Esa asimilación de las diferentes manifestaciones culturales, creencias, costumbres y valores, está mediada por un proceso de socialización propio de cada familia en su subcultura particular. En este sentido, las familias y el desarrollo tanto de sus miembros como del grupo, están atravesados por factores históricos, culturales y sociales, los cuales a su vez son perpetuados y transformados por la misma familia.

Como se indica en los Ejes Misionales: Nutriendo, Creciendo y Aprendiendo (2003), la interacción entre los miembros del grupo familiar, permite interiorizar los elementos culturales propios de su contexto, proporcionando valores y esquemas de comportamiento para vivir en sociedad.

Así, la familia “como institución cambiante, es el principal vehículo para transmitir la cultura de la comunidad de una generación a otra. Constituye una realidad compleja y diversa que bajo una misma denominación, hace referencia a múltiples formas de relación, estructuración y organización de sus integrantes”. “La sociedad necesita de la familia y la familia requiere de ciertas condiciones sociales para estar-bien, y ser la constructora de los valores que caracterizan la democracia: responsabilidad, tolerancia, obligación moral hacia otros y respeto por los derechos” (ICBF, 2003, pp. 15 y 19)¹⁴.

¹⁴ ICBF (2003). Ejes Misionales Nutriendo, Creciendo y Aprendiendo. Bogotá: Ministerio de la Protección Social, ICBF.



Sin embargo, este papel de socialización es compartido por otros entes: “A la familia se le ha delegado en primera instancia el papel de mediadora, entre el individuo y la sociedad, para lograr su integración en la dinámica social y cultural; en segunda instancia le corresponde dar continuidad al proceso de socialización a la escuela y posteriormente a diferentes grupos sociales en los que interactúe” (ICBF, 2003, p.10).

Las dinámicas familiares inscritas en un marco cultural específico y expuestas a los procesos cambiantes de la sociedad, se han ido transformando para dar paso a nuevas relaciones, nuevas conformaciones y nuevos espacios. Ya no se habla de la familia como un ente aislado y netamente privado, sino como un espacio influenciado por numerosos factores que incluyen tanto los sistemas cercanos como aspectos más amplios como la política social, las leyes de protección y los sistemas económicos entre otros.

Los aportes teóricos que plantean que la familia está sufriendo una diversidad de transformaciones, establecen que las causales de dicho cambio son las condiciones políticas, legales y administrativas que se han configurado en el país durante los últimos años. (Consejería Presidencial, 1995). Por su parte, Pizarro (2001, p. 12) establece que los ajustes macroeconómicos y los cambios en el patrón de desarrollo de América Latina, así como el paso desde el “socialismo real” al capitalismo en Europa oriental, y el repliegue del Estado del Bienestar en Europa occidental, han producido reestructuraciones productivas, tecnológicas, económicas, sociales e institucionales de tal envergadura que han colocado en condiciones de indefensión e inseguridad a millones de habitantes en todo el mundo.

Específicamente, en el caso de Colombia, es claro que a lo largo del siglo XX las estructuras y dinámicas familiares se han venido transformando. Se ha pasado de un modelo de familia tradicional conformado por padre, madre e hijos, a un espectro más amplio que incluye diversas formas de composición familiar. De hecho, estas variaciones implican un desafío para el ICBF y para toda la jurisdicción en familia, en la medida en que la legitimación de la ley va a un ritmo más lento que el de las costumbres; esto deja abiertos los dilemas que afrontan los profesionales en los casos reales, por ejemplo de familias de padres / madres homosexuales y de familias de elección y de hecho, que no se ajustan a ninguna configuración previamente conocida pero que cumplen a cabalidad las funciones de protección, orientación y control de los hijos y de acompañamiento efectivo y sexual de la pareja.

Inicialmente, el concepto de familia se basaba en el ideal religioso cristiano conformado por la Sagrada Familia, a partir del cual los miembros encontraban un patrón de comportamiento. Desde la iglesia se promulgaba el esquema de la familia tradicional, se inculcaba el rol de madre dentro del hogar, se rechazaba el uso de métodos anticonceptivos, se promulgaba la resignación frente a las dificultades conyugales y el rol de la madre consistía en criar y cuidar a sus hijos inculcándoles una educación moral. (Pachón, 2005)¹⁵.

Sin embargo al debilitarse la iglesia católica como pilar de los valores morales y éticos que regían a la familia, se inició un cambio donde se fueron conformando y legitimando las nuevas formas familiares. Las familias ya no tienen tantos hijos como a principios de siglo. Las campañas de control de la natalidad que tímidamente se empezaron a implantar en las principales ciudades en los años setenta, comenzaron a dar sus frutos y los padres ciudadanos ya

¹⁵ Pachón, X. (2005). La Familia en Colombia a lo largo del siglo XX. Seminario Internacional Familias: Cambios y Estrategias. Universidad Nacional de Colombia.



piensan más en el número de hijos que pueden tener. Así mismo, la estructura de poder patriarcal se empezó a debilitar produciendo un “cambio en las relaciones entre los cónyuges, entre los hermanos y entre hijos y padres. Los niveles de escolaridad logrados por la mujer, su inserción en el mercado laboral, la conciencia de sus derechos y sus potencialidades, y la homologación en la edad de los cónyuges, condujeron a establecer relaciones más igualitarias y de mayor cooperación dentro de la familia, dejando atrás la sumisión impuesta a la mujer por la religión y la cultura imperantes”. De igual modo, el madresolterismo, aunque ha existido desde épocas pasadas, se empezó a reconocer como una modalidad familiar, aceptada y recurrente en la sociedad actual.

Relacionado con esto, los lazos con la familia extensa se han hecho más fuertes al surgir la necesidad de acoger a las madres solas que no tienen recursos para cuidar de sus hijos; así “muchos madres y padres mayores que creían que su misión procreativa había culminado han tenido que reacomodar su hogar para recibir a su hija y sus nietos, y también nietas o sobrinas y sus hijos. La familia como red de apoyo ha demostrado así su relevancia, al permitir la supervivencia de los padres y sus hijos y tomar como responsabilidad familiar el cuidado de niños de varias generaciones” (Pachón, pp. 8, 14,19).

2. La violencia familiar como foco de estudio y de intervención

Desde hace unos treinta años, las ciencias sociales han enfocado la violencia familiar como eje de observación y de acción, en coherencia con las preocupaciones políticas y las decisiones Estatales y legales al respecto, formalizadas en Colombia por la Constitución de 1991 y las leyes de violencia familiar.

Se puede hablar de múltiples tipos de violencia: la propiciada por los grupos armados, por la violencia cotidiana –ausencia de seguridad ciudadana–, por la violencia familiar contra los niños, las mujeres y los ancianos y por la situación socioeconómica adversa a la que se ven enfrentadas muchas familias, lo cual repercute de forma directa en las transformaciones que está viviendo el núcleo familiar (Personería para la Defensa de los Derechos Humanos. ICBF, 1995).

Frente a la violencia familiar, X. Pachón (op. cit.) considera que en los últimos años se ha incrementado a propósito de los cambios en el papel de la mujer dentro del hogar y al reclamo violento de la posición del hombre. Como lo indica la autora, “esta violencia que ha acompañado a la familia asume diferentes expresiones según los estratos sociales y, posiblemente, según las regiones del país. Se caracteriza por la variedad de modalidades de agresión física, sexual y psicológica que llegan a producir lesiones permanentes y en casos agravados la muerte. Violencia que puede ser esporádica, pero que en muchos hogares se constituye en algo normal, un régimen de terror cotidiano ante el cual mujeres, niños, ancianos, enfermos y discapacitados, es decir los sectores más débiles y vulnerables de la sociedad, no logran romper la dependencia con su agresor, ni el proceso de dominación ejercido mediante la violencia. Este tipo de violencia tiende a darse a puerta cerrada, dentro de la intimidad inviolable del hogar, bajo la mirada tolerante de la sociedad” (Pachón, p.21)

Por su parte G. Escobar (1997), atribuye los cambios que está sufriendo actualmente el núcleo familiar a otras causas adicionales, como el machismo, la discriminación, el alcoholismo, el maltrato infantil, la desintegración del núcleo familiar por violencia (viudas y huérfanos), la falta de educación sexual, la infidelidad y la llamada crisis de valores que hacen que no se logre una estabilidad en el núcleo familiar y que estos problemas se repitan con especial persistencia.



Pese a esto, el ICBF (2003) asume que las acciones violentas son el resultado de aprendizajes culturales y por tanto existe la posibilidad de modificarlas. “Es a través de estrategias pedagógicas y de la apropiación de contenidos y habilidades como se buscará fortalecer factores protectores de la pareja, la familia y la comunidad como medio de prevención de la violencia intrafamiliar y lograr un cambio cultural necesario para formación de familias democráticas, tolerantes de las diferencias, respetuosas de la dignidad y de los derechos de sus miembros sin distinción de edad, género, cultura, o capacidad física o intelectual” (Presidencia de la República, Haz Paz, 1999; citado por ICBF, 2003, p.15)

En cuanto a la violencia social y política, se generan como consecuencia familias en situación de desplazamiento, lo cual implica, no solo un impacto sobre la situación emocional y afectiva de sus miembros, sino también la desintegración de la familia, la desescolarización y los problemas de salud. “Hasta el 2003 el SUR (Sistema Único de Registro) ha registrado alrededor de 1.300.000 personas desplazadas que corresponde aproximadamente a 400.000 hogares colombianos, incluidos desplazamientos individuales y masivos” (Matute, 2004, p.11)¹⁶.

3. Impacto de las transformaciones sociales sobre la familia

ICBF y el Ministerio de Salud (1999) resaltan las transformaciones sociales del país durante los últimos años, las cuales han repercutido en la estructura misma de la familia actual. Los factores de cambio que se mencionan son:

- 1> Procesos de urbanización y migración y las estructuras demográficas emergentes.
- 2> Incremento de población con necesidades básicas insatisfechas y/o en situación de pobreza.
- 3> Narcotráfico y violencia organizada.
- 4> Vinculación de la mujer al sector formal e informal de la economía.
- 5> Cambios en las relaciones de género.
- 6> Cambios del sistema de valores tradicionales.

Adicionalmente, el ICBF menciona que “la convivencia familiar se ha tornado álgida, debido a la dinámica de vértigo que se ha apoderado del accionar social, a la transformación defectuosamente asimilada de las escalas de valores que surgen de dicho accionar, a la aparición de nuevas valoraciones culturales que implican a su vez nuevas relaciones espaciales y temporales de los integrantes de la familia como producto de las inestables condiciones laborales que se han implantado en nuestros escenarios sociales; factores estos que se agravan al sumarse los frecuentes acontecimientos de agresión social y hogareña que necesariamente implican grandes dosis de aislamiento y de desvalorización de las relaciones que acontecen al interior de las familias” (ICBF, 2003, p.11).

Por su parte, la posición que asumen López, M. y otros (2000) en relación a las transformaciones de la familia en la actualidad es de crítica y de una nostalgia por el deber ser, al afirmar que instituciones diferentes a la familia están cumpliendo funciones educativas, como la atención a los bebés en las guarderías, el desarrollo de competencias intelectuales y físicas por la escuela,

¹⁶ Matute, J. (2004) Informe de Colombia al XIX Congreso Panamericano del Niño. Instituto Interamericano del Niño. Bogotá: Ministerio de la Protección Social, ICBF.



el ejercicio de la autoridad y el control por el Estado, la información y la diversión a cargo de los medios de comunicación. Es necesario reconocer estas voces porque muchas de ellas ocupan lugares públicos y desempeñan funciones de atención a las familias, de modo que pueden orientar sus intervenciones bajo la pretensión de llevarlas a un ideal social, en vez de ayudarlas a ajustarse a los cambios históricos legitimados en otros contextos y ejercer su autonomía responsable.

Con respecto al cambio de roles de género y su impacto familiar y social, Pachón señala que al cambiar el rol de la mujer y entrar en la dinámica de proveedora económica, no se dio una redistribución de tareas del hogar, con lo cual se **sobrecargó** a la mujer, y el Estado no pudo garantizar el apoyo a la familia. “Los hijos se han convertido cada vez más temprano en seres institucionales, al margen de la familia, quien delega en terceros, profesionales capacitados, su cuidado y su desarrollo. El niño pasa mucho tiempo con terceros como reemplazo de sus padres trabajadores que tienen cada vez menos tiempo para dedicarse a sus hijos. El tiempo de cuidado del niño se reparte entre padres, maestros y terapeutas, en las clases altas, y entre padres, hermanos, vecinos y centros comunitarios en los barrios pobres de la ciudad” (Pachón, p.15)

Tomando en consideración que el cambio que se ha propiciado dentro del núcleo familiar viene dado por las transformaciones que se han generado en los sistemas social, político y económico en general, cabe indagar por la posición que toma la familia en esta nueva configuración institucional, y en especial dentro de las políticas sociales.

Frente a tal panorámica, Pizarro (2001, p.12) subraya que ante la disminución en las redes de protección social del Estado en salud, educación y seguridad social, y el aumento del desempleo y la precariedad en el trabajo, las familias afectadas suelen implementar estrategias basadas en el manejo de sus propios recursos para defender sus condiciones de vida. Estas estrategias de supervivencia generan otras dinámicas entre los miembros de la familia y fenómenos cuestionados socialmente como el trabajo infantil, los cuales no pueden abordarse solamente como asuntos de protección del menor, sin caer en inequidades dentro de las familias, donde la supervivencia se da sobre todo por la nutrición emocional.

Así mismo, en los Ejes Misionales: Nutriendo, Creciendo y Aprendiendo (2003) se reconoce que en la práctica institucional de Estado existe una desarticulación entre el mundo económico-social y político y la dimensión cultural. Frente a lo cual se resalta la relación necesaria entre ética y economía por su gran incidencia en lo cultural, en donde desafortunadamente el modelo económico capitalista de consumo es el mecanismo fundamental que está regulando las relaciones en los diferentes ámbitos humanos.

Todo lo anterior deja ver que, de un lado, las redes sociales que en un pasado estaban diseñadas para proteger a la familia y la sociedad se han venido desestructurando como respuesta a la transformación del orden mismo del Estado y sus funciones –a saber de un Estado de protección a un sistema de mercado capitalista–, donde el Estado opera como simple regulador y es el mercado el encargado de la asignación de recursos.

Las políticas públicas que en un pasado eran de carácter universal se comienzan a focalizar, y se entablan condiciones legales e institucionales para que el sector privado se haga cargo de aspectos como la educación, la salud y la previsión social (Pizarro, 2001). Como consecuencia de tales transformaciones pueden citarse los resultados obtenidos por Lampis (2002, p. 65) en una consultoría para la Veeduría Distrital, sobre la vulnerabilidad social en Bogotá D. C., donde



se perciben claramente las consecuencias de los cambios mencionados: “Muy preocupante es la situación de los jóvenes, sobre todo los de estrato 1 y 2, cuya realidad se caracteriza por la marginalidad, las altas tasas de reprobación y deserción escolar, así como por la pertenencia a hogares con altos niveles de dependencia económica y baja capacidad de invertir en el futuro de sus jóvenes; es allí donde –frente a la sustancial privatización de la educación de calidad– hacen falta mecanismos de inversión social de amplio alcance. En el campo de la salud, la desigualdad cubre un número amplio de componentes, desde el aseguramiento a la presencia de evidentes diferenciales intraurbanos en salud. Como ejemplo se puede mencionar una de las poblaciones más expuesta al riesgo asociado a las enfermedades de tipo infeccioso... los niños/as de 0 a 5 años, cuya mortalidad presenta patrones de desigualdad asociados a la condición socioeconómica de sus hogares”.

De igual forma, los hogares más pobres se han caracterizado por una menor proporción de población en edad de trabajar, hogares más grandes, menores niveles educativos, menores oportunidades de empleo y proporciones mayores de población económicamente dependiente. En la segunda mitad de la década del noventa ha habido un retroceso en los indicadores de desarrollo, de tal forma que Colombia se encuentra hoy con niveles de salud y de educación inferiores a los que corresponde con su actual nivel de desarrollo general (ICBF, Ejes Misionales. 2003).

Así, en las conclusiones señaladas por J. Matute (2004, p. 27) en el Informe de Colombia al XIX Congreso Panamericano del Niño, se resalta que es fundamental continuar con las reformas y adecuaciones legislativas necesarias para promulgar el papel de la familia como garante de derechos y como ente que necesita de la protección y promoción estatal: “La sociedad y de modo particular el Estado deben proteger a la familia con medidas de carácter político, económico, social y jurídico que contribuyan a consolidar la unidad y la estabilidad para que esta pueda cumplir adecuadamente su función. Esto implica una mirada estructural que disponga la legislación, la administración pública y los servicios con carácter integral, que incluya medidas fundamentales para la superación de la pobreza y la promoción del desarrollo social de la población en general”.

En este sentido, y teniendo en cuenta que el bienestar de la familia es responsabilidad de la sociedad en general, el ICBF subraya que tanto los agentes educativos comunitarios como los servidores públicos y los entes territoriales son los responsables de orientar las acciones directas con los grupos de niños y de jóvenes, son los mediadores permanentes de sus necesidades e intereses, de las relaciones vitales entre ellos como grupo y con la vida familiar y comunitaria.

Se recuerda también que los servidores públicos vinculados al SNBF tienen como misión ser gestores de “procesos sociales al servicio de la construcción de una cultura en favor de la infancia y la juventud para garantizar el cumplimiento de los derechos de los niños/as, de los jóvenes y del desarrollo con calidad y principio de equidad, de la política de infancia y familia (...) En consecuencia, debe ser un líder, dar línea, exigir la corresponsabilidad y controlar la cogestión en la aplicación de la política de niñez y familia, para que se cumplan los derechos de los niños y los jóvenes, y procurar el fortalecimiento de la familia y de las redes sociales” (ICBF, 2003, p.15)

En cuanto a los entes territoriales, deben “elaborar su plan de desarrollo local y formular una política pública de niñez y familia a partir de una mirada integral del municipio que incluya, el análisis de la niñez y la familia, y de la capacidad administrativa y financiera para su desarrollo. Esto implica que las posibilidades de desarrollar la política pública de niñez y familia se



encuentran estrechamente ligadas a la capacidad del ente territorial de generar nuevos espacios de carácter municipal donde se pueda crear la decisión política de avanzar técnica y operativamente en el tema” (ICBF, 2003, p.16).

Así es evidente cómo desde las políticas públicas se tiene en cuenta la necesidad de incluir a la familia como parte de un sistema, de un contexto cultural que incluye diferentes instancias y que no puede ser vista de manera aislada.

De esta forma, desde el ICBF se plantea la necesidad fortalecer y apoyar el bienestar de la familia, con lo cual no solo se fortalece la comunidad, sino que se reconstruye el tejido social. Así, al fortalecer las potencialidades de los individuos, de las familias y de las redes sociales se mejora la calidad de vida personal, familiar y comunitaria.

Esto, teniendo en cuenta que “el mayor desarrollo de programas y estrategias ha estado centrado en los contextos públicos por definición, como el colegio, por ejemplo, y se han descuidado las acciones sobre la familia y debilitado la obligación primaria de los padres y las personas legalmente responsables. La problemática de la infancia, de puertas para adentro de los hogares, sigue sin ser una cuestión pública que amerite una decidida acción de las políticas del Estado (Plan País, 2004 p.13)¹⁷.

4. Algunas diferencias subculturales de las familias colombianas

Como ya lo demostró Virginia Gutiérrez de Pineda desde 1968, son evidentes las particularidades propias de los contextos culturales y sociales de las familias de las distintas regiones del país. Desafortunadamente, para efectos de la comprensión de las familias colombianas, los estudios no se han actualizado, pero existen apreciaciones, reportadas en el conversatorio realizado durante la construcción de estos lineamientos con representantes de regionales del ICBF e instituciones que trabajan con menores y familias vulneradas a escala nacional, las cuales confirman la permanencia algunas particularidades:

En la “*Costa Atlántica*” (Atlántico, Magdalena, Sucre, Cesar y Bolívar) se reporta que en la conformación de la familia, la mujer es el eje fundamental. Prevalece entonces el matriarcado como organización familiar, según sus impresiones, y muestra de ello sería que es la mujer quien distribuye el dinero aun cuando no sea ella quien lo consiga. Hay unos fuertes vínculos de sangre, por lo que la familia extensa tiene una gran influencia y su presencia es muy extendida; en frecuencia siguen las familias nucleares, las monoparentales y por último, las familias reconstituidas. La fuerte influencia de los abuelos y en general de las personas mayores en la dinámica de la familia, así como la conformación de redes y la gran unión entre los integrantes de la familia, son vistas como factores protectores.

Por su parte en la zona de “*Indígenas de la Guajira*” se ha venido dando el mestizaje; prevalece la familia extensa y predomina la matrilinealidad, es decir, que la prioridad de los derechos familiares recae sobre la familia de la madre. Tanto las tradiciones como los valores culturales se intentan mantener en la Guajira, dándoles una importancia fundamental no solo al nivel de la familia, sino igualmente al nivel de la cultura en general. La administración del hogar está a cargo de la mujer, y el hombre es el proveedor. Así mismo se presenta la poligamia del hombre, si se encuentra en capacidad de mantener a todas sus parejas.

¹⁷ Plan País (2004). Plan decenal de infancia (2004-2015) para Colombia.



La conformación de familias “*Paisas*” está enmarcada en la unión católica y legal; predomina lo tradicional aunque hoy en día la unión marital no se considera indisoluble. Prevalece la familia nuclear, seguida por las reconstituidas y las monoparentales.

Entre los “*Afrocolombianos y raizales*” (Chocó, Valle y San Andrés) predomina la familia extensa y la nuclear. La madre es la encargada del cuidado y la responsabilidad de los hijos; no obstante, se observa una red social de apoyo amplia que interviene en dicho cuidado. Cabe resaltar que recientemente se ha observado el aumento de la familia monoparental, con madres adolescentes cabeza de familia, a causa del turismo y los actores del conflicto armado.

La conformación familiar que predomina Tolima, Huila, Caquetá y Santanderes es de carácter nuclear, donde se observa que el número de los hijos sigue siendo amplio; siguen las reconstituidas, cuya duración promedio se percibe corta (aproximadamente tres años), y por último la monoparental con jefatura femenina por madresolterismo.

En el *Interior/ Altiplano* (Cundinamarca, Boyacá, Bogotá y Nariño) hay un alto índice de familias monoparentales, donde prevalecen las madres cabeza de familia. Por el contrario en la zona rural de Nariño se mantiene la configuración familiar de carácter extenso.

Lo anterior, más que generar una diferenciación taxativa de las regiones, permite a partir del reconocimiento de la diversidad, identificar aspectos de la conformación familiar actual que pueden ser útiles para la atención. De esta forma se rescata la importancia de la familia extensa como red de apoyo y la resignificación del concepto de familia biparental como única configuración válida.

De otro lado, si se trata de caracterizar a la familia colombiana se puede tener en cuenta la Encuesta Nacional de Demografía y Salud del año 2000 (Matute, 2004) donde se hace una diferenciación según parentesco y según el ciclo de vida.

Según **parentesco**, existen hogares biparentales (conformados por los dos padres y los hijos), hogares monoparentales (conformados por uno de los padres y los hijos) y hogares no familiares (unipersonales o múltiples sin vínculos de “consanguinidad”); éstos, a su vez, pueden ser nucleares (conformados por padres e hijos) o extensos”. Según las estadísticas nacionales, el 48% son familias nucleares biparentales; el 19%, extensas biparentales; el 15%, familias extensas monoparentales y el 10%, nucleares monoparentales.

Según el **ciclo de vida**, las familias se clasifican midiendo la edades de los núcleos familiares primarios de acuerdo con las etapas del ciclo familiar, así: constitución, familias con hijos menores de 12 años; en edades intermedias, con hijos entre 12 y 18 años; consolidada, con hijos mayores de edad, y el nido vacío, sin hijos o con hijos mayores de edad que viven fuera del hogar” (Matute, 2004, p.9)

Como lo indica la encuesta, el 60% de las familias tiene hijos menores de 12 años o mayores de 18 que viven en el mismo hogar. El 46% de los hijos son menores de 12 años; el 31%, mayores de 18 y el 24%, adolescentes entre los 12 y 18 años. Al establecer una diferenciación más específica, se encuentra que la familia ubicada en zonas urbanas, incluye en su mayoría hogares biparentales donde predomina la jefatura masculina y hogares unipersonales. Esta última forma de familia, ha ido aumentando a partir de la década de los 90.



Respecto a las familias rurales la ENDS 2000 indica que el 54% de las familias rurales son nucleares; 32%, extensas; 5%, compuestas y 8%, hogares unipersonales". En cuanto a las familias indígenas, se evidencia la diversidad de formas de organización social, aunque según la Encuesta existen cerca de 93 pueblos indígenas cuya organización está basada en pautas de crianza tradicional.

5. Las precarias condiciones económicas de las familias: realidad ineludible y desafiante

Tomando en consideración lo que se ha dicho hasta el momento en relación con el lugar de la familia en las políticas sociales en general, puede concluirse que la sociedad de la cual hacen parte estas familias es una de carácter excluyente y fragmentada, en la medida en que opera sobre un modelo de desarrollo que no vincula en los sistemas de producción, económico y social a gran parte de la población, y en un Estado poco eficaz en el cumplimiento de sus responsabilidades básicas y en ocasiones suplantado por intereses privados poderosos (Garay y cols., 2002).

Ello se confirma en los diferentes resultados que arrojan los análisis de diversas instituciones, entre los que se encuentra que en Colombia, las diferencias del Índice de Desarrollo Humano (IDH)¹⁸ entre zona urbana y rural son altas. El valor del IDH para la zona rural en 2001 es menor al de la zona urbana en 1991; tales diferencias son manifiestas en todos los componentes del IDH y marcadas entre departamentos (ICBF, Ejes Misionales, 2003).

Por ejemplo, el índice de logro educativo se incrementó en forma importante entre el 94 y el 97, y es el indicador que más aporta al IDH. A partir del 97 se observa una caída en la matrícula educativa, ante el retiro de los estudiantes por una reacción de los hogares frente a la reducción de ingresos. En la última década la situación de empleo se caracteriza por una tendencia de creciente trabajo informal, que llega al 60% de la ocupación total en el 2001¹⁹; mayor participación del empleo en los servicios comunales y el comercio, con mayor precariedad del empleo inducida por la flexibilización laboral en el proceso de globalización económica que genera una mayor exclusión en el mercado laboral, donde los pobres, las mujeres y los jóvenes llevan la peor parte. Además, el empleo público se ve disminuido debido a los procesos de reestructuración y adelgazamiento de las nóminas oficiales (ICBF, Ejes Misionales. 2003).

En el caso de salud, la afiliación al sistema de seguridad social muestra una disminución generalizada en la afiliación entre 1997 y 2000, excepto en el grupo de mayores ingresos, donde aumentó la afiliación del 38,97% al 44%. En los otros grupos de ingresos bajos, la afiliación bajó de 47% a 37%. La disminución de cobertura en salud se presenta a pesar de que el gasto social para este sector no sufrió reducciones en el período (ICBF, Ejes Misionales. 2003).

La información de las Encuestas de Hogares del DANE, y de Cuentas Nacionales, entre los años 1997 y 2000, muestra una relación entre la disminución del gasto y la baja de cobertura educativa para el treinta por ciento más pobre, ya que en este periodo disminuye la asistencia escolar en todos los niveles desde preescolar hasta universidad (ICBF, Ejes Misionales. 2003).

¹⁸ Índice de Desarrollo Humano

¹⁹ PNUD, DNP, ACCI, PNDH. Diez años de desarrollo humano en Colombia.



El menor gasto social tiene efecto sobre la cobertura tanto en salud como en educación: los avances en la tasa de cobertura de la educación fueron más lentos entre 1997 y el 2000 que entre 1993 y 1997. La situación es igualmente crítica en salud, pues entre 1997 y el 2000, la afiliación bajó de 22,7 millones a 21 millones de personas.

De otro lado se establece que a pesar de incluir a la familia dentro de la denominación de los proyectos y programas del Estado, y destinar recursos específicos, en la práctica no se consolidan servicios claros que privilegien este grupo, eje fundamental sobre el cual giran aspectos esenciales de los niños y los jóvenes (ICBF, Ejes Misionales. 2003).

La lectura de los planes de desarrollo nos muestra que en el papel, los gobiernos han buscado la integración de lo social y lo económico. Se puede afirmar que dicha intencionalidad ha estado en los planes de los últimos gobiernos. Pero la misma no se refleja en la ejecución, ya que las políticas económicas se han distanciado de las políticas sociales. La gran mayoría de las veces la política económica ha ido en contra de dicha integración porque los equilibrios macro continúan considerándose fines en sí mismos. El bienestar de las personas se ha colocado en segundo lugar, después de la consecución del equilibrio económico (ICBF, Ejes Misionales. 2003).

Los planes de desarrollo son la expresión legal y formal de la política económica. Si bien en la década de los noventa las visiones macro asimilan lo social a lo económico, lo cierto es que la expresión de esas políticas señalan una dicotomía. De hecho, la evolución de la pobreza y de la desigualdad muestra que la calidad de vida de la población ha empeorado (ICBF, Ejes Misionales. 2003).



V. MARCO EPISTEMOLÓGICO Y PARADIGMÁTICO: EL PENSAMIENTO ECOSISTÉMICO Y CONSTRUCTIVISTA

1. Por qué es necesario explicitar el paradigma que sustenta los lineamientos

El propósito de este capítulo es hacer explícita la postura paradigmática y epistemológica desde la cual se construyen estos lineamientos. Es decir, analizar el modo de conocer y de explicar la familia y su problemática como fenómeno humano, así como las pretensiones de la atención y los efectos deseados. Porque esa forma de comprender y de explicar tiene efectos pragmáticos, y por lo tanto éticos, que se evidencian en las relaciones entre instituciones, profesionales y familias y en las medidas que adoptan los profesionales con respecto a los niños y las familias, medidas que al provenir del ICBF como institución de carácter psico-socio-jurídico, afectan directamente la vida de los niños y sus familias.

Por ejemplo, definir un evento de violencia conyugal exclusivamente en términos de delito de lesiones personales determina en forma automática los roles de los participantes en la situación: una esposa víctima, un esposo victimario y un funcionario del sector judicial que sanciona al uno y defiende a la otra; esa medida ahonda la ruptura de la pareja y al no proponer en sí misma un cambio en el estilo relacional, más bien confirma la incapacidad de los cónyuges para organizar su vida con autonomía. Por el contrario, si ese evento de violencia se comprende dentro de un marco relacional, a partir de las secuencias interaccionales entre dos adultos responsables, las cuales adquieren sentido dentro de una unión que atraviesa una crisis, el papel del agente de intervención será de mediación para que la pareja active su propia capacidad de resolver sus diferencias en forma constructiva, en esa ocasión y en el futuro; además, ese agente de mediación podrá provenir de cualquiera de las disciplinas sociales y se reservará la intervención propiamente judicial para el momento en que la mediación se agote, si es que ello llegare a ocurrir.

Porque precisamente uno de los principios de la postura ecosistémica que funda estos lineamientos es que todo acto humano afecta a los demás, implica un compromiso y conlleva unas reglas de relación y de construcción de las formas de interpretar esa realidad. Por lo tanto es indispensable hacer explícitas esas reglas y principios para ser fieles a los principios éticos de respeto, solidaridad y democracia.

No sobra aclarar que aquí se hace referencia a la ética como una condición humana, por la cual somos capaces de “saber qué está bien y qué es lo justo” en cada circunstancia, diferente a una moral racional por la cual tenemos un “juicio correcto”, conforme a una doctrina que establece qué es el bien por su autoridad y legitimidad legal, moral o religiosa. Esta última visión tiende a enfatizar el contenido de las obligaciones, más que la naturaleza de la relación de consideración hacia el otro, la cual como postura conduce a tenerlo en cuenta como persona y no como un sujeto que demanda²⁰. La diferencia entre estas dos posturas se evidencia por ejemplo en el manejo de los juicios por alimentos: con la primera postura el padre sería coaccionado a pagar la cuota de alimentos por mandato judicial, según las normas establecidas, y en la segunda, el padre sería ayudado a recuperar su papel parental y a reconocer a sus hijos como personas con quienes él decide asumir un compromiso humano, mutuamente enriquecedor, donde el sostenimiento material es apenas uno de los ingredientes de la relación.

²⁰ Varela, F. (2004). *Quel savoir pour l'éthique? Action, sagesse et cognition*. París: L Découverte.

Por supuesto, esa condición humana es siempre moldeada por la cultura y por la historia de cada quien y se instala como una visión de la vida facilitadora u obstaculizadora de la armonía en la convivencia. Como ese moldeamiento no es una estructura esencial ni rígida, sino susceptible de cambio si las personas así lo deciden, los procesos de intervención deben abarcar entonces esa dimensión de la vida.

2. Nociones básicas sobre paradigmas y epistemología

Se presentan enseguida unas categorías básicas que sirven como referentes para organizar la reflexión y la comprensión de la familia, su problemática, los procesos de atención y las prácticas de los equipos técnicos (Tabla 2). Porque las prácticas profesionales virtuosas y éticas parten del reconocimiento de los órdenes epistemológicos, paradigmáticos, teóricos y técnicos implícitos en toda acción de los operadores.

Tabla 2. Referentes epistemológicos para organizar el conocimiento

Modos de organizar el conocimiento	Definición	Se expresan como
Epistemología	Es el estudio sobre cómo se constituye el conocimiento válido	Posturas y disposiciones de los actores sociales y como principios que orientan la relación entre los sujetos y los objetos de conocimiento
Paradigmas	Son la constelación de creencias, valores, técnicas, etc., que comparten los miembros de una comunidad científica dada ²¹ . Todo paradigma implica una visión del mundo, una teoría general, unas actitudes y unas propuestas de solución	Dispositivos que determinan el significado atribuido a una noción y las formas de generar las operaciones lógicas y de organizar las ideas
Teorías	Son sistemas de explicación de un fenómeno o dominio particular	Conjuntos coherentes de explicaciones causales de los fenómenos
Modelos	Son modos de construir, comprender y operar fenómenos específicos; tienen una función instrumental de producción y de exposición del conocimiento	Esquemas de pensamiento y de acción, en acoplamiento permanente con la realidad que abordan
Técnicas	Son procedimientos elaborados en forma sistemática para pensar y manejar aspectos específicos de un fenómeno	Procedimientos sistemáticos específicos para generar resultados previsibles en un contexto particular de intervención

Las epistemologías y los paradigmas adquieren el valor de un contrato social para legitimar el conocimiento a través de las respuestas a tres preguntas: 1) ¿qué es el conocimiento y qué es conocer?; 2) ¿cómo se genera? (Pregunta metodológica) y 3) ¿cómo apreciar su validez? (Pregunta ética). En la actualidad y para efectos de este lineamiento se distinguen dos paradigmas con sus epistemologías correspondientes: el positivismo de la ciencia clásica y los

²¹ Kuhn, T.S. (1994). *La estructura de las revoluciones científicas*. Bogotá: Fondo de Cultura Económica. (1.^a Edición en inglés, 1962).

nuevos paradigmas expresados como pensamiento ecosistémico, complejo, constructivista y generativo.

3. Características e implicaciones de abordar a la familia desde el paradigma clásico o desde los nuevos paradigmas

La tabla 3 sintetiza las implicaciones de abordar el conocimiento y la intervención de la familia desde el paradigma clásico de la ciencia positivista y abordarlo desde la perspectiva ecosistémica, compleja y constructorista. Tales distinciones se ilustran con un ejemplo, escrito en bastardilla.

Tabla 3. Contraste de paradigmas para la construcción de conocimiento sobre la familia y los procesos de atención

	Paradigma positivista y epistemología clásica	Paradigma sistémico y epistemología constructivista-generativa
Familia: objeto/ sujeto de conocimiento	La familia es un objeto pasivo del conocimiento objetivo por parte de sujetos expertos	Conocer a la familia es un proyecto que se construye en la interacción que transforma a sus miembros y a quienes pretenden conocerla. Los operadores institucionales son expertos sólo en generar y cuidar el contexto propicio para dicho proyecto de conocimiento
Unidad de análisis	Un miembro de la familia: <i>el niño maltratado, por ejemplo</i>	La familia como sistema: <i>la familia donde emergen eventos de maltrato</i>
Foco de análisis de las situaciones y problemas	Los hechos y las conductas de los individuos: <i>el maltrato del niño y la agresión del padre</i>	Los procesos interaccionales entre los miembros de la familia, y de la familia con el entorno: <i>todas las relaciones entre todos los miembros de la familia</i>
Principios explicativos	Causalidad lineal y determinismo causal: se intenta identificar “la causa” del problema para erradicarla: <i>el padre repite las pautas de crianza que vivió en su infancia. Es necesario “enseñarle” otras nuevas o ayudarlo para que supere sus propios traumas infantiles.</i>	<i>Causalidad circular y reticular y preferencia por el indeterminismo filosófico: los fenómenos surgen y se comprenden en el interjuego de múltiples circunstancias que participan en su emergencia: Los eventos de violencia emergen en la conjugación de factores individuales, relacionales, sociales, culturales, etc., que configuran un contexto propicio para ello. Siempre los sujetos pueden decidir cambiar sus estilos de relación y los significados que le atribuyen a su biografía construida.</i>
Lugar del operador o agente de intervención	Como condición de objetividad debe estar fuera del sistema intervenido y mantener su rol de experto: <i>el agente debe establecer la existencia y las características del maltrato para tomar medidas de protección y de sanción</i>	Operador y familia son el sistema de ayuda y constituyen un sistema observante: <i>operador y familia analizan el problema y acuerdan medidas que permitan a cada uno asumir su responsabilidad para cumplir con las funciones parentales y resarcir el daño</i>
Lugar de la matriz social y cultural	Es una variable más y puede ser una causa: <i>la violencia familiar se explica en el machismo y el patriarcalismo. Se</i>	Son el contexto dentro del cual adquieren sentido las situaciones y los problemas de la familia: <i>los marcos de</i>

	<i>requiere un cambio cultural</i>	<i>referencia del medio donde vive la familia justifican y mantienen los comportamientos violentos. La familia puede acordar nuevas formas de relación si se metapositiona con respecto a esos marcos</i>
Valor de las teorías	Son objetivas y por lo tanto se pueden volver normativas: <i>la distinción investigativa entre familias “funcionales” y “disfuncionales, así como los perfiles psicológicos de los padres maltratantes adquieren el valor de norma del comportamiento</i>	Son un producto de un proceso reflexivo sujeto-objeto, dentro de un contexto histórico-social y por lo tanto su validez es contextual y transitoria: <i>los conocimientos existentes sobre violencia familiar son hipótesis para orientar la comprensión de cada caso. Así las teorías se van ajustando, asumiendo imposible la absoluta generalización. Está será apenas probabilística</i>
Postura frente a la predictibilidad y el control	Hace énfasis en la primera ley de la termodinámica: orden y conservación. Valoran el control y los métodos para el manejo planificado: <i>es posible establecer unas condiciones mínimas estandarizadas que los padres deben ofrecerle al niño maltratado antes de que le sea reintegrado</i>	Hace énfasis en la segunda ley de la termodinámica y la entropía negativa: cambio, procesos, caos. Valoran la espontaneidad y la incertidumbre: <i>es imposible estandarizar las condiciones de vida de las familias. Es necesario ayudarle a la familia a organizarse mejor en función del bienestar de todos sus miembros, según sus circunstancias</i>
Abordaje disciplinar	Operan como si las distintas disciplinas fueran mutuamente excluyentes; las intervenciones son sumatorias: <i>defensor, psicóloga y trabajadora social hacen una evaluación del caso por separado y quizá con distintos miembros (psicóloga con el niño y trabajadora social con la familia). Es discrecional del defensor incluir en su decisión los conceptos de los demás profesionales</i>	Incluyen aproximaciones inter y transdisciplinarias: intentan trascender al terreno disciplinar para crear nuevas visiones y nuevos modos de abordaje de los problemas: <i>los tres profesionales realizan una evaluación conjunta y diseñan una estrategia de intervención de acuerdo con los objetivos y posibilidades de cambio propios del caso</i>
Indicadores de cambio	Cuantificables: <i>La ausencia de eventos de maltrato, el número de visitas que hace el padre al niño institucionalizado, el incremento de sus ingresos</i>	Propositivos y de procesos: <i>nuevas comprensiones de los padres sobre su función parental, nuevos rituales de convivencia</i>

4. Efectos esperados de la implementación de los nuevos paradigmas en el abordaje de familias

Como dice Dora Fried Schnitman²², el conocimiento visto como proceso constructivo-generativo nos permite desplazarnos desde visiones ligadas a leyes generales y modelos normativos que configuran un mundo ordenado y predecible, hacia otras visiones donde las turbulencias, las oscilaciones y la novedad forman parte de lo cotidiano y de la construcción del cambio hacia un futuro abierto. Desde esta perspectiva, las disciplinas, la investigación, el aprendizaje, el desarrollo de modelos y las prácticas de implementación del trabajo con familias son ahora

²² Dora Fried Schnitman, Un paradigma generativo para la psicología y la clínica. Ponencia presentada en Bogotá, 2004



diálogos para concertar y diseñar soluciones y no monólogos que prescriben el comportamiento adecuado sin referentes contextuales.

En estos diálogos los participantes cambian por el proceso mismo y se superan los peligros de las estrategias monológicas: el desconocimiento de la diversidad, el intento de imponer o jerarquizar suposiciones, la adhesión a valores dados previamente o asumidos fuera de sus contextos. El diálogo permite a los interlocutores incluirse a sí mismos y a otros como parte del proceso, considerar la determinación que las acciones y perspectivas de los participantes tienen sobre lo que acontece, definir de manera interactiva valores y parámetros que emergen en el proceso mismo y estar abiertos a la novedad y a los ajustes surgidos de las nuevas alternativas, complejidades, fluctuaciones y oportunidades que las familias y las instituciones pueden crear.

Las implicaciones de esta transformación sugieren nuevos criterios para evaluar toda forma de conocimiento o de práctica. Con esta lógica, un criterio para evaluar una metodología de investigación u otras formas de participación y sus resultados será en consecuencia la capacidad reflexiva para discernir tanto nuestros propios horizontes como las voces que hablan lenguajes diferentes del propio.

Por lo tanto, se llama creación dialógica a la construcción gradual, en el tiempo, de un conocimiento, proceso o experiencia novedosa por medio del diálogo reflexivo y el aprendizaje conversacional en grupos humanos. En el despliegue de este proceso, las personas y las familias transformarán sus perspectivas, experiencias y descripciones para posicionarse de una manera diferente. Este abordaje entiende la creación del significado, la experiencia y el conocimiento como procesos constructivos en los cuales eventos específicos, actos y episodios tendrán la potencialidad de transformar pautas de relaciones familiares y sociales.

En síntesis, la construcción de futuros posibles como parte de un proceso de cambio implica la exploración de los procedimientos necesarios para acceder a dichos futuros actuando sobre las circunstancias presentes. Los “mundos” creados en la conversación se constituyen en realidades virtuales que, una vez creadas, poseen existencia y se sostienen como realidades alternativas. Imaginar “otra realidad” es al mismo tiempo imaginar las acciones que conduzcan a ella y, por lo tanto, otra existencia para quien la imagina.

Un profesional interesado en procesos generativos adoptará una postura anticipatoria, reflexiva y contextual, para facilitar que los participantes construyan o reciclen –desde los recursos existentes– nuevas formas de solución y de relación, pongan a prueba su potencial de implementación y ponderen los cambios hasta alcanzar el nivel acordado como meta por los involucrados en la situación. Este tipo de procedimientos incorpora a los participantes como investigadores de la misma situación que se proponen transformar, como personas que pueden producir posibilidades inéditas en el diálogo. Es decir, como sujetos-agentes proactivos que utilizan sus propias reflexiones para mejorar la comprensión y la acción mientras estas tienen lugar. Estos procesos incrementan la recuperación de poder (empoderamiento) y el reconocimiento de los participantes.

Un proceso generativo vincula el problema y el propósito en un diseño reflexivo en espiral en el que el reconocimiento de un plan, la observación y la reflexión acerca de las acciones que lo materializan permiten ajustar y recrear estrategias de intervención y acción. Se trata de un proceso que avanza de manera cíclica –como una investigación reflexiva o una investigación-acción– hasta alcanzar una resolución que los participantes evalúan adecuada para sí mismos.



Cuando todos los participantes perciben las alternativas como pertinentes pueden generar consenso y coordinación en sus acciones y en la manera de interpretarlas. Aprender/se en el acto de construir estos saberes y acciones novedosas, y los saberes que de ellos emergen, implica aprender a trabajar con los procesos formativos de nuevos mundos sociales, de contextos/relaciones/personas y de problemas/posibilidades. Utilizarlos conforma un sistema que aprende; incorporarlos como conocimiento acerca de la comunicación y los procesos sociales para construir la posibilidad de trabajar con procesos emergentes los transforma en un sistema generativo.

Este procedimiento constructivo activa la capacidad de los participantes para ubicarse frente a las situaciones con una postura estratégica; es decir, la capacidad para timonear situaciones cambiantes e inciertas y, simultáneamente, planificar acciones específicas. Se sostiene así una noción compleja de estrategia y de planificación que incorpora a los sujetos como partícipes de las condiciones que crean y en las cuales viven. Estar al timón en circunstancias cambiantes requiere lidiar con la incertidumbre, conservar un sentido de orientación que trascienda los movimientos puntuales y la capacidad de aprender acerca de los propios aprendizajes.

Estos procesos no pueden ser evaluados exclusivamente por su resultado final; también deben considerarse las oportunidades que se abren en el desarrollo mismo del proceso y su capacidad para sostenerse como plataformas para la acción.

Dentro de este panorama, un *modelo* es un generador recursivo de predicciones acerca del mundo que permite tomar decisiones para actuar. Para efectos del trabajo con familias, esto implica que el agente de intervención configura al entrar en relación con la familia un sistema de mayor complejidad, dentro del cual todos los participantes son responsables de la generación de un *modelo* particular de comprensión de su situación, que se espera sea novedoso y orientador de las decisiones que de allí resulten.

5. Criterios y condiciones para implementar el pensamiento ecosistémico, complejo y constructor en los programas del ICBF

Con base en todas las consideraciones anteriores, para ejercer su inteligencia social como organización compleja, el ICBF requiere revisar permanentemente su manera de operar su responsabilidad; es decir, revisar su coherencia paradigmática y epistemológica en relación con el abordaje del bienestar social de la familia. Ello es posible en la medida en que use dicha inteligencia para analizar su gestión como organización y establezca criterios para generar procesos de metaobservación que revelen su dinámica, evidente en sus discursos y en sus prácticas cotidianas. Algunos de esos criterios son los siguientes:

- Desarrollar una conciencia epistemológica coherente con los nuevos paradigmas científicos y culturales, para sustituir en este nuevo escenario los principios mecanicistas y funcionalistas para comprender a las familias, “por el principio dialógico en el que el orden/desorden/organización estén en relaciones a la vez complementarias y antagónicas, y donde los acontecimientos están sometidos al azar, a las inestabilidades y a las bifurcaciones” (Morin, 1994). Esto significa revisar, entre otras cosas, la mirada con la que se abordan las dificultades y los conflictos que viven las familias, para no verlos como el problema que hay que eliminar, sino como la situación vital que hay que aprovechar como motor del cambio.



- Elaborar los diseños investigativos e interventivos de los fenómenos humanos a su cargo, reconociendo plenamente la causalidad recursiva entre lo sociológico, lo político, lo económico, lo cultural, lo antropológico y lo psicológico.
- Lograr que en el quehacer de los equipos técnicos y de gestión del bienestar social:
 - 1) Se sustituya la idea de déficit por la de potencialidad de los sistemas humanos, como foco para la resolución de problemas.
 - 2) Se dé un giro hacia procesos que reconocen como fuente de nuevas posibilidades las oportunidades, esperanzas y expectativas implicadas en los propios núcleos del problema. Es decir que el conflicto familiar por ejemplo contiene en sí mismo los elementos para orientar el cambio y la fuerza para movilizarlo. Por lo tanto la intervención no pretendería suprimir el conflicto, sino utilizarlo como contexto de transformación.
 - 3) Se adopte un discurso que incorpore la apreciación positiva de lo existente y de aquello que funciona, como fuente de aprendizaje y de experiencias de cambio.
 - 4) Se asuma el trabajo con visión prospectiva; es decir, se incluya la “futurización” en la construcción del presente mediante la inclusión de caminos posibles, de la capacidad de imaginar, crear, construir aquello que no existe aún –es decir, de construir el presente a partir del futuro proyectado/deseado–. Esto implica acudir al pasado para traer recursos y experiencias potenciadoras más que para encontrar causas predeterminantes del presente.
 - 5) Se incluya a todos los actores sociales como activos coconstructores de sus realidades.
 - 6) Se incremente la conciencia del papel constructivo del desorden y de las fluctuaciones. Una familia en crisis y en conflicto no puede ser definida como incompetente por naturaleza. Ayudarle a reconocer su estado como un signo de su vitalidad y de su propio proceso evolutivo sería la tarea de los operadores profesionales.
- Reconocer al investigador-interventor social como actor autorreferencial en los procesos de observación de los fenómenos humanos y de los problemas de la familia. En conformidad con los principios de la epistemología construccionista, esto significa que los profesionales filtran inevitablemente, desde su marco de referencia personal y con los dispositivos conceptuales propios de su disciplina, las versiones sobre las dificultades y necesidades de cada familia. Para ser coherentes con el paradigma generativo deben reconocer la relatividad de sus versiones y proponerlas en el diálogo con las familias como ingredientes de las versiones compartidas que servirán como base para la búsqueda de alternativas.
- Superar las explicaciones centradas en el “qué intervenimos”, donde la familia es el objeto, y avanzar hacia las que reconocen el “cómo las intervenimos” y “desde dónde explicamos sus dificultades”. Las primeras se centran en los instrumentos; **las segundas,**



en los modos de conducir los procesos y las **terceras**, en el reconocimiento de los operadores de sus propios marcos de referencia valorativos.

- Reconocer que el objeto de sus estudios e intervenciones no son los sujetos en sí, sino sus interacciones; este nuevo objeto exige por su "naturaleza social" que el conjunto de las disciplinas participen conectivamente en su abordaje. Porque en el entramado de relaciones bio/psico/socio/antropológicas, culturales y políticas surgen las estrategias de cambio necesarias para sus transformaciones coevolutivas.
- Lo anterior fuerza el trabajo en equipos y redes inter y transdisciplinarias, dentro de las cuales cada actor moldee su aportes según los variados contextos donde se tratan los problemas.

Coherente con este marco de referencia, un enfoque de intervención ecosistémico de la niñez y la familia, que fundamente sus procesos en diagnósticos prospectivos, evalúa los problemas de tal manera que anticipa el efecto de tales versiones evaluativas, y por ello no describe la dinámica de las familias como disfuncionales o desadaptadas del contexto, sino como configuraciones de un proceso cambiante que anticipa las posibilidades del curso "adaptativo" que traía el sistema antes del momento de la intervención.

En términos prospectivos, la evaluación es una intervención que anticipa el futuro, no como restauración de un decurso, sino como una reconstitución o reordenamiento creativo del fenómeno en cuestión. La creación de una solución es inherente al propósito de una intervención prospectiva, y evaluarla constituye en este enfoque una pausa en la espiral del tiempo de la evolución de los sistemas familiares e institucionales participantes.

IV. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL: NOCION DE FAMILIA QUE ORIENTA LOS LINEAMIENTOS

Este es un capítulo central en los lineamientos. Destaca los criterios mínimos para comprender a la familia como actor corresponsable de la protección y del desarrollo humano de sus miembros y para orientar a los servidores públicos, funcionarios, profesionales y demás agentes sociales que participan en los programas del SNBF.

1. Parámetros para abordar la comprensión de la familia en los programas de SNBF

Siendo la familia un fenómeno humano omnipresente, es inevitable que sea abordado desde múltiples perspectivas y disciplinas. No obstante, es necesario determinar los mínimos parámetros requeridos para que en los programas y en las intervenciones del SNBF, la familia sea comprendida en su condición de sistema complejo y para que las acciones que se le ofrecen obedezcan a los principios de integralidad, inclusión, pertinencia y consistencia.

Para efectos del análisis de las familias, estos parámetros son parte de un calidoscopio propio de cada caso, a través del cual se podrán diseñar programas y modalidades de atención con un carácter estratégico y respetuoso de las diferencias. Un carácter estratégico significa que los operadores pueden a la vez diferenciar y conectar los componentes del análisis y diseñar medidas compuestas y complejas de respuesta a las dificultades, consonantes con los aportes y responsabilidades de los equipos multidisciplinarios de los programas y de las instituciones del SNBF. El lugar donde se ubica la familia en el continuo de vulnerabilidad-generatividad en un momento dado se identificará por la evaluación simultánea en los parámetros que aparecen en la figura 2:



1) Topológico:

Se refiere al escenario donde se despliega la vida relacional de la familia. Hasta el momento ha predominado como escenario el hogar de convivencia, pero dados los grandes cambios que siguen operando en la composición familiar y las variadas formas de vinculación y de pertenencia que mantienen en la actualidad los humanos, se considera más pertinente, para efectos de la intervención, pensar en la red vincular, constituida por las personas emocional y socialmente significativas para los miembros de la familia.

Es decir, si para efectos demográficos es suficiente la noción de hogar, definido como el grupo de personas que comen y habitan bajo el mismo techo, para efectos emocionales, legales y sociales, se hablaría de un lugar virtual, configurado por el conjunto de personas que en el momento de la intervención constituyen la red afectiva y de influencia del grupo familiar. Por lo tanto ese escenario integra el parentesco por consanguinidad y la vinculación por elección y por adopción –legalizada o no–. Ese escenario es por lo tanto cambiante con la vida y sus circunstancias.

En otras palabras, se estaría diciendo que, para efectos de la configuración del sistema de ayuda en los servicios y programas, no son suficientes los criterios objetivos de composición familiar. Sería necesario reconocer los criterios subjetivos, de modo que desde un punto de vista relacional, para cada persona, su familia es lo que ella considera que es su familia.

Esta acepción de la composición familiar parece más coherente con el principio de corresponsabilidad de la doctrina de la protección integral y con la propuesta de Naciones Unidas con respecto a la familia que debe proteger el Estado; ellos sugieren que más que a “la familia”, el Estado debe apoyar las funciones de cuidado, apoyo y afiliación que ella cumple con sus miembros, viendo a la familia dentro de su marco contextual como una red de relaciones.

Por lo tanto, esa red abarca los vínculos de los miembros y de la familia como grupo con las redes sociales naturales y con las redes sociales institucionales con las que la familia comparte las funciones de socialización y de supervivencia de sus miembros: salud, educación, bienestar, etc.

Para evitar que se dispersen la intervención y los programas, se tienen los demás parámetros que van caracterizando y dando un límite propio a cada familia, según los acuerdos legales cambiantes en cada sociedad y subcultura.

2) Filiación

Este parámetro se refiere a la naturaleza y a la historia de los vínculos de los miembros de la familia. Este parámetro ha sido clave en la regulación de las relaciones familiares y, desde el punto de vista legal, determinante de los derechos y deberes de los miembros. Las distinciones en los tipos de filiación cumplen por lo tanto una función de contención social para la familia como grupo y para sus miembros individuales. Se pueden distinguir varios tipos de vinculación que operan simultánea o separadamente, y en forma coherente o contradictoria en cada familia:



- *Vínculos de consanguinidad y de afinidad*: los primeros se dan entre los miembros de la familia que comparten una misma genética; los de afinidad se dan por alianza (conyugalidad) o por adopción (padres a hijos). Estos vínculos son culturalmente definidos y legitimados.
- *Vínculos jurídico-legales*: son los legitimados por dispositivos legales del Estado o de la religión, regulan los vínculos dados por consanguinidad, alianza o adopción y reglamentan las obligaciones sociales, económicas y morales entre los miembros de la familia.
- *Vínculos emocionales y afectivos*: son erótico-afectivo en la pareja y afectivos en la relación parental.
- *Vínculos económicos*: le dan a la familia el carácter de sociedad para la supervivencia; son vínculos de cooperación instrumental y de solidaridad económica, en los cuales se apoya la construcción del patrimonio familiar.
- *Vínculos sociales*: fundan el sentido de pertenencia, identidad, tradición, nombre, prestigio e inserción social.

Para efectos del abordaje de las familias es indispensable caracterizar sus vínculos, pues de ello depende la forma de las relaciones y el curso de los cambios en la vida familiar. La coherencia y las contradicciones tienen que ver por ejemplo con que parejas que han agotado sus vínculos afectivo-sexuales se mantienen unidas por intereses económicos o por obligaciones morales y legales.

3) Sociocultural:

La familia es un constructo* cultural, constituido por valores sociales, tradicionales, religiosos y políticos, puestos en acción por sus miembros en la medida en que la composición y el estilo de relación familiar, así como las posturas políticas y religiosas inherentes a su constitución, son todas establecidas por el medio cultural. Sin embargo, cada núcleo familiar interpreta ese dictamen proveniente del gran sistema social, lo modifica y lo concreta según su propia experiencia, en patrones de relación, rituales y celebraciones idiosincrásicos que determinan su identidad como familia.

Esos rituales y rutinas ayudan a reducir el impacto negativo de los cambios y de los eventos inesperados de la vida, y por lo tanto se constituyen en fortalezas que favorecen la estabilidad familiar, sin restringir su evolución, pues en ese continuo intercambio con el ambiente exterior, las familias reforman la cultura, reformulan la tradición y cambian la sociedad.

Este parámetro se refiere por lo tanto a los condicionantes asociados a la pertenencia a un núcleo sociocultural específico por ser miembro de una familia en particular. Incluye los condicionantes relativos a raza, región, religión, estrato social, grupo político, etc. Para efectos de los lineamientos, este parámetro tiene componentes objetivos evidentes –varios de ellos inmodificables– y, sobre todo, componentes subjetivos basados en el significado atribuido a cada condición por la familia. En cuanto a la intervención, este parámetro cumple la función de contexto donde se construyen la identidad individual y el marco de referencia de los miembros de la familia, con sus aperturas, posibilidades y limitaciones. Es decir, la comprensión de una familia, con sus recursos y sus dificultades, se relativiza al verla en su contexto.

* Un constructo es una noción que surge por consenso -tácito o explícito- para referirse a un fenómeno emergente y reconocido como tal en un grupo.



4) Vulnerabilidad socioeconómica:

La vulnerabilidad socioeconómica es una función inversa a la capacidad de los individuos y las familias para prever, resistir, enfrentar y recuperarse del impacto de eventos que implican una pérdida de activos materiales e inmateriales.

La magnitud de la vulnerabilidad socioeconómica de las familias incide directamente sobre sus capacidades para cumplir con las funciones de protección y de cuidado de sus miembros y constituye por lo tanto, cuando es muy alta, una de las principales razones por las cuales la familia entra en contacto con las instituciones del Estado, como colaboradoras para la satisfacción de las necesidades básicas de sus miembros más frágiles, generalmente niños, mujeres embarazadas y adultos mayores.

5) Histórico y evolutivo:

Este parámetro incluye: a) la cronología de los eventos significativos en la vida de la familia, b) la organización de esa historia como un relato encarnado y c) el ciclo vital de los individuos y de la familia como referente de su evolución como seres vivos.

Para efectos de la atención a la familia, la historia es un contexto que dota de sentido a los hechos presentes, el relato es el vehículo y el contexto del cambio y las etapas del ciclo vital individual y familiar son la síntesis de la familia en cuanto sistema vivo evolutivo. Dentro de este sistema hay una relación de reciprocidad y de complementariedad entre las generaciones, de modo que los ciclos individuales son los hilos que tejen el contexto familiar y este a su vez le da forma al curso de la existencia individual.

6) Jurídico:

En cuanto institución garante de la protección de los miembros de la sociedad, la familia es objeto jurídico de estudio y de intervención. Este parámetro se refiere entonces a la forma como interactúa la familia en cuanto institución social con el sistema jurídico que regula su conformación, las relaciones, los deberes y los derechos de sus miembros entre sí y con la sociedad. Porque como institución, la familia es una serie de abstracciones de la conducta que se organizan en un sistema de normas para cumplir con las siguientes funciones que la sociedad le ha delegado: 1) El adecuado funcionamiento biológico de los individuos. 2) La reproducción de sus miembros. 3) Su adecuada socialización. 4) La provisión y distribución de los bienes y servicios. 5) El mantenimiento del orden dentro del grupo y en su relación con el resto del sistema social. 6) La definición del sentido de la vida y la motivación para preservar la supervivencia individual y del grupo.

En estos lineamientos la legislación sobre familia es un marco de contención de la acción y parte sustancial del proceso de atención. Por lo tanto, si bien el contenido de la ley no es objeto de este texto, sí se abordará el papel definitivo que juega el componente legal y la persona del jurista en muchos procesos de atención a la familia por el SNBF.

7) Dinámico relacional:

Abarca las interacciones afectivas e instrumentales entre los miembros de la familia y los significados correlativos que mantienen su organización y su identidad. Se diría que ha sido

el parámetro más abordado en las intervenciones psicosociales del ICBF, sobre todo **al acudir** a consideraciones basadas en las teorías psicológicas y socioantropológicas de familia. En estos lineamientos, esa dinámica se aborda desde la perspectiva de la familia como sistema.

Este parámetro es sin duda el principal núcleo del desarrollo y del cambio, pero se asume en los lineamientos como un componente en interacción con los demás que constituyen el sistema de ayuda o de intervención de los programas, tal como se representa en la figura 1.

2. Qué es la familia

Esta noción es polisémica y por lo tanto encierra múltiples sentidos. La noción tradicional se asocia a la consanguinidad, a la identidad antropológica y cultural y a los aspectos legales; en estos lineamientos, la definición acude al fundamento de la vida misma que son los vínculos entre los seres humanos.

La familia es una unidad ecosistémica de supervivencia y de construcción de solidaridades de destino, a través de los rituales cotidianos, los mitos y las ideas acerca de la vida, en el interjuego de los ciclos evolutivos de todos los miembros de la familia en su contexto sociocultural.

Se analizan enseguida las implicaciones de esta definición.

2.1. Familia como unidad ecosistémica de supervivencia

Como unidad ecosistémica, la familia se constituye por vínculos que van más allá de la consanguinidad y que se crean en el movimiento azaroso de la vida social, convertido en contexto propicio para que surjan sistemas significativos de relaciones.

La familia y las organizaciones sociales son unidades de supervivencia definitivas para el ser humano. Una unidad mínima de supervivencia estaría constituida por la madre y el hijo cuando el padre está ausente, pero en nuestra sociedad contemporánea, la familia nuclear es la unidad mínima de supervivencia ideal. En cuanto unidad de supervivencia, en la familia se metabolizan las necesidades afectivas, sexuales, económicas, etc., y circulan los procesos de adaptación, mediados por la significación que sus miembros les atribuyen a los diversos aspectos de la vida.

Una unidad de supervivencia evolutiva como la familia no se puede visualizar sino en la interacción con su ambiente. De hecho, este ambiente está configurado por sistemas heterogéneos que se necesitan para su coevolución, de modo que si una unidad de supervivencia está en situación de precariedad, se paraliza su proceso evolutivo y para desatascarla se requieren reencadres que incluyan unidades de sentido más amplias.

Contrario a lo que plantean los modelos bio-psico-sociales, la perspectiva ecosistémica no considera que la relación entre individuo, familia y sociedad adopte la forma de las cajas chinas o de las muñecas rusas que se ensamblan unas con otras sin interactuar entre ellas. La familia



no es una caja intermediaria entre el individuo y la sociedad; existe más bien un continuo entre la organización de la psique, la persona, la familia nuclear, la familia extensa y las comunidades, formales e informales. Las fronteras que delimitan estas diferentes organizaciones toman la forma de interfaces complejas, que permiten un vaivén incesante de intercambios de propiedades y de transformaciones, en función de su posición y de sus trayectorias en los macrosistemas que las abarcan. En otras palabras, una unidad familiar y sus miembros están siempre en una dinámica de influencia mutua con la familia extensa, la escuela, el trabajo, el barrio, la comunidad, la sociedad, etc.

Porque como dicen Francisco Varela (2002, p. 243)²³ y Gregory Bateson (1980, p. 99)²⁴, la mente es una propiedad emergente, una de cuyas consecuencias es el sujeto. Yo existo porque me pongo en interfaz con el mundo y no puedo decir que mi condición de sujeto esté en algún lugar o componente particular (Morin, E., 1994, 2001)²⁵. El sujeto surge en la configuración y en las pautas dinámicas de relación, las cuales se concretan como propiedades emergentes. Yo soy “yo” en las interacciones, porque ese “yo”, sustancialmente, no existe. Como propiedad emergente producida por una red, ser sujeto es una condición vital que me permite **coexistir** e interactuar en el nivel de realidad de los demás sujetos, que es el nivel de las subjetividades en interacción a través del lenguaje.

Por esto, desde la perspectiva ecosistémica es inconcebible la intervención individual como modalidad exclusiva de ayuda, pues si bien se trabaja con la subjetividad, esa subjetividad no puede ser comprendida ni movilizada sino en el contexto con el cual conforma una unidad.

Las unidades de supervivencia son ecodependientes y configuran al juntarse entre sí unidades de sentido y de cambio. Según Jacques Miermont (2001, p. 740)²⁶, una unidad de cambio es el producto del acoplamiento entre varias unidades de supervivencia, susceptibles de crear una unidad de sentido. Así, las intervenciones clínicas, psicoeducativas, psicojurídicas, etc., propias de la acción del SNBF, conforman unidades de cambio donde participan una persona o un grupo familiar que requiere un servicio, y una persona o un grupo de operadores del cambio, diferenciados y organizados por profesiones.

La unidad de cambio que se crea en los sistemas de ayuda depende de la naturaleza del problema en cuestión y de la manera como consultantes y profesionales definen la unidad de supervivencia amenazada; es decir, si parten de que el problema y la solución sea el individuo, la pareja, la díada madre-hijo, la familia nuclear o extendida, la red, la comunidad, etc.

La unidad de sentido puede entenderse entonces como un sistema cibernético global que organiza la información generada por la interacción dinámica entre los diversos subsistemas que entran en juego. Un sistema cibernético es un todo integrado cuyas propiedades esenciales surgen de las relaciones mutuamente condicionantes entre sus partes. Es decir, en el momento en que dos personas o dos grupos establecen una relación, aparece un fenómeno (sistema cibernético) imposible de reducir a una de ellas.

²³ Varela, F. (2002). *El fenómeno de la vida*. Santiago de Chile: Dolmen Ediciones.

²⁴ Bateson, G. (1980). *Mind and nature. A necessary unity*. New York: Bantam Books.

²⁵ Morin, E. (1994). La noción de sujeto. En Fried Schnitman, D. *Nuevos paradigmas, cultura y subjetividad*. Buenos Aires: Paidós.

Morin, E. (2001). *La méthode 5. L'humanité de l'humanité*. Paris: Seuil.

²⁶ Miermont, J. (Ed.). (2001). *Dictionnaire des thérapies familiales*. París: Éditions Payot & Rivages.



Porque una relación es diferente de los elementos que las personas que interactúan aportan a ella y sólo puede ser comprendida desde un nivel superior de observación y análisis. Así uno llegue a comprender todos los detalles de cada historia de vida separadamente, su dimensión suprapersonal no se revelará en una lectura individual. Si cada sistema emerge y se mantiene a través del establecimiento de una relación de complejidad creciente, se comprende cómo una pequeña intervención puede movilizar un cambio significativo de gran magnitud. Visto así, todo proceso de ayuda a la familia implica la formación de un nuevo sistema, cuyos componentes y conexiones van estableciéndose a medida que se organiza la relación entre operadores y consultantes, en función del mejoramiento de la situación insatisfactoria.

Porque individuo y ecosistema son interdependientes en cuanto forman los nodos de la comunicación: el sujeto y su ecosistema son gestores de la significación, en un proceso donde son mutuamente texto y contexto. En ese sentido, la familia es el primer factor de semantización o de creación de sentido en las relaciones interpersonales diferenciadas; porque la vida del sentido es supraindividual, al estar constituida por productos del pensamiento colectivo, nutrido de lenguajes y de saberes múltiples.

2.2. En la familia se construyen solidaridades de destino, a través de los rituales cotidianos, los mitos y las ideas acerca de la vida

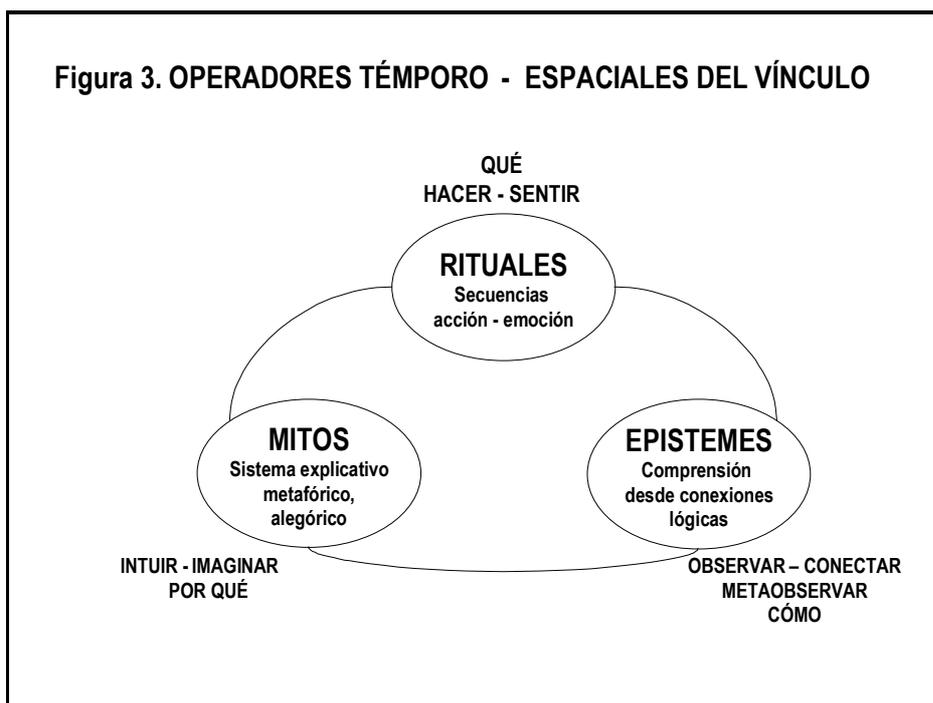
Cuando se habla de construir solidaridades de destino se asume la vida como posibilidad de encontrar derivas relacionales que se constituyen en vínculos significativos. Desde una visión eco-eto-antropológica, el abordaje de los procesos de vinculación se ciñe a los presupuestos siguientes:

- 1> La noción de vínculo describe un fenómeno de interfaz y cumple una función de articulación que permite comprender el proceso recursivo de construcción del mundo subjetivo y del mundo interaccional.
- 2> Abordar el vínculo desde la perspectiva de complejidad implica conectar las dimensiones filogenética (genérica como especie humana), ontogenética (del ser individual), epigenética (evolutiva) y cultural en el entretendido de lo individual con lo colectivo.
- 3> Si bien el contexto relacional es una de las condiciones de la vida, a su vez configura la naturaleza de los vínculos, la cual además adopta modalidades específicas que varían de acuerdo con la idiosincrasia individual y familiar, con las etapas del ciclo vital y con las condiciones históricas y socioculturales.
- 4> Paradójicamente, la construcción de la autonomía individual sólo es posible en el seno de adecuados procesos de vinculación afectiva a través del ciclo vital.
- 5> De los diversos enfoques para abordar conceptual y metodológicamente la noción de vínculo surgen diversos efectos pragmáticos que se evidencian en las prácticas profesionales e investigativas y en la naturaleza de las relaciones que se construyen en la vida y en los servicios y programas.

La noción psicológica de vínculo se ha centrado histórica y fundamentalmente en las relaciones afectivas en la díada madre-hijo. La herencia psicoanalítica del concepto impregnó el comienzo de los trabajos de John Bowlby sobre el apego afectivo, quien luego integró las observaciones de corte etológico y los primeros aportes de la teoría de sistemas, con lo cual dio paso a ampliar

el campo de estudio de los vínculos. Posteriormente, terapeutas sistémicos como Murray Bowen, Salvador Minuchin y John Byng-Hall han conectado la dimensión afectiva y del apego entre los miembros de la familia con diversos aspectos del funcionamiento familiar, del desarrollo y de la psicopatología individual. No obstante, a nuestro criterio, la propuesta eco-eto-antropológica es a la vez más abarcadora y específica, por lo cual la hemos tomado como referente principal, en búsqueda de coherencia con el paradigma sistémico, constructivista, construccionista y de la complejidad.

Siguiendo a Jacques Miermont (1993, 2005)²⁷, se entiende que un vínculo es aquello que une o conecta a una persona con otras, consigo misma o con las cosas. Es aquello que asegura una conexión témporo-espacial entre personas físicamente separadas, gracias a los procesos de simbolización que contribuyen a su mantenimiento. Es decir, se asume que las relaciones humanas a través de las cuales se ejerce la socialización y se mantienen la vida familiar y de las redes de pertenencia se estructuran a través de tres operadores témporo-espaciales: *el ritual, el mito y la episteme*, los cuales describen respectivamente las relaciones, las creencias y el conocimiento como ingredientes en interacción en la constitución de los vínculos (Figura 3). El concepto de operador se refiere a los mecanismos que activan los vínculos; el espacial, al dominio de las relaciones y el temporal define el carácter histórico y narrativo de los vínculos.



Los vínculos se cristalizan a través de diversos modos de comunicación –amor, odio, amistad, sexo, altruismo, agresión, rivalidad, juego, manipulación, etc.– que crean eventos que pueden llamarse *vínculos reales*. Esos vínculos se traducen igualmente en la puesta en escena de representaciones y de afectos que dan cuenta de la naturaleza de la relación. Los vínculos se construyen psíquicamente a través del lenguaje, por la relación con el otro y por el acceso del

²⁷ J. Miermont (1993, 2005). *L'écologie du lien*. Paris : L'Harmattan.



individuo al estatus de sujeto que desea. Así surgen los *vínculos virtuales*, generadores de imaginarios, de potencialidades y de idealidades.

Ese tejido relacional forma también *vínculos irracionales y vínculos complejos*, marcados por las paradojas que emergen de las zonas de pasaje entre vínculos virtuales y vínculos reales, en permanente interacción. Es decir, no basta compartir eventos sociales para generar un vínculo; se requiere un sentido atribuido por los sujetos en contexto, para que surja una relación armoniosa o, por el contrario, interferida por imaginarios que no se corresponden. De hecho, los vínculos son ambivalentes, pues son al mismo tiempo fuentes de alienación y de autonomía, de esclavitud y de liberación, de violencia y de pacificación.

Los vínculos nacen así mismo de un efecto de sistema que define los estilos de comportamiento y de discurso. Esto significa que los vínculos se inscriben y son definidos por unidades suprapersonales o contextos (parejas, familias, clanes, instituciones, grupos, etc...), los cuales a su vez evolucionan en contextos geofísicos e histórico-sociales específicos.

La familia es una forma de vida en común, constituida para satisfacer las necesidades emocionales de los miembros a través de la interacción. El afecto, el odio, la complacencia y todos los demás sentimientos, muchas veces encontrados, proveen un ambiente dentro del cual los individuos viven procesos que determinarán su estilo de interacción en otros contextos.

Las emociones se actúan inicialmente en la familia, porque en principio, este sería el medio más seguro para practicar la alegría, la rabia, la tristeza, el miedo, el amor, etc., en la medida en que ella proporcione un ambiente protector e íntimo, basado en el afecto incondicional entre sus miembros. Cuando la familia no logra mantener ese clima, fracasa en su función de satisfacer las necesidades emocionales de sus integrantes.

Los vínculos tienen fundamentos biológicos y están constituidos por el entrelazamiento de todas las dimensiones de la vida. Es decir, por lo físico, lo psicológico, lo social y lo histórico-cultural. Los vínculos vitales que se despliegan del nacimiento a la muerte se insertan en un ecosistema sin el cual pierden sentido. En consecuencia, el estudio de los vínculos implica una mirada ecológica sobre los hombres que los tejen y sobre las condiciones geofísicas, históricas, familiares, sociales y políticas donde se anudan o se rompen.

Como los vínculos tienen un valor de supervivencia, todas las amenazas al proceso de vinculación del individuo a su entorno, como son los síntomas individuales, los conflictos relacionales y los desastres sociales o naturales, son también una amenaza a la supervivencia. De igual manera, todo estímulo al fortalecimiento de los vínculos es una condición para mejorar la calidad de vida, propósito que se persigue con la implementación de estos lineamientos.

La ecología de los vínculos considera los mitos, los rituales y las epistemes como los dominios donde operan, se formalizan y se actualizan los vínculos.

- **El ritual** formaliza los eventos vividos en contextos espacio-temporales específicos, en los cuales nace la percepción de la realidad que se crea en la acción de la familia y de los grupos significativos para cada sujeto. Los rituales son maneras de formalizar la comunicación entre dos o más personas, y el conjunto de rituales obedece a principios generales de organización formal, cuyos signos permiten diferenciar las formas de relación: novios, amigos, esposos, abuelos-nietos, padres-hijos, etc.



El ritual es una configuración, un patrón o esquema secuencial que permite la modulación y la diferenciación de las emociones, en cuanto los comportamientos jerárquicamente organizados en él sirven de señales en la dinámica de la interacción. Puede decirse que las prácticas profesionales construyen rituales específicos, de la misma manera que lo hacen las violencias o el abuso en la familia; estas formas de relación revelan zonas oscuras, fallas, inhibiciones, degradaciones y acentuaciones de los sistemas organizadores de los vínculos que fundan el estatus de lo humano a través del sufrimiento y del goce.

La percepción de los fenómenos depende de las formas ritualizadas que estructuran el intercambio. Un chamán, un defensor de familia y un psicoterapeuta no observan los mismos fenómenos, sino que los rituales en los que ellos se inscriben predefinen las categorías de observación y de acción, por lo cual es necesario analizar los contextos de intervención para comprender su dinámica y su impacto.

- **El mito** formaliza la capacidad de contar historias, a través de sistemas de creencias que organizan la estructura de las relaciones en la familia y en los grupos sociales; el mito genera cursos de destino compartidos, legitimando verdades a través de falsificaciones de la ficción, ajustes de la memoria y producciones ideológicas; a través del mito, la ficción se convierte en vínculo social real.

El *mito* garantiza la cohesión y la regulación de los grupos humanos, estructura los sistemas de creencias y organiza la transmisión de informaciones. Porque para vivir en grupo, el hombre necesita construir y transmitir historias que son tenidas por verdaderas dentro de este, pero que pueden ser percibidas como falsas por los grupos vecinos. Gregory Bateson ya ha señalado la capacidad humana, no consciente, para falsear los signos identificadores de las modalidades de la comunicación. Con frecuencia, el hombre se puede mentir a sí mismo, y más aun, puede falsear mensajes antes falseados, lo cual lo conduce a numerosas paradojas de las cuales la locura es el testimonio fundamental.

De hecho, los procesos de autonomización de los grupos humanos reposan sobre un efecto de falsificación de una información, considerada auténtica por el grupo en cuestión. Sin embargo, no todas las mentiras son iguales, de modo que la verdad no es más que una mentira que falsea a otra, resistiendo de antemano las pruebas de falsificación. Con relación a una historia familiar, el asunto no es entonces llegar a la “verdad”, sino comprender el mito que sostiene la versión imperante de la realidad.

- La **episteme** –etimológicamente: ciencia, arte, habilidad, estudio, conocimiento– nace de un descentramiento de la actividad mítica y corresponde a los procedimientos de elaboración del saber y del acceso al conocimiento existente en un momento dado. Se puede definir también como el estado de los conocimientos de un grupo en un momento dado y como la relación de cada hombre con ese estado. El acceso al conocimiento supone la aptitud para conectar fenómenos aparentemente discontinuos, saliéndose del mito y la puesta a prueba a través de rituales experimentales. Porque el conocimiento reposa en la capacidad mental de establecer relaciones de causalidad simples y complejas entre fenómenos (lineales, formales, circulares, reticulares).

Allá donde el mito cuenta historias, la episteme hace la historia, pues los hechos no son verificables sino por una actividad teórica que se inscribe en el espacio y en el tiempo. Así pues, la episteme es el sistema de explicaciones al que acude una persona, familia o cultura para darle sentido a su realidad socialmente construida.

La episteme interroga el estado del espíritu común a una unidad semántica (familia, clan, empresa, nación, etc.), por la confrontación con otras unidades semánticas; relativiza las certezas míticas e ideológicas por la creación de unidades conflictuales que hacen surgir nuevos estados de espíritu o nuevas comprensiones de los fenómenos vividos.

Como el vínculo supone un intercambio de información, hay allí un inevitable efecto de transformación, en la medida en que toda información contiene un mensaje que modifica objetiva y subjetivamente a quien la recibe. El ritual, el mito y la episteme son igualmente operadores de la percepción, de la observación y de la acción, y el proceso de observación es en sí mismo un vínculo activo que modifica al observador y lo observado, en especial cuando los vínculos son complejos, como ocurre en los procesos de intervención con las familias.

2.3. La familia vive en el interjuego de los ciclos evolutivos de sus miembros en su contexto sociocultural

Esta perspectiva evolutiva de la familia como sistema es contraria a aquella que pretende comprender el mundo de los hombres en términos del equilibrio perfecto, la predeterminación, el control jerárquico, la permanencia y la predictibilidad estructurales. Implica el reconocimiento de la imperfección, la inestabilidad, la incertidumbre, la diferenciación y la ecoddependencia como condiciones de los procesos y de las estructuras transitorias que surgen de las incesantes interacciones entre complejidades.

La flexibilidad en la adaptación y en la acción es otro principio básico e inherente a la evolución, sabiendo que la vida expresa su continuidad a través del cambio y de la progresiva complejización. Esta capacidad de los sistemas para persistir en medio de adversidades y vicisitudes es lo que varios autores han llamado *resiliencia*, para referirse a la posibilidad de absorber el cambio cualitativo y mantener la integridad estructural a lo largo del proceso de desarrollo. La *estabilidad*, por el contrario, es la capacidad para volver al estado de equilibrio después de una perturbación transitoria. Esto significa que, debido al rico acople en sistemas humanos como la familia, es esperable que su vida se caracterice por un estado de "metaestabilidad", donde se asimilan las grandes fluctuaciones de sus componentes, sin estar forzados al régimen de la estabilidad, sino al de la alta resiliencia.

Como el ciclo de vida familiar no es lineal, hay una superposición de las tareas evolutivas de cada generación. Por ejemplo la llamada por Eric Erickson etapa de "regeneratividad" de los adultos es a su vez el momento más apropiado para la concepción y la crianza de los hijos pequeños. Así mismo, la denominada "crisis de los cuarenta", durante la cual hay una reconsideración de la situación laboral, marital y social de los padres, coincide en muchos casos con la adolescencia de los hijos.

Dentro de una visión ecosistémica y circular se plantea una relación de reciprocidad y de complementariedad entre las generaciones, donde los ciclos de vida de los individuos son los hilos con los que se teje el contexto familiar, el cual a su vez les da forma a los cambios del curso de la vida individual. Conforme van cambiando las necesidades individuales, el sistema familiar oscila entre períodos de gran cercanía y de gran distanciamiento, movilizados por fuerzas centrífugas y centrípetas respectivamente. Algunas de estas fuerzas se activan desde dentro de la familia, como la lealtad, y otras desde el contexto exterior, como las posibilidades



desarrollo profesional. Sin embargo, este es un ciclo perpetuo, pues a través esos procesos repetitivos de conformación, crianza y salida de los hijos para formar nuevos núcleos, la familia provee un ambiente para vivir y reconstruir los procesos cruciales de pertenencia, intimidad, diferenciación e individuación, en diferentes niveles generacionales.

Hay que recalcar sin embargo que el concepto de ciclo de vida es una forma arbitraria de darle un sentido de continuidad a la existencia y de atribuirle un carácter secuencial al curso de la historia personal y familiar. Es por lo tanto una lectura relativa y condicionada por el contexto donde se realiza, cuya función sería la de proporcionarle estructura a ese relato con el que cada uno de nosotros afianza su identidad, alimenta su sentimiento de pertenencia y dentro del cual integra aquellos episodios perturbadores, interpretándolos como eventos necesarios para movilizar la evolución de su propia vida.

Es decir, el concepto de ciclo de vida, así como los modelos de evaluación del funcionamiento familiar, tiene dentro de la intervención un valor instrumental y no normativo, pues la definición de lo normal no puede hacerse sino por referencia al entorno histórico-social y a las apreciaciones de los miembros de la familia, con base en una perspectiva no esencialista sino evolutiva, que reconozca la condición cambiante y los mecanismos autorreguladores de la vida.

Por otra parte, la lectura de la dinámica familiar desde esta perspectiva evolutiva es indispensable para intervenir en forma coherente con los principios del enfoque sistémico porque:

- a) Implica una visión hacia el futuro que orienta al agente de intervención hacia el cuestionamiento permanente de lo que desean los miembros de la familia, con lo cual se alimenta su capacidad de anticipación y la conciencia de responsabilidad sobre la propia vida, por oposición a una postura basada en la interpretación lineal del pasado como determinante de los procesos vitales, cuya lenta resolución se atribuye a factores que no están claramente en manos de los individuos.
- b) Facilita la formulación compartida con los consultantes de las metas del cambio y la visión de los problemas como interferencias al proceso evolutivo natural, solubles y abordables dentro de su entorno.
- c) Se fundamenta en la premisa de que todas las familias y redes tienen fortalezas y recursos para afrontar sus dificultades, y por lo tanto, la labor del agente de intervención es contribuir a que los consultantes superen esa situación de atascamiento.

3. La familia oscila en un continuo de vulnerabilidad y generatividad

Estas dos dimensiones de la familia como sistema vivo constituyen el contexto de su ecodependencia y su adaptabilidad, donde se conjugan la acumulación de riesgos a los que está sometida en un momento dado, con su capacidad para afrontar y aprovechar las vicisitudes para avanzar en su curso vital. Aquí se entiende la adaptabilidad como coevolución, es decir, como la forma en que la familia y el entorno social se colaboran mutuamente para su supervivencia y su desarrollo, y no como el ajuste de la familia a unos estándares preestablecidos por un agente externo. Como aparece en la figura 4, la magnitud de la vulnerabilidad es igual a la razón entre los riesgos a los que está expuesta la familia y su capacidad de apropiación de los recursos necesarios para afrontar los riesgos.



En general se asume entonces que la vulnerabilidad es proporcional a las limitaciones para enfrentar y recuperarse del impacto de eventos que implican una amenaza a la supervivencia como familia; por lo tanto, esas amenazas pueden provenir de cualquiera de los parámetros de la vida familiar, internos y externos, y corren paralelas con las amenazas y limitaciones del entorno. Por ejemplo, la actual aceptación de la diversidad de las formas de vinculación conyugal ha ido a la par de la liberalización y desacralización del matrimonio en el último siglo en Occidente, y el aparente aumento de la negligencia de los padres parece proporcional al empobrecimiento de los ciudadanos, desempleados y con escasas garantías para satisfacer sus necesidades básicas. No obstante, la adaptabilidad familiar, en cuanto dinámica compleja, implica que es el interjuego entre todos los parámetros de la vida familiar el que determina el nivel de generatividad-vulnerabilidad de una familia en cada momento.

La ecoddependencia y la adaptabilidad operan gracias a los mecanismos de autoorganización inherentes a las familias como sistemas. Como dice Heins von Foerster²⁸, la autoorganización de los sistemas complejos obedece al “principio del ruido”, por el cual se entiende que en ellos el orden parte del desorden; en otras palabras, la familia como sistema abierto evoluciona gracias a las perturbaciones que surgen de su interior y de su entorno y se reorganizan permanentemente en virtud de sus propios mecanismos redundantes, inherentes a su naturaleza.

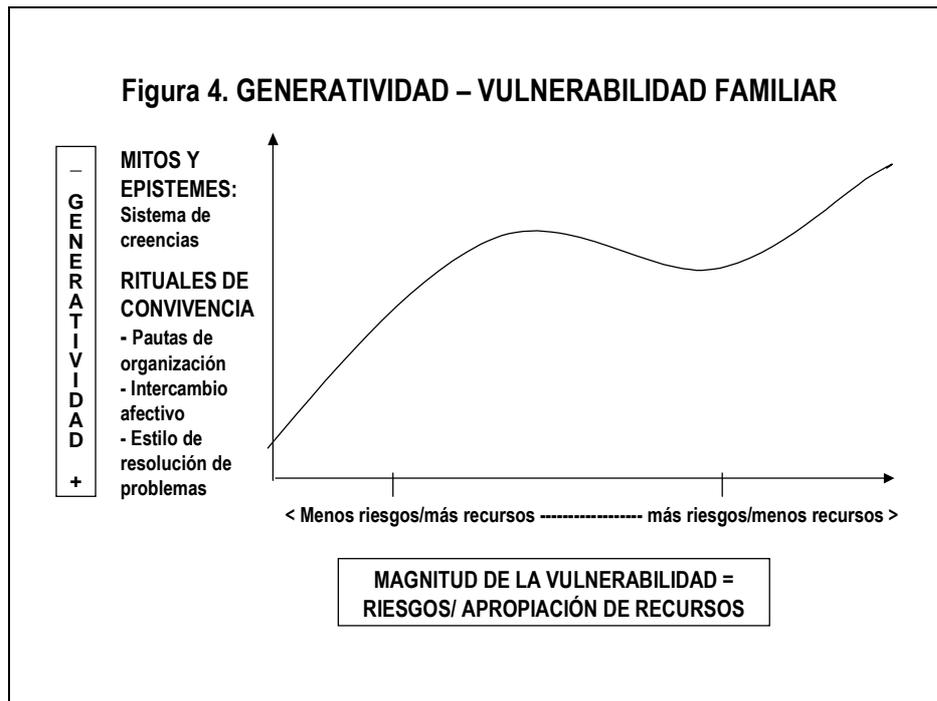
Este planteamiento, consonante con el paradigma de la resiliencia, asume que no son los eventos en sí mismos los que hacen a una familia más o menos vulnerable, sino la forma como conjuga en cada momento el sentido que les asigna a sus circunstancias, la acumulación de eventos perturbadores y la capacidad para activar los recursos internos y externos de afrontamiento. Este planteamiento parte de cuatro supuestos:

- Todas las familias, como sistemas vivos, enfrentan dificultades y cambios de manera natural y predecible.
- Todas las familias desarrollan fortalezas y capacidades básicas para promover su crecimiento y para protegerse en los momentos de transición y cambio.
- Todas las familias desarrollan fortalezas y capacidades específicas para protegerse de los eventos inesperados y para promover la adaptación después de las crisis.
- Paralelamente, las familias se benefician y contribuyen a la red de relaciones y recursos de la comunidad, en especial en los momentos de estrés y crisis.

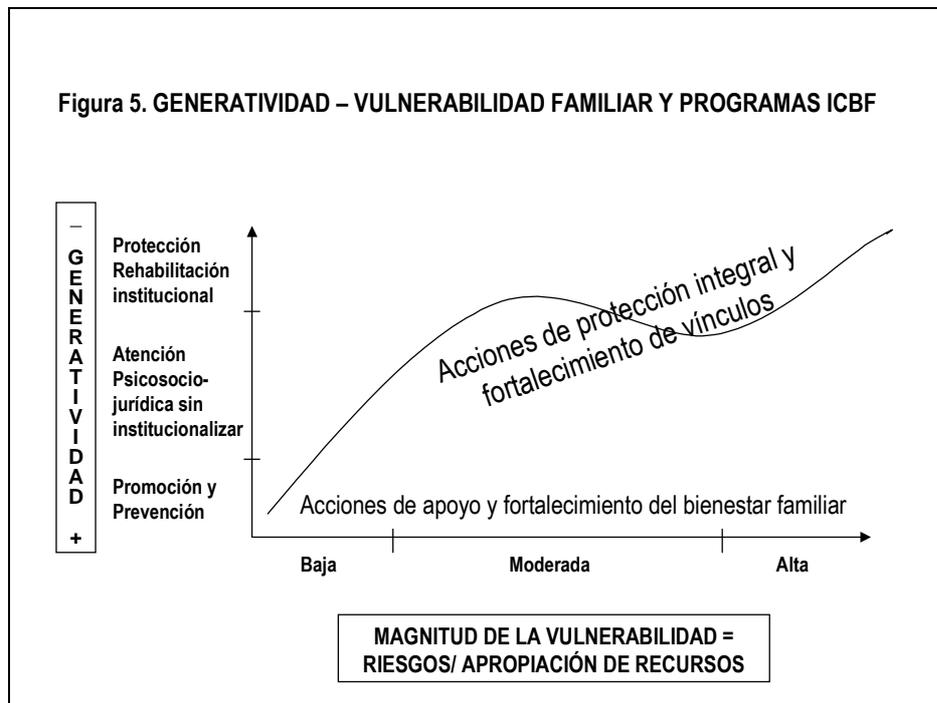
Por lo tanto, para comprender los problemas de las familias y de sus miembros, es necesario contemplar tanto las explicaciones basadas en la interacción, las representaciones, los fantasmas y las historias de los miembros, como las explicaciones basadas en las relaciones del grupo familiar con el entorno. Esto implica que mientras más una familia esté confrontada a perturbaciones masivas, más será necesario constituir dispositivos amplios de atención que se apoyen mutuamente.

²⁸ Von Foerster, H. (1959). *On self-organizing systems and their environments*. En *Self-organizing systems* de Yovitz y Cameron. London: Pergamon Press. 1960. pp. 31-50.

A modo de síntesis se presenta en la figura 4 la relación entre vulnerabilidad y generatividad. Diversos estudios basados en la perspectiva ecosistémica y de la resiliencia confirman que la generatividad familiar surge por la conjugación del sistema de creencias (mitos y epistemes), las pautas de organización y los estilos de intercambio afectivo y de resolución de problemas (rituales de convivencia). No obstante, estos factores se mencionan a título ilustrativo, pues para los lineamientos será necesario evaluar su pertinencia y caracterizar su especificidad.



Esta relación entre generatividad y vulnerabilidad permite comprender el alcance y la orientación de los programas del ICBF para el fortalecimiento y atención de la familia, tal como aparece en la figura 5. Se entiende así que a mayor vulnerabilidad y menor generatividad de la familia, los programas serán de máxima protección y de rehabilitación institucional, en la medida en que la familia cuenta en ese momento con mínimas condiciones para asumir sus responsabilidades.



Con base en todo lo anterior se plantea entonces la siguiente hipótesis como fundamento para el trabajo con las familias en el SNBF:

Hipótesis sobre la configuración de necesidades de atención

“Las situaciones que relacionan a niños, adolescentes y familias con el SNBF surgen en la confluencia simultánea de circunstancias de orden vincular, social, político y económico, las cuales ubican a las familias en un continuo de vulnerabilidad y de generatividad, dependiendo de cómo las familias se apropian de los recursos disponibles. En consecuencia, la inclusión y la atención a las familias requiere estrategias de trabajo en red que abarquen todos los factores que reducen la vulnerabilidad y aumentan la generatividad”.

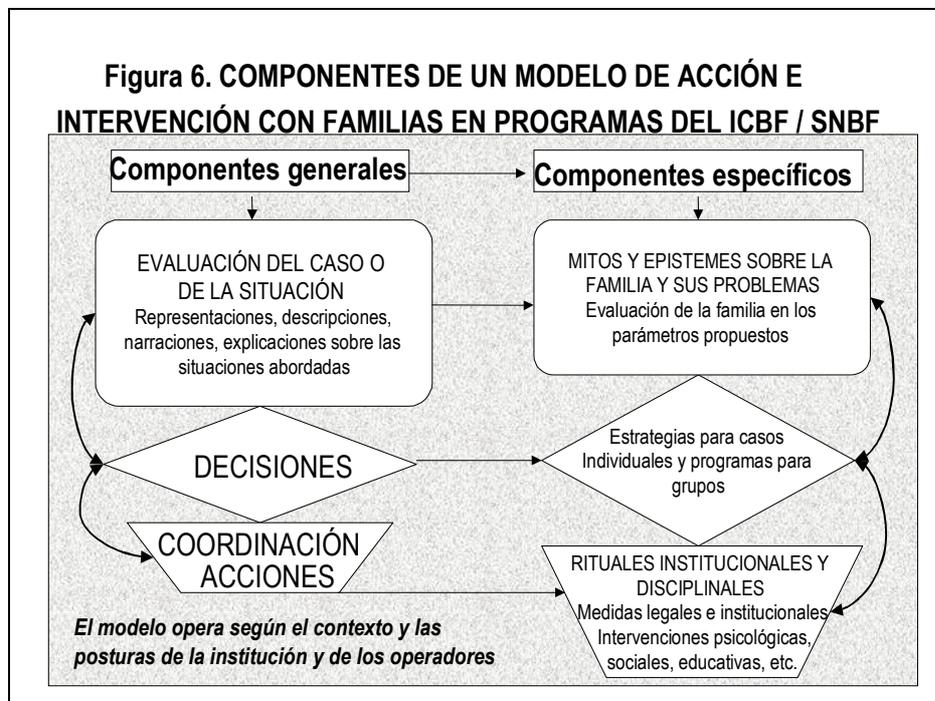
En esta hipótesis está implícito que las familias no “son” vulnerables o generativas, sino que pasan por momentos críticos en los cuales están en mayor vulnerabilidad, y permanentemente la vida las desafía a afianzar su generatividad. En esos momentos están más propicias a entrar en situaciones de crisis que se evidencian en la acentuación de problemas de las relaciones conyugales y/o parento-filiales, los cuales adoptan la forma de eventos de violencia o de situaciones de abandono y negligencia. Las crisis pueden evidenciarse también en la aparición de síntomas en alguno de los miembros de la familia, quizá el más vulnerable, en forma de problemas del comportamiento (mal rendimiento escolar, indisciplina, conductas desafiantes, abuso de sustancias, etc.) y en malestar emocional (depresión, intentos de suicidio, alteraciones mentales severas, etc.).

VII. MARCO METODOLÓGICO: UN MODELO SOLIDARIO DE INCLUSIÓN Y ATENCIÓN DE FAMILIAS

Este capítulo describe un modelo general de atención a la familia dentro de los programas y servicios del ICBF con una visión ecosistémica y constructivista, denominado **Modelo Solidario**, por contraste con otros que podrían llamarse *modelos asistencialistas*. En los documentos anexos se desarrolla la forma de operar el Modelo Solidario.

1. Noción y componentes del modelo de atención

En el paradigma tradicional, el modelo cumple una función de estandarización y de predicción de los comportamientos de los distintos actores involucrados, con pretensiones de operar como un algoritmo, tal como se afirmó en la Introducción. Por el contrario, desde una perspectiva construccionista, el modelo es un instrumento de producción y de operación del conocimiento, activo y multidimensional, que organiza el manejo coordinado de situaciones humanas complejas. Es decir, el modelo aquí propuesto es un modelo heurístico, lo cual significa que se trata de un razonamiento que conduce, de manera plausible pero incierta, a un resultado esperado pero también incierto, en tanto que el algoritmo pretende conducir en forma certera al resultado esperado. El Modelo Solidario integra tres componentes, tal como se muestra en la figura 6:



Los componentes del modelo de atención de familias son entonces:

- 1> El conjunto de *representaciones, descripciones, narraciones y explicaciones* que constituyen la *Evaluación de la situación o del caso*. Estas se operacionalizan en el trabajo con las familias a través de las epistemes (teorías) y de los mitos que guían los procesos de evaluación desde las distintas disciplinas en los distintos roles de los profesionales: trabajo social, psicología, derecho, medicina, nutrición, madre comunitaria, educador familiar, etc. En esas evaluaciones se utilizan formas particulares de entrevista y de conversación y formatos de registro de la información, coherentes con las lógicas disciplinales o institucionales que organizan las lecturas y las hipótesis en cada caso. Esas lecturas son la base para el segundo componente del modelo que son las decisiones acerca de cómo trabajar con cada familia y cuál programa o servicio ofrecerle.
- 2> *Las decisiones* acerca de cómo organizar los procesos de ayuda e intervención: algunas son decisiones preformadas, como ocurre cuando los usuarios simplemente entran a un programa diseñado para grupos de personas que tienen necesidades similares. Por ejemplo, el ingreso de un niño a un hogar comunitario o de los progenitores a la “Escuela de padres”. Otras son las decisiones que toman los equipos de los Centros Zonales en las áreas sociolegal y de protección, las cuales adoptan una ruta específica en cada caso. Idealmente, esas decisiones deberían ser organizadas como estrategias que articularan las medidas legales, nutricionales, psicológicas y sociales según el caso. Esas estrategias orientarían la *coordinación de acciones* específicas, como tercer ingrediente del modelo.
- 3> *Coordinación de acciones*: se refiere a la ejecución de las acciones e intervenciones específicas del programa asignado a la familia y de las medidas tomadas en cada caso. Se diría que hasta el momento predominan las acciones correspondientes a cada disciplina, como psicoterapia, planes nutricionales, evaluaciones sociales de la familia, medidas legales establecidas por los defensores, etc.

Todo modelo opera de acuerdo con las condiciones del contexto social e institucional y con los paradigmas y las posturas de los actores participantes, en diversos grados de consistencia y coherencia. Los tres componentes del modelo están en permanente recursividad o afectación mutua y gracias a ella surgen variaciones en la forma de puntuar el problema y de abordarlo en función de su superación o de su empeoramiento. Para que el modelo sea operativo y relevante se requieren al menos dos condiciones: 1) asumir el azar como elemento clave de revelación de alternativas y 2) operar desde varios planos de observación: paradigmática, teórica, legal, social, etc.; individual, relacional familiar, social, etc.; de los usuarios, los profesionales, los directivos de instituciones, representantes de la sociedad en general, etc., por ejemplo.

2. Contraste de los modelos de atención asistencialista y solidario

La tabla 4 resume las características de estos dos modelos, haciendo acopio de planteamientos que ya se han expuesto en los capítulos anteriores. La primera diferencia implica el tránsito del niño a la familia como unidad de intervención así como pasar de concebir a niños, niñas y familias como “objetos” de intervención a verlos como “sistemas sociales y fenómenos humanos complejos en evolución”.

Tabla 4. Contraste de los modelos de atención asistencialista y solidario

Características	Modelo Asistencialista	Modelo Solidario
Unidad de análisis y de intervención	Niño o adolescente como individuo	Familia y demás unidades de pertenencia como contextos de supervivencia de los individuos
Valores predominantes	<ul style="list-style-type: none"> - Énfasis en restitución y reivindicación de derechos individuales - Individualismo: ideal de autonomía - Prima el desarrollo del niño - Exclusión de la diferencia y de la discrepancia para preservar el orden 	<ul style="list-style-type: none"> - Protección de la vida en corresponsabilidad - Solidaridad: ideal de convivencia - El desarrollo individual es imposible sin el desarrollo colectivo - Inclusión: diferencia como diversidad y conflicto como condición de la evolución de los sistemas
Función del ICBF	Protección integral del niño/adolescente víctima por vulneración de derechos	Protección integral de la familia para que supere su condición de vulnerabilidad
Función de la familia	Servir a la sociedad como nicho de cuidado de los miembros definidos como vulnerables	Proteger a todos sus miembros en corresponsabilidad con el Estado y la sociedad
Tipo de relación generada	<ul style="list-style-type: none"> - La familia al servicio de la sociedad y del Estado - Relación vertical, de control y sanción 	<ul style="list-style-type: none"> - Familia, Estado y sociedad en corresponsabilidad - Relación horizontal, de colaboración y reciprocidad
Percepción de las familias	- Sistemas ignorantes	- Sistemas inteligentes
Modos de explicar los problemas	<ul style="list-style-type: none"> - Se producen por déficits de todo orden - Son causados por patología y enfermedad 	<ul style="list-style-type: none"> - Surgen como reacción natural y transitoria de la fragilidad humana - Se asocian con bloqueos transitorios de las capacidades generatrices de todo ser humano
Dimensiones abordadas	Conductas individuales juzgadas peligrosas para el niño o adolescente desde el punto de vista del experto	Sistemas de relación, sentido de las relaciones y contextos espacio-temporales donde se despliegan
Principio de la Intervención	Normatividad: aplicación de normas, estándares y protocolos	Activación de recursos y de vínculos naturales de los sistemas
Modos de intervención	<ul style="list-style-type: none"> - Tecnocrático: aplicación de técnicas basadas en conocimientos del experto - Corrección del sistema sobre parámetros ideales preestablecidos 	<ul style="list-style-type: none"> - Facilitador de procesos para coordinar conocimientos existentes y generados como recursos de supervivencia - Creación de nuevas formas de relación: la diferencia es un recurso para ampliar el rango de respuestas de los individuos y los sistemas
Actores participantes	Funcionarios con poderes sociolegales para proteger a niños y adolescentes. La familia convocada como referente	Actores sociales e institucionales con compromiso humano convocan a niños y adolescentes con la familia como contexto insustituible dentro del proceso de ayuda
Rol del servidor público	Agente de control y de sanción del incumplimiento de normas	Consultor y gestor de procesos sociales. Comparte el control con los ciudadanos
Carácter de los programas	<ul style="list-style-type: none"> - Son la aplicación de políticas formuladas por expertos - Basados en contenidos instruccionales provenientes de las ciencias - Asistencia técnica individualizada 	<ul style="list-style-type: none"> - Son la aplicación de políticas construidas con participación social - Procesos relacionales y conversacionales sobre dilemas vitales acordes con el contexto - Asesoría para movilizar relaciones y significados
Gestión institucional	Servicios y programas organizados con base en una lógica poblacional	Proyectos sociales contextualizados en comunidades con condiciones específicas
Prospección	Utopía de eliminación del problema	Reinstauración de procesos para afrontar las condiciones finitas de la vida

Tradicionalmente, la “atención” en el ICBF/ SNBF ha estado bajo el signo de la “objetividad“. Es decir, bajo la concepción de un universo conformado por niños, niñas y familias con problemas y conflictos, los cuales como objetos de estudio son intervenidos para hacer que vuelvan a su regularidad.

El tránsito al Modelo Solidario exige dejar de ver a la familia y al niño como objetos de estudio independientes del contexto, para llegar a una comprensión donde los sujetos construyen su realidad en relación con sus entornos sociopolíticos. En esta perspectiva no se pretende que el niño y su familia sean descritos como magnitudes cuantificables, ni que para estudiar su naturaleza tenga que ser descompuesta en dominios simples y aislados de tipo meramente psicológico o jurídico o económico o cultural, indivisibles e irreductibles como unidades básicas; por el contrario, comprender a la familia exige contemplar todas esas como dimensiones en permanente interacción.

Específicamente, por ejemplo, es necesario relativizar las teorías del desarrollo evolutivo para no concebirlo como una línea progresiva a través de etapas fijas predeterminadas por una naturaleza ajena al contexto y más bien reconocer la capacidad humana de transformación en interjuego con el ecosistema, como lo plantea el paradigma de la resiliencia. Dentro de este esquema, **an** las alteraciones neurológicas son ecosistémicas; porque su detección, su manejo y su evolución dependen del significado atribuido, de las decisiones de los padres y de su acceso a los recursos del entorno.

En este sentido, la naturaleza social de los dilemas, problemas y conflictos es un todo polisistémico; es decir, generado en la confluencia de diversos sistemas sociales, en cuyo entrelazamiento el ICBF es un sistema social partícipe de la coevolución de la familia y de los niños y jóvenes.

3. Principios específicos para operar el modelo solidario de atención

Además de las condiciones sintetizadas en la tabla anterior, para operar con una lógica sistémica es indispensable tener en cuenta que:

- 1> Cada sistema humano –individuo, pareja, familia, organización o comunidad– activa su capacidad de autoorganización en las emergencias, en los conflictos y en las crisis, mediante procesos inherentes a su autonomía ecodependiente. Esa capacidad le permite ampliar su repertorio de estrategias de supervivencia y de acción según sus propias finalidades.
- 2> Por lo anterior, toda intervención es una perturbación **del** funcionamiento que ha traído el sistema familiar hasta ese momento y un mecanismo generador de alternativas múltiples, imposibles de predeterminar por el agente interventor. Esto significa que si bien puede haber un protocolo de atención de casos y unos programas para la intervención de grupos con necesidades específicas (familias en situación de desplazamiento, con eventos de maltrato y violencia, niños desvinculados del conflicto armado, etc.), cada caso evolucionará siguiendo su propio proceso. El arte de la intervención consistirá en favorecer la coherencia de las elecciones de los miembros de la familia, con sus condiciones y sus propósitos en el ejercicio de su libertad.



- 3> La complejidad de las demandas, la incertidumbre y la emergencia de los problemas invita a asumir en el proceso de ayuda las complicaciones y contradicciones como sus constituyentes esenciales. Por lo tanto, la búsqueda de control y de regularidad de los acontecimientos es inadecuada para afrontar las polaridades complementarias de salud/enfermedad, crisis/desarrollo, protección/desprotección, entre otras. La incertidumbre y las oscilaciones son inevitables. El propósito de la intervención es despejar y ampliar las opciones para que los participantes hagan elecciones responsables en pleno uso de su autonomía.
- 4> La ayuda no puede concebirse independiente de su ecosistema; es necesario definir los problemas y construir las soluciones integrando a todos los actores relevantes.
- 5> La causalidad de los dilemas y problemas de niños, niñas, adolescentes y familias es circular y compleja; es decir, múltiples factores interactúan en formas impredecibles. En consecuencia, la pertinencia de la intervención dependerá de los análisis de dichas causalidades en espirales de creciente complejidad, cuya finalidad es múltiple, diversa, interna y externa a la familia.
- 6> El operador o agente de intervención no es neutral en el proceso. Hace parte del sistema de ayuda y su papel se evidencia en las descripciones/explicaciones de los fenómenos inherentes al niño y su familia porque tales fenómenos sociales son coproducidos por el observador. El lenguaje utilizado por el agente interventor define la realidad familiar; las medidas propuestas como parte de la intervención organizan la vida familiar; su forma de conducir las conversaciones determina la naturaleza de la relación con las familias y marca una determinada dirección del cambio.
- 7> Generar soluciones complejas apropiadas para problemas complejos exige conectar permanentemente los niveles descriptivo, explicativo y comprensivo de los fenómenos bio-psico-socio-culturales y antropológicos del niño y su familia y reconocer sus contradicciones, sus paradojas, incertidumbres e imprecisiones. El objetivo de la ayuda es facilitar la reorganización de los mecanismos que los hacen vulnerables como personas y como organización humana.
- 8> Las intervenciones psicosociales y psicojurídicas son de carácter semiótico y semántico al servicio del enriquecimiento de la vida; es decir, construyen y transforman los significados que todos los participantes en los sistemas de ayuda les asignan a sus circunstancias; por tanto se requiere utilizar los mejores recursos de la inteligencia para crear escenarios donde el cambio sea posible y no escenarios anquilosados por una visión centrada en las carencias de las familias y de las instituciones.

VIII. INDICADORES PARA LA GESTIÓN DE LOS LINEAMIENTOS DE INCLUSIÓN Y ATENCIÓN DE LA FAMILIA

Se exponen unos conceptos generales para orientar el diseño de indicadores en forma coherente con el espíritu ecosistémico y constructorista que inspira los lineamientos.

1. Indicadores de la gestión social

Un indicador es un referente que provee información significativa para una persona, un contexto social específico y, sobre todo, para un ecosistema. Por ejemplo, las observaciones de una madre que nota que su hijo adolescente no avanza en sus estudios, se aísla, se comunica poco en la familia y ha intentado quitarse la vida se constituyen en referentes que la conducen a definir que su hijo está en dificultades; esas mismas observaciones de la conducta del joven más lo que informa la familia son referentes para el contexto escolar; y las actuaciones del joven, la información que aporta la familia y la que aporta la escuela son referentes con otro sentido para la red de atención en salud mental cuando acuden a ella.

En este enfoque ecosistémico de intervención social, el indicador no existe por fuera del mundo de los actores; es justamente un referente que los agentes sociales construyen para evaluar el proceso de conocimiento concertado y planeado. Por lo tanto, un indicador es un producto social que permite a los actores designar aquellos elementos que adquieren significación para su contexto, gracias a la interpretación y la valoración que hacen del proceso social en marcha.

En ese orden de ideas, las funciones de los indicadores en la gestión social pueden resumirse como sigue:

- 1> Monitorear los procesos y los resultados de la gestión del SNBF, de una organización en particular, de un programa o de un modelo de atención para evaluar la eficacia y la eficiencia social e implementar los cambios necesarios.
- 2> Ser un criterio de construcción de conocimiento científico/cualitativo de los procesos sociales inherentes a estos lineamientos.
- 3> Constituirse en un nodo de información alrededor del cual se produce una meta-observación de las acciones emprendidas por los sistemas participantes.
- 4> Generar la *gestalt* o totalidad de un diagnóstico prospectivo y estratégico de los procesos sociales, culturales y políticos correspondientes a la misión y la visión del ICBF/SNBF.

No obstante, para efectos de la implementación de estos lineamientos se han adaptado cuatro dimensiones de los indicadores propuestos por L. Schvarstein (2003)²⁹. Tales dimensiones son: Los resultados, las relaciones, el funcionamiento y los procesos internos de las organizaciones y los efectos de aprendizaje y de innovación, asociados al bienestar social familiar.

- 1> Indicadores de resultados: se refieren a la cualificación/cuantificación de las acciones de organizaciones y equipos de atención. Miden el alcance de los programas y los niveles de satisfacción con las acciones llevadas a cabo en términos de variables básicas, con

²⁹ Schvarstein, L. (2003). *La inteligencia social de las organizaciones*. Buenos Aires: Paidós.

base en apreciaciones cuantitativas y cualitativas de los destinatarios; son ejemplos de estos indicadores: cantidad de personas atendidas, acceso a servicios prestados, disponibilidad de horas de trabajo por usuario, seguridad de la medida tomada, reducción de la violencia, etc.

- 2> Indicadores de relaciones entre todos los involucrados en los procesos de atención: se guían por los valores de solidaridad y de equidad que constituyen el fundamento de las relaciones entre los miembros de la red y con los usuarios; ejemplo de ellos son: cantidad de nodos de la red, calidad de las relaciones establecidas, frecuencia de la comunicación entre ellos, tipo y cantidad de actividades conjuntas; cantidad y calidad de conflictos surgidos en torno al SNBF y modos de resolverlos.
- 3> Funcionamiento y procesos internos de la organización: se refiere a la administración de las organizaciones al servicio de la familia y de su sostenibilidad; los indicadores parten de los criterios de pertinencia, relevancia y coherencia de la dinámica organizacional con el objetivo de atención de las familias. Factores de la dinámica organizacional son:
 - Estructura: roles y funciones.
 - Procesos y tecnologías de información.
 - Políticas, normas y procedimientos.
 - Procesos de planeación.
 - Coordinación y desarrollo de actividades.
 - Modos para formular y medir los indicadores de resultados.
 - Dispositivos para resolver conflictos.
 - Calidad de los procesos.
- 4> Aprendizaje y valor agregado por el conocimiento desarrollado: las organizaciones, los equipos de atención, las familias y las comunidades son inteligentes y por tanto generan explicaciones de los fenómenos que estudian, en este caso la familia, la niñez y la juventud. Ejemplo de estos indicadores serían:
 - Conocimientos desarrollados y formalizados como investigaciones.
 - Innovaciones metodológicas que evidencien el crecimiento del capital social.
 - Conocimientos básicos asociados al ejercicio de la responsabilidad social ejercida.
 - Grado de difusión de estos conocimientos entre los miembros de la organización y de la red.
 - Evolución científico-técnica del equipo de atención.

2. Criterios para la implementación de indicadores sociales de inclusión de la familia

Se sugieren los siguientes:

- 1> Convocar permanente a todos los actores de modo abierto y flexible como condición fundamental para reflexionar sobre los indicadores, interpretar con transparencia los resultados de su aplicación y plantear los cambios necesarios en el rumbo de los procesos evaluados.
- 2> Fortalecer la cultura de la participación mediante prácticas de concertación entre los actores convocados en torno a la planeación y el desarrollo de los proyectos que los afectan, y la conveniencia, el alcance y la prospección de los indicadores en los procesos en marcha.



- 3> Concebir los indicadores como una estrategia de creación de conocimiento con un carácter de permanente proceso de investigación social participativa.
- 4> Considerar el acoplamiento emocional entre los actores como indicador de la consistencia de las relaciones, tanto con las familias como en los equipos técnicos y los procesos comunitarios.
- 5> Incluir los indicadores de calidad de vida, en particular la práctica de los derechos y deberes de la familia y la sociedad para protegerla de modo integral; así, estos indicadores son a la vez criterios de evaluación del impacto social y generadores de desarrollo humano sostenible.
- 6> Asumir que los equipos de atención, las ONG y las instituciones públicas son agentes corresponsables de dinamizar la gestión de los Observatorios de Infancia y Familia y deben alimentar la articulación armónica de los programas y servicios de los gobiernos nacional, departamental y municipal a través de los indicadores.
- 7> Reconocer que los indicadores son criterios de validación de los procesos de gestión, de los planes, programas, proyectos y modelos de atención.
- 8> Asumir que el equipo de gestión del ICBF/SNBF a escala local, regional y nacional da cuenta de la calidad del bienestar social en sus componentes educativo, de protección, nutricional y legal a través de los indicadores; estos tienen un carácter investigativo de la gestión y sirven como criterio de renovación permanente.
- 9> Reconocer que los indicadores se constituyen en estrategia de gestión del SNBF si aumentan la capacidad relacional entre las organizaciones y las comunidades que trabajan en cada contexto.
- 10> Aceptar que los recursos del gasto público constituyen reinversión de capital social y por lo tanto los indicadores deben ser concertados con todos los agentes y agencias de intervención del bienestar de la familia. Así la familia será protagonista de la auto, hetero y coevaluación de los procesos de atención.
- 11> Asumir que la sostenibilidad de los lineamientos de inclusión de la familia dependerá de la apropiación de los indicadores como procesos sociales basados en la interpretación cualitativa de la información significativa para los contextos de acción organizacional y comunitaria del SNBF.
- 12> Reconocer que la gestión interinstitucional queda expresamente integrada a los indicadores como estrategia del SNBF.
- 13> Considerar que los indicadores pueden ser redefinidos en el ejercicio simultáneo de la gestión y de la innovación permanente de la política de familia como estrategia de Estado para la reorganización social; así, los mismos indicadores se constituyen en un reordenador del tejido social y cultural del Estado comunitario.



República de Colombia
Ministerio de la Protección Social
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar



ANEXO I

HERRAMIENTAS METODOLÓGICAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO SOLIDARIO CON FAMILIAS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS Y SERVICIOS DEL ICBF

I. CARACTERÍSTICAS DE LAS HERRAMIENTAS METODOLÓGICAS

En coherencia con los lineamientos formulados para la inclusión y la atención de la familia se proponen herramientas de evaluación, de intervención y de registro de información, aplicables por los operadores o agentes de intervención³⁰ responsables del contacto directo con los niños, las familias y las redes sociales e institucionales.

Según los lineamientos y el modelo, así como la concepción de herramientas que se describe enseguida, estas no tienen un carácter tecnocrático, sino que suponen la consideración juiciosa de cada caso en su contexto, por respeto a la paradójica condición humana de las familias, en las que se conjugan la complejidad con las particularidades cambiantes a través del tiempo.

Estas herramientas por lo tanto pretenden ser apenas un referente para la acción de los operadores de los programas, quienes deberán darles el carácter pertinente a sus circunstancias institucionales y personales. En ningún momento se espera que su aplicación sea estandarizable y muchísimo menos que conduzca a la estandarización de los resultados de las intervenciones. Por el contrario, se pretende que las intervenciones con las familias les permitan asumir cada día mejor su autonomía y su individualidad como sistemas vivos, bajo la premisa de que la aceptación de las diferentes formas de vida familiar es una condición sine qua non para cristalizar los ideales democráticos que inspiran la búsqueda de una convivencia más humana, justa y equitativa en nuestro país.

Aplicar estas herramientas implica también el compromiso de los múltiples actores de los sistemas amplios de protección a escala local, regional y nacional, porque parten del supuesto de que las soluciones serán potentes y sostenibles, solo si se abordan en forma coordinada los variados factores del continuo de vulnerabilidad-generatividad a lo largo del cual se ubican las familias. Estas coordinaciones siguen siendo un desafío para los operadores y algunas de las herramientas aquí expuestas pretenden inspirar tales acciones, teniendo en cuenta que entre más complejo es el sistema en juego, más se requiere de la creativa colaboración de los responsables de organizar proyectos relevantes, los cuales pueden ser a su vez fuentes de inspiración para otros, pero jamás recetas replicables en forma automática. Ese es el espíritu de estas herramientas.

1. Qué es una herramienta

Según el diccionario Larousse, “herramienta” es un instrumento con el que se realiza un trabajo manual o mecánico, y un “instrumento” es aquello que se emplea para alcanzar un fin. La noción de herramienta responde entonces a la pregunta de “cómo hacer algo para lograr un resultado”.

³⁰ A lo largo del texto se usan como sinónimos las expresiones “operador”, “interventor” y “agente de intervención” para referirnos a los profesionales del ICBF y de las instituciones de protección y a actores de la comunidad como madres comunitarias y educadores familiares. Cuando sea necesaria la diferenciación de acuerdo con el rol, por ejemplo del Defensor, el psicólogo, el juez, etc., se harán esas especificidades.

En este contexto, una herramienta es un medio estratégicamente planeado para describir los procesos de gestión y de intervención, con la participación de la familia y de las redes sociales en los sistemas de bienestar social de los ciudadanos involucrados en el Sistema Nacional de Bienestar. En la medida en que se construyen estratégicamente, las herramientas que aquí se proponen son insumos para que cada equipo de operadores construya los instrumentos pertinentes para su contexto. Es decir, las herramientas de intervención no son como un martillo o unas tijeras que tienen una forma rígida e incambiable, sino más bien como una “guía de viaje” que describe las posibles rutas dependiendo de los intereses y posibilidades del viajero.

Si bien las herramientas se diseñan para movilizar los contextos en los que se lleva a cabo la observación y la intervención con las familias y sus miembros, el instrumento no define la observación. Simplemente es una rejilla que organiza la observación, dependiendo de la epistemología del observador, en este caso los funcionarios y actores comunitarios de intervención. Por ello la importancia de definir los criterios con los que se construye una herramienta.

2. Criterios contemplados para construir las herramientas

- 1> Dado que las herramientas se fundamentan en el paradigma **ecosistémico**, reconocen los procesos psicológicos, sociales, antropológicos, jurídicos, culturales y económicos como factores de vulnerabilidad y de generatividad familiar. Tales factores, vistos en forma contextual, cualitativa y cuantitativa, son base para la formulación de los indicadores de gestión y de intervención.
- 2> En la aplicación de las herramientas de evaluación y de intervención es indispensable la conjugación simultánea de todos los factores de vulnerabilidad y generatividad, en coherencia con la integralidad de la atención.
- 3> Las herramientas surgen de la observación directa de los programas del ICBF en escenarios concretos; de la identificación de las conexiones de los programas con el contexto donde se desarrollan y del análisis de la manera como contenidos, políticas, objetivos, actores y procedimientos favorecen la inclusión de la familia.

El procedimiento de validación de las herramientas incluyó la elaboración de un **prediseño** que se puso en marcha en un escenario directo de intervenciones, se rediseñó con base en las experiencias con los actores y finalmente se ajustó y se discutió con los mismos actores, dentro de una lógica que integra consultoría, investigación, evaluación y control por el ICBF.

3. Características y finalidades de las herramientas:

Las herramientas propuestas se caracterizan como sigue:

- Describen la forma de conducir el proceso de evaluación/intervención a través del cual se construye en conjunto con las familias el perfil de vulnerabilidad-generatividad de cada caso, como base fundamental del abordaje del caso.
- Aportan indicaciones para el diseño de estrategias de intervención y de conducción de procesos específicos en cada caso, en los siguientes dominios de creciente complejidad:

- Familia
 - Instituciones: Centro Zonal, Institución de Protección, Hogar Comunitario, etc.
 - Redes sociales.
 - Macrosistemas sociales: redes interinstitucionales.
- Están diseñadas para operar en contextos relacionales y no con individuos aislados.
 - Pretenden movilizar los sistemas relacionales, más que actuar con un espíritu instruccional y vertical de los expertos sobre la familia.
 - Pretenden revelar procesos de intervención especializada en familias y en redes y explicitan mecanismos de movilización en tres dominios:
 - Intervención directa con las familias por los equipos especializados de los Centros Zonales, de las instituciones de protección y de otros actores comunitarios como madres comunitarias y educadores familiares.
 - Gestión social institucional de los equipos de profesionales.
 - Movilización de redes sociales e interinstitucionales.
 - Las herramientas que aquí se proponen son generales y aplicables a cualquier tipo de problemática y de caso. Si bien se sugieren algunas especificidades, el carácter estratégico y heurístico de estas obliga a que su implementación no sea mecánica ni estandarizada sino aplicada sobre medidas para cada caso.

No sobra subrayar que un primer requerimiento para la implementación de estas herramientas es que la familia aparezca en los programas y en las definiciones de las modalidades de atención como foco del proceso de atención, entendiendo que la protección de los derechos de los niños no es posible sino en contexto.

4. Premisas para la implementación de las herramientas

- La Familia es el eje organizador transversal de la intervención.
- *“La familia es una unidad ecosistémica de supervivencia y de construcción de solidaridades de destino, a través de los rituales cotidianos, los mitos y las ideas acerca de la vida, en el interjuego de los ciclos evolutivos de todos los miembros de la familia en su contexto sociocultural”³¹.*
- En el trabajo con familias se opera con un espíritu de inclusión, el cual determina en primera instancia la constitución de los sistemas de ayuda y de intervención³² involucrando al mayor número posible de actores relevantes. En otras palabras, en cuanto enfoque, el trabajo con familias privilegia la atención con la presencia de todo el

³¹ ICBF. (2006). *Lineamientos técnico-administrativo-misionales para la inclusión y la atención de familias en los programas y servicios del ICBF.*

³² Un sistema de ayuda o de intervención es la unidad que conforman la familia y los profesionales o actores comunitarios que la atienden. Ayuda o intervención se connotan como el objetivo para el cual se configura dicho sistema, bien sea por solicitud de los miembros de la familia o por el mandato o la referencia de un tercero, profesional o no.

grupo familiar, pero la ausencia de algunos miembros no es un impedimento para abordar el sistema relacional que constituye la familia.

- Es indispensable tener presente la pertinencia y la relevancia de la intervención para la demanda en cada caso, con espíritu de corresponsabilidad. Es decir, la intervención tendrá que ser adaptada a las circunstancias de cada caso, tomando los programas como referentes y no como recetas generalizadas para la intervención estandarizada en todos los casos. Sólo si las personas y las familias son tratadas como seres únicos ocuparán responsablemente su lugar en las soluciones de los problemas.
- El papel del Centro Zonal es crucial en este proceso, en cuanto es la puerta de entrada al Sistema de Bienestar Familiar y por lo tanto define los problemas **que se van a abordar**, organiza y controla su manejo y determina la apertura y cierre de los procesos.
- En todo problema o situación participan en distinta medida diferentes actores responsables de aspectos específicos de la política local, la cual es el referente para acción solidaria en las redes sociales e interinstitucionales.

5. Herramientas propuestas

Para efectos de claridad se distinguen herramientas aplicables en cuatro grandes dominios, las cuales a su vez incluyen aspectos conceptuales, de criterio, de procedimiento e instrumentos de registro de información:

1) Herramientas para afinar la postura del agente de intervención:

- Conceptuales:
 - Ética compleja y ecosistémica de la intervención como referentes.
 - Preconstructos, resonancias y autorreferencia.
- Elementos para la consolidación del trabajo en equipo.
- Competencias de los agentes de intervención.

2) Herramientas para la activación de los procesos relacionales dentro de las familias y entre las instituciones y las familias:

- Conceptuales:
 - Qué es intervenir
 - Noción y componentes del modelo de atención de familias
- Procedimientos:
 - Ruta general del proceso de intervención
 - Construcción del contexto de intervención:
 - Configuración del equipo que abordará los casos
 - Recepción del caso
 - Personas que deben configurar el sistema de ayuda
 - Primer encuentro con el sistema significativo:
 - Establecimiento de contacto

- Definición del marco y del contexto del encuentro
- Análisis/construcción de la demanda
- Análisis de la dinámica relacional de la familia en su interior con base en factores de vulnerabilidad-generatividad
- Reformulación del problema
 - Formulación de estrategias y toma de decisiones
 - Tipos de intervención con familias
 - Proceso de intervención en red

3) Herramientas de evaluación pluri y transdisciplinaria de la familia y de su relación con los sistemas de ayuda:

- Conceptuales:
 - Indicadores de la dirección del cambio en la familia según el Modelo Solidario
- Criterios y procedimientos:
 - Evaluación de la dinámica familiar con base en criterios de vulnerabilidad-generatividad
 - Evaluación de las relaciones de la familia con el macrosistema
 - Diseño y aplicación de indicadores de gestión de los equipos que trabajan con familias.

4) Herramientas de registro de información:

- Historia Socio-familiar para todos los programas del ICBF.
- Perfil de Vulnerabilidad-Generatividad de las familias.
- Mapa de pertenencia actual y potencial de las familias.
- Autoevaluación de competencias de los agentes de intervención.

Todas estas herramientas se describen en las páginas siguientes.

II. LA POSTURA DEL AGENTE DE INTERVENCIÓN

El principal “instrumento” o “herramienta” para el trabajo con familias y con individuos es el operador o agente de intervención; por lo tanto es indispensable su permanente cualificación. Pero no tanto una cualificación teórica o de actualización en la normatividad sobre el manejo de la problemática de niños, adolescentes y familias. Se requiere sobre todo un cuestionamiento sobre la postura personal ante todos ellos y un afinamiento de las competencias para que la intervención sea en efecto transformadora de las experiencias familiares que constituyen los motivos de ayuda e intervención.

Esa postura personal es ante todo una postura ética, más que técnica, y las competencias son ante todo en el orden relacional; porque el contexto de la creación del cambio es justamente el mundo relacional, dentro del cual surge y se mantiene el mundo subjetivo individual.

Por eso se hace referencia enseguida a las implicaciones que tiene la ética compleja y ecosistémica que sustenta las herramientas propuestas para el operador y para su acción y se enuncian las competencias que debería tener como agente de intervención, con independencia de su formación profesional y de su rol dentro de la institución. Porque las herramientas que aquí se presentan están diseñadas para ser aplicadas por cualquier persona que actúe, temporal o permanentemente, como consultor de la familia, bien sea en su papel de Defensor, de trabajador social, de psicólogo, de madre comunitaria o de educador familiar.

1. Ética compleja y ecosistémica de la intervención como referente

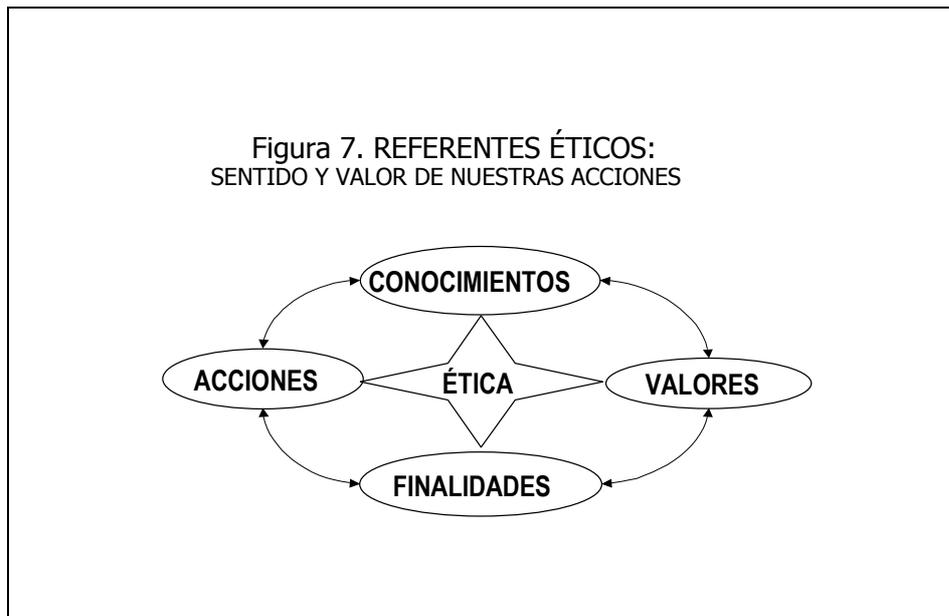
1.1. La noción de ética

Como lo expresa Francisco Varela³³, la ética es una condición humana por la cual somos capaces de “saber qué está bien y qué es lo justo” en cada circunstancia, diferente a una moral racional por la cual tenemos un “juicio correcto”, fiel a una doctrina que establece qué es el bien, por su autoridad y su legitimidad legal, moral o religiosa. Esta última visión tiende a enfatizar el contenido de las obligaciones, más que **la naturaleza de la relación de consideración hacia el otro**, la cual como postura conduce a tenerlo en cuenta como persona y no como un sujeto que demanda.

La ética es por definición un lugar de confrontaciones, de conexiones, de vínculos, de incertidumbres y de apuestas, que conecta nuestros conocimientos, valores, finalidades y modos de acción, como aparece en la figura 7. Porque se asume, como ya lo han dicho Humberto Maturana y Paul Watzlawick, cada uno a su manera, que toda interacción humana implica un compromiso en la medida en que hay un efecto ineludible de sistema, como principio de la ética de la acción.

³³ Varela, F. (2004). *Quel savoir pour l'éthique? Action, sagesse et cognition*. Paris: L Découverte.

Los conocimientos no son neutros porque son los filtros con los cuales observamos la realidad y definimos los problemas; implican una manera de observar, de dar sentido a los acontecimientos y de enfocarse en una determinada manera de conectarlos. Ampliarlos, cuestionarlos o defenderlos es una opción ética.



Cada modelo de pensamiento valoriza ciertos objetos y formas de pensar y actuar. En el enfoque sistémico, aquello que se valoriza son los vínculos y las interacciones entre las personas, emergentes en un contexto. Se asocia así con valores de solidaridad, mutualidad, tolerancia y aceptación, los cuales se traducen en acciones de coordinación y de cooperación.

Todo sistema tiene alguna finalidad. Por lo tanto, en cualquier intervención entran en juego las finalidades de todos los participantes, a partir de las cuales cada uno orienta las estrategias de conocimiento, los valores que defiende y sus actividades. A su vez, en este interjuego de conocimientos y valores surgen nuevas finalidades, las cuales, convertidas en proyectos, **les** dan sentido al conocimiento y a la acción. Las finalidades corresponden totalmente al dominio de la ética: ¿a cuál hombre, mujer, niño, familia, sociedad queremos favorecer con nuestra intervención? ¿Cuál ideal de ser humano estamos propiciando? Decir finalidad es decir apuesta, y por lo tanto en un proceso de intervención, el arte estará en buena medida en organizar las distintas apuestas en función de un fin común.

Tradicionalmente, la acción ha sido el objeto de la ética. Allí se incluyen no solo los comportamientos sino las estrategias, es decir, la organización de las acciones y las diversas técnicas. Por supuesto, las acciones están en total relación con los conocimientos, **los** valores y las finalidades, de modo que la ética se refiere a saber qué va a guiar nuestras acciones, qué criterios van a fundar nuestras orientaciones, a organizar nuestros conocimientos, valores, finalidades y modos de acción y a ponerlos en relación recíproca.

1.2. Consecuencias éticas de la inclusión del observador en la construcción de la realidad

Al incluirse en la construcción de la realidad, el interventor pasa de ser un “descubridor” a ser un “inventor” de versiones de la realidad, las cuales deben cumplir con el imperativo ético de ayudarles a los consultantes³⁴ a ampliar el número de opciones posibles para afrontar el asunto que los preocupa (Von Foerster³⁵). Esta es entonces una ética de *la elección y la responsabilidad* y no tanto una ética para aliviar el sufrimiento. La ética de la elección supone que las personas son plenamente responsables de las transformaciones que eligen para su organización relacional. El agente de intervención no es el responsable del cambio, sino el activador, el acompañante y el desencadenante “involuntario” de procesos.

Por lo tanto, las prácticas de intervención no consisten en prescripciones para modificar los sistemas familiares, sino en interacciones que conduzcan a abrir opciones viables y a favorecer las condiciones de posibilidad de escogencia. No basta con que una opción sea teóricamente viable; es necesario que las personas puedan verla y asumirla.

Así, los interventores activan posturas emergentes y construcciones plurales. No tienen que ceñirse a una única línea correcta de acción, sino que deben asumir la responsabilidad por sus construcciones y sus propuestas y por abrir alternativas de elección que validen o modifiquen las prácticas anteriores. Si la intervención se guía por la lógica de “descubrir”, llevaría a que el operador se aferrara a aquello que cree que existe fuera de sí, mientras que la lógica de “inventar” refuerza la responsabilidad del actor/inventor y su necesaria interacción con el otro. Si decido reencontrar al otro, ni él ni yo podemos ser el centro del universo. Debe haber un tercero incluido que sirve como referencia central, y ese tercero es la relación. La relación ocupa el lugar central.

La ética relacional supone que el individuo es un “ser en diálogo”; un diálogo estructurado sobre la justicia y la reciprocidad, de modo que la ética surge como un asunto existencial de la lealtad de los participantes en este diálogo, merecedores de confianza y de consideración mutuas. Sin eso es imposible restaurar los recursos bloqueados, resolver las lealtades ocultas y exonerar las deudas morales.

1.3. Implicaciones éticas de la emergencia de la complejidad

Como dice E. Morin, toda visión dicotómica aplicada a la comprensión de los fenómenos sociales complejos es reduccionista, mutilante y peligrosa. No basta con predicar la solidaridad para crear una sociedad viable. La organización social incluye rivalidad y solidaridad. Una

³⁴ Dentro del texto usamos como sinónimos las expresiones “familias”, “consultantes”, “usuarios”, para referirnos a las personas y familias que participan en los servicios y programas del ICBF y de las instituciones de protección.

³⁵ Von Foerster, H. (1988). “La construcción de la realidad”. En *La invención de la realidad. Contribuciones al constructivismo*, bajo la dirección de P. Watzlawick, Paris: Seuil, pp. 45-69.

sociedad compleja permite las libertades individuales y se conserva como sociedad. Esto depende de la relación entre el todo y las partes, en la cual siempre serán inevitables las contradicciones y las incertidumbres éticas. Siempre habrá que apostar y elegir.

No hay un fundamento exterior objetivo que determine la dirección de las opciones que elige una persona o una familia, vistas como sistemas complejos en interacción. Precisamente, en lugar de ese mandato externo como causa responsable de las elecciones, la ética representa el compromiso de la persona, por lo cual no se puede hablar sino una “autoética” a la que Morin³⁶ le hace tres exigencias para que siga siendo ética: 1) la preocupación autocrítica de la propia ética; 2) la conciencia de la complejidad y de las derivas humanas; 3) una moral de la comprensión.

Estas tres exigencias conducen al cuestionamiento de la postura profesional en relación con la complejidad, tal como aparece en la figura 8.



1.4. Cómo se legitiman las posturas de los actores institucionales

El pensamiento sistémico, más allá de toda ideología, indica las vías **que se van** a seguir para reforzar el desarrollo de la democracia, a través de la difusión abierta de información y de la generación de centros de decisión con autonomía **en** todos los niveles, con lo cual se favorece que el individuo sea más libre y a la vez solidario e incluyente de la diversidad. La tabla 5 contrasta las fuentes de legitimación de los actores institucionales según se asuma una postura tradicional o una postura sistémica.

³⁶ Morin, E. (1994). *Mes demons*. Stock, París. P.131.

Cada actor, cada equipo y cada institución podrá evaluar hacia cuál polo se orienta más en su manera de operar, porque esa manera de relacionarse en equipo termina siendo una analogía de la manera como se relacionan la familia y el equipo.

Tabla 5. Fuentes de legitimación y de autoridad

Postura tradicional	Postura sistémica emergente
Autoridad basada en el poder, la fuerza y el saber no compartido (secreto)	Autoridad basada en la información, la difusión, la influencia, la transparencia de motivos, las capacidades y competencias
Respeto a la jerarquía institucional y al establecimiento, sentido del deber de las obligaciones y funciones	Evaluación permanente de la jerarquía basada en capacidades y competencias, valoración de la innovación institucional, necesidad de una motivación personal
Elitismo y dogmatismo	Apertura y crítica
Centralización del poder	Descentralización de responsabilidades
Relaciones de fuerza	Relaciones complementarias de capacidades y de competencias

1.5. Síntesis de referentes éticos para el agente de intervención

- 1> **La forma de intervenir depende de la manera de construir el problema:** por ejemplo, si una madre acude desesperada al Centro Zonal porque no sabe qué hacer con su hijo de dos años evidentemente desnutrido, los operadores definirán el problema de diversas maneras, según su marco de referencia: si lo definen como negligencia, remitirán al niño a una institución de protección; si lo ven como un problema socioeconómico y médico-nutricional, le ofrecerán asistencia nutricional en medio hospitalario; si lo comprenden como un problema complejo que abarca las dimensiones biológica, jurídica, psicológica, relacional, social y económica, diseñarán junto con la señora una estrategia de atención favorecedora de la autogestión con espíritu solidario; esa estrategia incluirá el apoyo nutricional y médico, la asesoría legal para ubicar al padre e invitarlo a que reasuma su responsabilidad, el acompañamiento para superar conflictos conyugales y familiares no resueltos, las conexiones con la red institucional local para que acuda a servicios como los hogares comunitarios, grupos de apoyo a mujeres, ofertas laborales, etc.
- 2> **El agente de intervención es un actor responsable:** como actor, activo y actuante, crea su propia interpretación de lo que supone que se espera de él en el contexto donde se desempeña. Tiene una cuota específica de autonomía y de poder que le permite influir, porque así lo desean quienes solicitan su ayuda, pues a causa de que hay una perturbación, las familias reclaman su presencia. Porque como interventor, es decir como alguien “que viene entre” la familia y su entorno, la familia y la institución, la familia y el niño, etc., su influencia no es accidental sino deseada. En esa medida es responsable porque crea con los consultantes un significado para la situación y propone los medios, las estrategias y las acciones. Estando en un proceso constante de escogencias, hace distinciones, jerarquiza, organiza opciones con criterios propios que corren bajo su responsabilidad.

- 3> **El contexto es siempre específico:** un contexto de conocimientos, finalidades, valores y acciones particulares es propio de cada operador en sus circunstancias. Todo contexto está delimitado por fronteras provisionales, a su vez construidas y cambiantes junto con el contexto, dependiendo de los criterios de los operadores, quienes deciden a qué personas convocar o excluir de los encuentros y estrategias de solución.
- 4> **Siempre hay pluralidad de sentidos y de opciones:** la realidad no está dada. Hay asuntos sobre los cuales hay normas y parámetros, pero muchos otros sobre los cuales hay que generar lecturas y comprensiones específicas. La tarea del interventor es velar porque ni él ni los consultantes se encierren en una explicación única, paralizante y mutilante, sino introducir opciones viables y hacerlas comprensibles y posibles.
- 5> **Siempre hay derivas y riesgos:** toda acción produce efectos, reacciones en cadena que pueden llevar a resultados imprevistos. Por lo tanto, el agente de intervención es responsable de seguir de cerca las respuestas y los procesos de retroalimentación, de anticipar los efectos de las acciones emprendidas y de sugerir cambios en el rumbo de la estrategia según los resultados que se van logrando.
- 6> **El compromiso es siempre una apuesta:** ante la multiplicidad de intereses, conocimientos, finalidades y posturas, la aleatoriedad de los efectos y de factores externos imprevistos, toda decisión reviste el carácter de apuesta. No obstante, una apuesta no es aquí un juego de azar sino una previsión de probabilidades que surgen al hacer una lectura comprensiva y contextual del problema y planear una estrategia coherente con ello.

La ética es una pregunta y una alerta. Cuando deja de cumplir esta función y se convierte en respuesta certera, contribuye a crear un sistema totalitario y encasillante³⁷.

- 7> **El agente de intervención es un actor responsable:** como actor, activo y actuante, crea su propia interpretación de lo que supone que se espera de él en el contexto donde se desempeña. Tiene una cuota específica de autonomía y de poder que le permite influir, porque así lo desean quienes solicitan su ayuda, pues a causa de que hay una perturbación, las familias reclaman su presencia. Porque como interventor, es decir como alguien “que viene entre” la familia y su entorno, la familia y la institución, la familia y el niño, etc., su influencia no es accidental sino deseada. En esa medida es responsable porque crea con los consultantes un significado para la situación y propone los medios, las estrategias y las acciones. Estando en un proceso constante de escogencias, hace distinciones, jerarquiza, organiza opciones con criterios propios que corren bajo su responsabilidad.
- 8> **El contexto es siempre específico:** un contexto de conocimientos, finalidades, valores y acciones particulares es propio de cada operador en sus circunstancias. Todo contexto está delimitado por fronteras provisionales, a su vez construidas y cambiantes junto con el contexto, dependiendo de los criterios de los operadores, quienes deciden a qué personas convocar o excluir de los encuentros y estrategias de solución.
- 9> **Siempre hay pluralidad de sentidos y de opciones:** la realidad no está dada. Hay asuntos sobre los cuales hay normas y parámetros, pero muchos otros sobre los cuales hay

³⁷ Amiguet, O. y Julier, C. (2001). *L'intervention systémique dans le travail social. Repères épistémologiques, éthiques et méthodologiques*. Ginebra. SRO-KUNDIG, S.A. pp. 59-81.

que generar lecturas y comprensiones específicas. La tarea del interventor es velar porque ni él ni los consultantes se encierren en una explicación única, paralizante y mutilante, sino introducir opciones viables y hacerlas comprensibles y posibles.

- 10> **Siempre hay derivas y riesgos:** toda acción produce efectos, reacciones en cadena que pueden llevar a resultados imprevistos. Por lo tanto, el agente de intervención es responsable de seguir de cerca las respuestas y los procesos de retroalimentación, de anticipar los efectos de las acciones emprendidas y de sugerir cambios en el rumbo de la estrategia según los resultados que se van logrando.
- 11> **El compromiso es siempre una apuesta:** ante la multiplicidad de intereses, conocimientos, finalidades y posturas, la aleatoriedad de los efectos y de factores externos imprevistos, toda decisión reviste el carácter de apuesta. No obstante, una apuesta no es aquí un juego de azar sino una previsión de probabilidades que surgen al hacer una lectura comprensiva y contextual del problema y planear una estrategia coherente con ello.

2. Preconstructos, resonancias y autorreferencia

Los preconstructos son el conjunto de representaciones y prejuicios que uno tiene acerca del otro, de su contexto, su problema y su situación, aun antes del encuentro; esas representaciones se generan con base en la experiencia y en los aprendizajes previos de los operadores. Son también el fruto de constructos sociales, es decir, de estructuras institucionales que establecen reglas de relación, rituales, mitos y definiciones profesionales de orden técnico y ético. Por lo tanto hay que tener en cuenta que:

- El encuentro comienza antes del primer contacto, porque los primeros datos sobre el caso inevitablemente generan en el operador una imagen que evoca todo su marco de referencia.
- Un problema social no es un dato sino un constructo, una manera de apreciar la vida y los dilemas humanos .
- Los preconstructos encarnan prejuicios, representaciones, creencias, mitos y culturas que permiten comprender el sentido de las situaciones que se van a abordar y proponer alternativas que cuestionen progresivamente los preconstructos que mantienen las dificultades, pero teniendo siempre presentes los efectos de cambio y de resistencia que tales cambios pueden evocar en cada caso.

Por ejemplo, si en un conflicto conyugal es evidente la pauta machista como mantenedora de la dificultad, la confrontación directa del operador como autoridad puede desencadenar una exacerbación del conflicto, ahora en el contexto de ayuda, pues el marido furioso puede abandonar el proceso; por lo tanto, si se quiere abordar la pauta relacional habría que llegar a ella dándole sentido a través de la exploración de la historia de los miembros de la pareja, quienes así irán reconociéndose paulatinamente y tomando por sí mismos las decisiones de cambio; el operador les ayudará a vislumbrar a través de visualizaciones los escenarios hipotéticos de cambio, y así ellos podrán sopesar los beneficios de su nueva imagen. Es decir, podrán darse cuenta de cómo se verá cada uno y cómo se sentirá si en lugar de relacionarse desde una idea de “no me

dejo de nadie”, se relacionan con la idea de “cómo me acerco y cómo protejo a mi pareja”, si es eso lo que quieren hacer.

- Los preconstructos pertenecen a una realidad de segundo orden. Es decir, corresponden al marco dentro del cual los hechos adquieren una significación y un valor. Si los datos de la realidad de primer orden pueden ser verificados, cuantificados, examinados, los de la realidad de segundo orden está ligados a la persona que les da sentido. No pueden por lo tanto tener un valor de verdad. Como abstracciones complejas, los preconstructos requieren ser desmenuzados a través de conversaciones constructivas que movilizan los procesos autorreferenciales de cada operador.
- Como los preconstructos están ligados a los aprendizajes previos de los operadores, los procesos de intervención y las relaciones con los usuarios en general se convierten en una permanente oportunidad de revisar los preconstructos y reaprender, incorporando a la práctica la conciencia de la autorreferencia de los agentes de intervención. Esto es posible si el operador se dispone al cambio permanente.

La *autorreferencia*, como noción desarrollada dentro de la cibernética de segundo orden, alude a que el observador no está separado de lo que observa; por lo tanto, la teoría y los constructos del observador guían la observación y estos a su vez, la teoría. Porque el mapa del observador orienta en buena medida sus movimientos en el territorio. En relación con los problemas sociales, esto implica que son reconocidos como tales, no sólo porque haya personas que los viven, sino porque ellos mismos u otros eligen verlos como problemas. Por lo tanto, los operadores profesionales son corresponsables de la construcción del problema, a la cual aportan sus creencias, sus mitos, sus temores, sus expectativas y sus experiencias personales y profesionales.

Con todo eso, el operador privilegia ciertas observaciones, se detiene en ciertos detalles y pide ampliar algunas secuencias de eventos. Es decir, *resuena* a determinados aspectos de la situación que se convierten en una interfaz entre él y la familia. Son esos los puntos que hacen de ese un encuentro particular y único entre ese operador y esa familia específica. Esa resonancia que evoca no solo la historia personal del operador sino todo un mundo emocional que emerge es muy valiosa si se reconoce como un recurso al servicio del sistema terapéutico, pues gracias a esa respuesta humana y vivencial se pueden generar las alianzas y el contexto de protección indispensable para el proceso de cambio.

No sobra subrayar que los preconstructos no son un obstáculo ni una interferencia para la intervención. Son ingredientes que el operador requiere identificar, metaanalizar y aprovechar en beneficio del proceso de ayuda, para lo cual es muy útil el trabajo en equipos reflexivos, donde los profesionales conversan y hacen emerger nuevas versiones de sí mismos, de los demás, de los problemas y de las visiones del mundo.

3. Elementos para la consolidación del trabajo en equipo

La implementación del Modelo Solidario de Inclusión y Atención de Familias en forma consistente exige que los equipos institucionales responsables fluyan con eficacia en su interior y en su relación con todos los actores involucrados en el desarrollo de niños, adolescentes y familias. Para ello hay que diferenciar entre los equipos multi y transdisciplinarios, explicitar las condiciones organizacionales y personales para trabajar en equipo y tener elementos para

organizar los equipos técnicos permanentes y ad hoc, es decir, conformados con el fin de abordar casos específicos.

3.1. Equipos multi y transdisciplinarios

Trabajar en equipo en el contexto del ICBF/SNBF requiere que los servidores públicos trasciendan ese rol y se asuman como consultores sociales, miembros de equipos transdisciplinarios en el campo de la niñez, las familias y el bienestar social. El contraste entre equipos multi y transdisciplinarios se presenta en la tabla 6.

Tabla 6. Contraste entre equipos multi y transdisciplinarios

Equipos multidisciplinarios	Equipos transdisciplinarios
Están constituidos por profesionales con un cargo específico dentro de la institución, y la pertenencia al equipo es determinada por la administración	Están constituidos por las personas involucradas en cada caso dentro de la institución, independientemente de su cargo. Al concebirse como un sistema de ayuda incluyen al consultante y su familia
Corresponden a la idea de una suma de competencias complementarias de los agentes de intervención con distintos tipos de formación profesional	Son un contexto social o sistema relacional construido por el intercambio humano de personas con distintos saberes, cuya variedad constituye la riqueza del equipo.
Evocan la identidad profesional como distintivo que delimita y legitima los terrenos y prácticas de intervención: jueces, trabajadores sociales, terapeutas, médicos, psicólogos, educadores, etc.	Los saberes y prácticas profesionales son vistos como miradas complementarias dentro del mosaico de la complejidad del fenómeno abordado, las cuales son mutuamente enriquecidas en la interacción
Buscan la coordinación de roles y la repartición de tareas en función de la planificación de un programa preestablecido con base en criterios disciplinares	Pretenden construir una comprensión circular y abarcadora del fenómeno abordado para evitar el reduccionismo de las puntuaciones lineales
Esta planificación introduce puntuaciones en forma de secuencias lineales según objetivos definidos por los profesionales.	Las estrategias de intervención son permanentemente evaluadas y ajustadas en conjunto según la evolución apreciada por todos
La investigación y la intervención son procesos independientes, aunque ambos parten de la recolección de información	La investigación y la intervención son procesos activos: no recolectamos datos sino que interactuamos con ellos

Se diría que la interdisciplinariedad se transforma en transdisciplinariedad cuando:

- Los equipos abordan sujetos-objetos-contextos complejos en dinámicas que favorecen nuevas emergencias y coevolución.
- Los profesionales incluyen en sus propuestas los criterios de administradores, gestores ejecutivos, usuarios y gobernantes.
- Los profesionales contemplan las repercusiones éticas y estéticas de su acción.
- Se desarrollan nuevos conceptos que permiten nuevas miradas y generan nuevas herramientas para intervenir.

- Crear nuevos modelos que resultan explicativos y prospectivos.
- Se logra combinar la imaginación con el rigor.

3.2. Condiciones de existencia de los equipos transdisciplinarios

Aparte de las lecturas disciplinares aisladas que frenan las posibilidades del trabajo en equipo, existen como obstáculos los ocasionados por las estructuras jerárquicas de las instituciones.

En los sistemas humanos, una de las formas más comunes de resolver los problemas asociados a los procesos de decisión es la formación de jerarquías en los niveles organizacional y cognitivo, cuya estructura es lineal (sistemas de valores, cadenas de mando, tradición burocrática) y organizada alrededor de un centro de toma de decisiones, al cual se le confieren el conocimiento y el poder últimos, con lo que se restringe de antemano la variedad como condición de la complejidad.

Una organización jerárquica se caracteriza por un patrón de interacciones selectivas entre los componentes del sistema, de modo que sólo algunas preferencias dominan el sistema en una forma permanente o transitoria.

En oposición a los sistemas jerárquicos están los sistemas "heterárquicos". Son aquellos cuyos componentes interactúan en forma tal que dan lugar a una organización donde ningún componente es excluido del proceso de toma de decisiones. Esto significa que cada miembro tiene la misma oportunidad de participar en las interacciones del sistema y por lo tanto, en la configuración de sus acciones, como ocurre en grupos de pares o grupos comunitarios donde este carácter heterárquico puede haberse establecido formalmente o de hecho.

En los sistemas jerárquicos hay un principio de secuencialidad en la participación, que restringe progresivamente las opciones; la creatividad y la innovación dependen de modificaciones en la organización o de cambios en los miembros reguladores, quienes buscan eficiencia y rapidez en las decisiones, todo lo cual hace que la autonomía de los demás miembros sea limitada. En los sistemas heterárquicos, por el contrario, ni esa secuencialidad, ni esa limitación existen; sus subsistemas interactúan a través de una utilización selectiva de las conexiones existentes entre sí.

Esto significa que si en los sistemas jerárquicos la organización funciona como un regulador estable de la dinámica de los componentes individuales, en los heterárquicos los miembros tienen que ser activos y ágiles para decidir qué van a hacer en cada situación. En las heterarquias se promueve la creatividad, mientras en la jerarquías se favorece la estabilidad. Por ello su conjugación es clave para la eficacia y la eficiencia de la acción de los operadores.

Esa conjugación se propicia, por ejemplo, si en los equipos transdisciplinarios se favorece la formación de jerarquías temporales, teniendo en cuenta que la participación de los miembros depende del nivel de abordaje escogido, de la dinámica interna del sistema (rutina, especialización, ubicación en la institución), de las influencias del entorno y de factores particulares de los individuos.

3.3. El equipo técnico como equipo básico de intervención

En el tránsito a un trabajo transdisciplinario, constituirse en equipos básicos de intervención dentro de la institución es una modalidad alternativa cuyas características serían las siguientes:

- a> Como estructura orgánica, el equipo es flexible, autorreferencial y está en permanente transformación.
- b> Está constituido por profesionales con un alto nivel de especialización, basada en entrenamiento formal.
- c> Más que muchos parámetros para estandarizar procedimientos y una alta formalización del comportamiento, el principal mecanismo de coordinación en el equipo es el "ajuste mutuo", caracterizado porque la comunicación es informal; el control del trabajo recae en quienes lo realizan; hay gran flexibilidad en las relaciones interpersonales e integración de las diferencias como recursos.
- d> El equipo es una red relacional que se organiza naturalmente alrededor del plan de intervención de cada caso.
- e> La intervención de cada caso convoca la constitución de un equipo determinado cuyos miembros colaboran e interactúan con los consultantes, constituyendo con ellos un sistema de ayuda.
- f> El equipo es un sistema relacional independiente del aparato institucional formal.
- g> El equipo tiene una historia que le es propia y que la distingue de otros subsistemas que se pueden delimitar dentro de la institución. Esta historia es la del abordaje singular, cuyas características surgen del modo de interacción particular de un grupo humano que se constituye como una unidad funcional, con sus reglas específicas, definidas para el plan de manejo acordado.
- h> El equipo está enmarcado por otros sistemas relacionales que se organizan de manera jerárquica a partir de diversos elementos del aparato institucional, los cuales tienen una función de administración y de soporte.
- i> El equipo puede funcionar con un margen suficiente de autonomía y de competencia para lograr el objetivo hacia el cual se orientan las instituciones.
- j> Los diversos modos de "entrenamiento" institucional como la supervisión, la presentación de casos, los grupos de estudio, etc., contribuyen a mantener el margen de autonomía y de competencia necesarias para la marcha del equipo.

Implementar estas ideas puede ser utópico y difícil pues el orden imperante en las instituciones es burocrático y vertical, pero sólo en la medida en que asumamos el reto de iniciar proyectos que evidencien la posibilidad de trabajar interdisciplinaria y heterárquicamente, empezará a operar el cambio institucional, teniendo en cuenta eso sí que los resultados a largo plazo se logran con tenacidad, con mente amplia y con una actitud humilde y consciente del impacto paradójico de los pequeños cambios.

3.4. Competencias para trabajar en equipo

Para trabajar en equipo hay que reconocer que los procesos autorreferenciales y reflexivos se fundan en la capacidad de los sistemas humanos para observar sus observaciones, y hay que asumir que los sujetos somos puntos nodales de una matriz de emergencia de nuevas realidades.

La capacidad de cooperar con todos los actores del sistema de ayuda se convierte además en una competencia indispensable para construir soluciones coherentes con la complejidad de las problemáticas. La competencia para cooperar se fortalece si:

- La modelización de las soluciones incluye a todos los actores que participan del problema, de las decisiones y de las soluciones.
- Se identifican y se abordan los dilemas, las paradojas y las contradicciones que inevitablemente se encuentran en la cooperación interdisciplinar e intercultural.
- Se formulan estrategias capaces de anticipar los conflictos potenciales y de limitar sus consecuencias nefastas si se activan.
- Se comprenden los procesos en juego cuando interviene una fuerte diferenciación entre los actores de un mismo proyecto: por ejemplo, cómo las visiones jurídicas, psicológicas y sociales se conjugan o no para organizar la estrategia de manejo de un caso.
- Se aplican mecanismos de mediación, acompañamiento, ayudas humanas y tecnológicas adaptadas para favorecer la circulación de la información y de la comunicación.
- Se construye confianza en las competencias de todos y respeto a la identidad de los compañeros, dentro del respeto a las diferencias identificadas.

Adicionalmente, para construir confianza dentro de las situaciones de cooperación es útil incorporar los siguientes microprocesos que la generan:

- 1> **Trasferencia permanente y oportuna de información:** así se favorece el compromiso de escuchar a los otros y la construcción de un lenguaje común en léxico y en sintaxis.
- 2> **Identificación y construcción de un fondo común de evidencias y de experiencias compartidas por el equipo (hechos, valores, historias):** esto favorece el respeto de los secretos, la protección contra el error o el engaño, la aplicación del interaprendizaje, el acceso y el enriquecimiento de las bases de conocimientos de los actores.
- 3> **Conducción de la acción, liderada por alguno de los miembros, sobre la base de planes concertados:** esto permite aglutinar los compromisos y los contratos; organizar las modalidades de toma de decisiones, de coordinación y de organización de las responsabilidades; facilitar la adaptación de la organización a los problemas encontrados y el trabajo sobre fallas y deficiencias; activar los conocimientos, los objetivos compartidos y la negociación “contribución/retribución” al interior del equipo.
- 4> **Creación y cuidado de las relaciones, a través del intercambio de reconocimientos positivos y negativos, y la gestión de los riesgos y de la confianza;** la resolución oportuna de conflictos y el abordaje de las preocupaciones por la convivencia en el equipo.

- 5> Revelación y reconocimiento de la identidad de cada miembro del equipo: se hace conociendo la historia de las personas y de su rol en diversos contextos; permite compartir los valores relativos al proyecto en realización, así como las satisfacciones y las frustraciones por los resultados.

4. Competencias de los agentes de intervención para implementar el Modelo Solidario

En general, las competencias para trabajar con familias, en equipos multidisciplinarios y en redes, son las siguientes:

- Hacer una lectura ecosistémica de las realidades familiares y sociales

La vida de las familias se desenvuelve en contextos ecológicos y relacionales, los cuales les dan sentido a sus historias, vivencias, dilemas y motivos de consulta. Por lo tanto, la comprensión de las condiciones políticas, antropológicas, económicas, sociales y psicológicas en las que se fundan los sistemas de relaciones y de creencias de las familias y las instituciones son una condición indispensable para que los equipos construyan una lectura compleja de las demandas que las familias y comunidades hacen al ICBF/SNBF. Es decir, el análisis de la demanda es un acto fundamental de la intervención.

- Reconocer cómo el problema crea el sistema en el proceso de atención

La atención a los usuarios y sus familias implica generar un nuevo sistema constituido por el sistema consultante (la familia) y el sistema interventor (el equipo). Este nuevo sistema es el responsable de recrear los dilemas humanos a partir del motivo de consulta. Ello implica que la institución y las familias dejen de verse como sistemas inmutables y reconozcan su proceso de reconstrucción permanente. En consecuencia, la definición del problema que se va a resolver y sus posibles redefiniciones determinarán la creación de nuevos sistemas, para lo cual se requiere flexibilidad ideológica, disposición para hacer un estudio ecológico del problema y una postura ética de la acción, todo lo cual conduce a prever los efectos probables de la intervención, aplicando el llamado “chequeo ecológico”. Este se refiere a que junto con los consultantes, los agentes de intervención visualicen los posibles efectos que tendrán los cambios deseados en las relaciones en el entorno significativo tanto de la familia como del equipo. Por ejemplo, analizar qué pasará con los hijos, la familia extensa, el proceso sociolegal, su pertenencia a la iglesia, etc., si la pareja que busca ayuda por su relación conflictiva decide unirse o separarse.

- Fundamentar la solución de los problemas en los recursos de las personas y las familias y no en los déficits (paradigma de la resiliencia)

La aplicación del modelo solidario para la solución de los problemas de la familia implica construir sus soluciones desde los recursos tanto de las familias como de los equipos de intervención, en contraste con la postura de los déficits, la cual invita a la corrección de la desviación y a la protección salvífica del interventor. Por el contrario, la solidaridad invita al interventor a reconocer tanto las capacidades de las familias como sus fragilidades como interventor, con lo cual se crea un sistema de relaciones donde las familias retoman sus potenciales para reinventar sus caminos y tomar posiciones prospectivas en las soluciones. Potenciar el recurso significa potenciar la vida y por ello se convierte en factor clave del desarrollo.

- Operar bajo una ética de la acción

La visión dialógica y reflexiva de la intervención se sustenta en la ética de la acción. En este sentido los **agentes** y equipos deben reconocer los efectos de sus intervenciones, asumirlas con responsabilidad profesional y personal y dar cuenta de sus consecuencias de manera transparente. Generar un proceso interaccional basado en reglas de corresponsabilidad genera una ética pública que posibilita el bienestar también público y hace de las instituciones auténticos entes de movilización de la salud y del bienestar. Cada agente de intervención como profesional y cada equipo como colectivo deberán reconocer públicamente **por** los efectos de sus acciones de manera inmediata en los escenarios de la ayuda y dejarlos plasmados en los protocolos y registros respectivos.

- Contextualizar la técnica

Dentro del paradigma sistémico y de la complejidad, la técnica es asumida no solamente como un proceder instrumental sino como un modo de saber hacer, saber actuar y saber conducirse en la experiencia de las conversaciones propias de la intervención reflexiva. Así, los instrumentos y la manera de aplicarlos se contextualizan en los paradigmas de los agentes y del equipo de intervención. Por esto es imposible pensar que la aplicación de técnica es aséptica y libre de toda “contaminación” ideológica y epistemológica. Siempre están implicados los sistemas de creencias y por ello es necesario que se expliciten y se conozca cómo les dan sentido a cada intervención y a sus efectos.

- Trabajar en equipo transdisciplinario

Es relevante para este modelo de intervención superar los límites del conocimiento disciplinar y remontar las intervenciones a la complejidad **transdisciplinaria**. Ello es posible legitimando en los equipos los diferentes voces de los participantes, incluida la voz de las familias. Este proceder, más allá de validar el conocimiento, lo reviste de un carácter plausible y lo hace comprensible para los actores en el sistema de intervención. Las voces de niños y niñas, de padres y madres, de profesionales, de instituciones, son portadoras de unos saberes que les son propios y que tejidos en conjunto con los de los profesionales re-inventan las explicaciones y soluciones de los problemas. Un trabajo transdisciplinario se fundamenta en preguntas que estén más allá de las disciplinas, pero que a su vez las incluyan.

- Construir redes sociales

Implica la convocatoria de actores relevantes y la organización de procesos conversacionales con las familias, las instituciones y los profesionales. Así se tejen redes y nuevos vínculos que sirven como contexto para las nuevas soluciones. Estos procesos generan un tejido protector de los sistemas involucrados y de hecho permiten construcciones sociales sostenibles y solidarias. La construcción de redes sociales conduce a la construcción de un tejido social basado en las relaciones con un sentido de identidad colectiva.

- Conducir la Investigación Social Participativa (ISP) como un método de desarrollo de los equipos y las redes

En tanto la ISP valida el conocimiento de todos los actores sociales, permite construir conocimiento sobre las realidades humanas, con base en el reconocimiento legítimo de los diversos saberes de las comunidades, las familias, las instituciones; el conocimiento plasmado en escenarios reflexivos genera pensamiento complejo, cuya representación requiere la aplicación de instrumentos como mapas cartográficos y guiones para el trabajo en colectivos. Legitimar el conocimiento de los diversos actores es un asunto ético de la intervención social y como consecuencia se genera una corresponsabilidad interinstitucional y comunitaria auténticamente participativa y democrática.

- Conducir procesos reflexivos de segundo orden

Un proceso reflexivo se inicia con descripciones y distinciones de primer orden; es decir, con puntuaciones que un observador hace sobre una realidad fenoménica de la vida; pero este tipo de explicaciones no es suficiente para comprender las “realidades sociales”, por lo cual se requiere “pensar lo pensado”, o sea reflexionar sobre dichas descripciones con las de otros actores mediante procesos reflexivos que conduzcan a otras posibles explicaciones. Tejer una nueva explicación que aún no ha sido construida es posible si conducimos nuestras conversaciones en escenarios diseñados para hacer observaciones de segundo y tercer orden. En otras palabras, la reflexión de segundo orden es posible gracias a la disposición de escenarios propicios para conducir conversaciones descentradas del yo individual y conducidas por un yo (s) colectivo que crea pensamiento complejo.

En síntesis, trabajar con familias y con redes en equipos multi y transdisciplinarios con el espíritu que pretende imprimirle a su abordaje el ICBF, requiere entre otras las competencias que se sintetizan en la tabla 7, en cinco grandes categorías:

Tabla 7. Competencias para abordar a la familia dentro del Modelo Solidario del ICBF

Competencias generales para	Competencias específicas
Comprender ecosistémicamente a la familia	1> Comprender las implicaciones del modelo solidario centrado en la familia
	2> Comprender a las familias como sistemas coevolutivos: conectar las necesidades y las tareas del ciclo vital de los miembros con las de la familia como grupo, dentro de las condiciones de su contexto sociocultural
	3> Observar y describir la dinámica familiar y de las redes de pertenencia en términos de los parámetros de vulnerabilidad-generatividad propuestos por el ICBF
	4> Hacer una lectura sistémica de los casos: conectar las pautas relacionales con los sistemas de significación y con la historia de la familia
	5> Comprender las pautas de relación de la familia con la red institucional y social donde convive
	6> Comprender e identificar los mecanismos de cambio de las familias a través del proceso de intervención: tener claras las explicaciones del cambio o del estancamiento a las que acuden
	7> Construir el sistema de ayuda: convocar a las personas e instituciones pertinentes
	8> Crear el contexto conversacional propicio: establecer contacto humano con los participantes
	9> Definir el contexto: quiénes (roles en relación con el problema), por qué, para qué estamos aquí, cómo y de qué vamos a conversar (reglas de la relación)

Conducir el proceso de atención de la familia y los sistemas involucrados	10> Identificar y diagramar los sistemas de pertenencia de la familia: elaborar genogramas o familiogramas, mapas de red, cartografía social, etc.
	11> Analizar contextualmente la demanda del sistema consultante
	12> Generar información relevante sobre el problema y las soluciones intentadas
	13> Connotar positivamente a los distintos actores, el problema y los intentos de cambio
	14> Conducir conversaciones reflexivas con todos los participantes
	15> Reconocer las cualidades, habilidades y recursos de los consultantes en función del cambio deseado
	16> Construir junto con los consultantes una nueva visión del problema, que sea prospectiva y centrada en los recursos de la familia y de su red
	17> Formular estrategias complejas de intervención, incluyendo todos los parámetros de vulnerabilidad-generatividad y a todos los actores del sistema de pertenencia social e institucional
Trabajar en equipo y en red	18> Identificar los recursos técnicos, institucionales y sociales necesarios para que la estrategia sea viable y prever los mecanismos requeridos para activarlos
	19> Relacionar las propias versiones del caso o situación con complementarias de las de los demás miembros del equipo o de la red para construir una versión conjunta
	20> Identificar a los actores relevantes para la conformación de equipos y redes en relación con situaciones específicas.
	21> Convocar a los actores relevantes teniendo en cuenta la dinámica propia de ese contexto particular
	22> Generar relaciones de confianza y de cooperación
	23> Comprender las dinámicas relacionales generadas en los equipos, en las instituciones y en las redes
Incluir a las familias en el macrosistema de atención	24> Moverse flexiblemente entre el rol profesional y el cargo en la institución en función de las necesidades del equipo y de la red
	25> Dinamizar las políticas locales de bienestar a la luz de estos lineamientos y en el contexto de los Consejos de Política Social
	26> Conducir procesos de construcción de política local de bienestar familiar que hagan de estos lineamientos una estrategia política de participación y equidad social
Potenciar los recursos y el estilo personal como consultor interno del ICBF/SNBF	27> Conducir procesos de creación de redes sociales de bienestar mediante estrategias de negociación interinstitucional e intersectorial
	28> Reconocer el estilo personal en la interacción con los demás e identificar los efectos que genera
	29> Identificar los estados emocionales propios y de los demás para calibrar el proceso de intervención
	30> Reconocer el propio marco de referencia valorativo e identificar el curso del cambio que favorece
	31> Identificar el sentido y el aporte de su rol a su vida como persona, como ciudadano, como funcionario y como consultor

III. IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO SOLIDARIO

1. Qué es intervenir

Intervenir en el terreno psicológico y social es “tomar voluntariamente parte en una acción con el fin de modificar su curso; es actuar con la intención de evitar la evolución de un mal; implica que algo se produce en función de un resultado esperado”³⁸.

Ha habido siempre un gran debate sobre el sentido y las implicaciones de intervenir, sobre el cual no se ocupará este texto. Lo cierto es que el agente de intervención en el terreno psico-jurídico-social de la familia y de sus miembros responde a un encargo, explícito o implícito, que lo inscribe en una historia social. Tiene que cumplir una función ante quienes contratan sus servicios, en general, colectividades públicas que por lo general no constituyen una unidad de intereses. Por el contrario encarnan realidades complejas y contradictorias plenas de conflictos y de divergencias de intereses económicos, culturales, ideológicos, etc., propias del gran sistema social.

En ese sentido, el agente de intervención está en una posición de **interfaz**, “entre” el usuario y su problema, entre el usuario y la institución, entre el usuario y la red de relaciones, etc. Es decir, el trabajo del interventor social se caracteriza por **esa** esta doble posición “entre dos”, confortable en función de su posible aporte al cambio, pero muy exigente para mantener un equilibrio productivo entre los distintos participantes en la demanda, conservando el sentido social de su acción.

Desde la perspectiva constructivista, además, no es tanto un mediador externo a esos dúos, sino un actor que participa en la conformación del sentido de la demanda que se le confía. No está en la posición de un actor definido por una estructura de roles institucionales, sino de un actor activo que hace sus apuestas en la aceptación, la redefinición y la coconstrucción del sentido de su acción, la cual se ubica, como dice Paul Watzlawick, en el nivel de las realidades de segundo orden, es decir, de las realidades que construimos al atribuirles sentido a los hechos y a los eventos.

Aceptar intervenir a partir de la demanda de un usuario, del señalamiento de un tercero o del mandato de una autoridad contribuye a proponer una definición de la dificultad, a hacerla oficial, a fijar un sentido y una comprensión de lo que es el problema, y a veces a estigmatizar a algunas personas. El interventor social no es un mediador experto entre dos partes que representan al verdugo y la víctima. Es un actor en un interjuego donde él decide intervenir, propone unos roles, unas definiciones y unos significados que evolucionan permanentemente.

³⁸ Tomada por Amiguet y Julier, op.cit. del *Dictionnaire encyclopédique Larousse*.



Es decir, es un actor implicado cuya participación contribuye a darle vida a un problema, alrededor del cual se reorganiza todo un sistema social de bienestar.

Toda intervención implica por lo tanto un riesgo, con efectos importantes a nivel del refuerzo de lo ya conocido o de los nuevos equilibrios posibles. No hay por lo tanto intervención “neutra” con respecto a la regulación del sistema, sea individual, familiar, social o comunitario.

2. Quiénes conforman los equipos de inclusión y de atención de familias

Como lo establecieron los *“Lineamientos de inclusión y atención de familias en los programas y servicios del ICBF”*, el trabajo con las familias no es optativo por los distintos agentes de intervención, sino que se convierte en el contexto indispensable para cualquier proceso movilizado en los Centros Zonales, las instituciones de protección, los hogares comunitarios y las actividades de los educadores familiares.

Una condición sine qua non para que opere a cabalidad el modelo solidario, sobre todo con las familias en situación de mayor vulnerabilidad, es que se cree una relación clara entre el equipo responsable del caso y los miembros de la familia, pues de lo contrario será imposible generar el ambiente propicio para el cambio y, sin quererlo, se reproducirá el ambiente caótico en el que ya vive la familia. En general, ese equipo estará constituido por el Defensor y el equipo psicosocial (trabajo social y psicología) del Centro Zonal, quienes deberían articularse de tal manera que en verdad las medidas que tomaran surgieran de la lectura compartida y construida del caso con la participación de la familia.

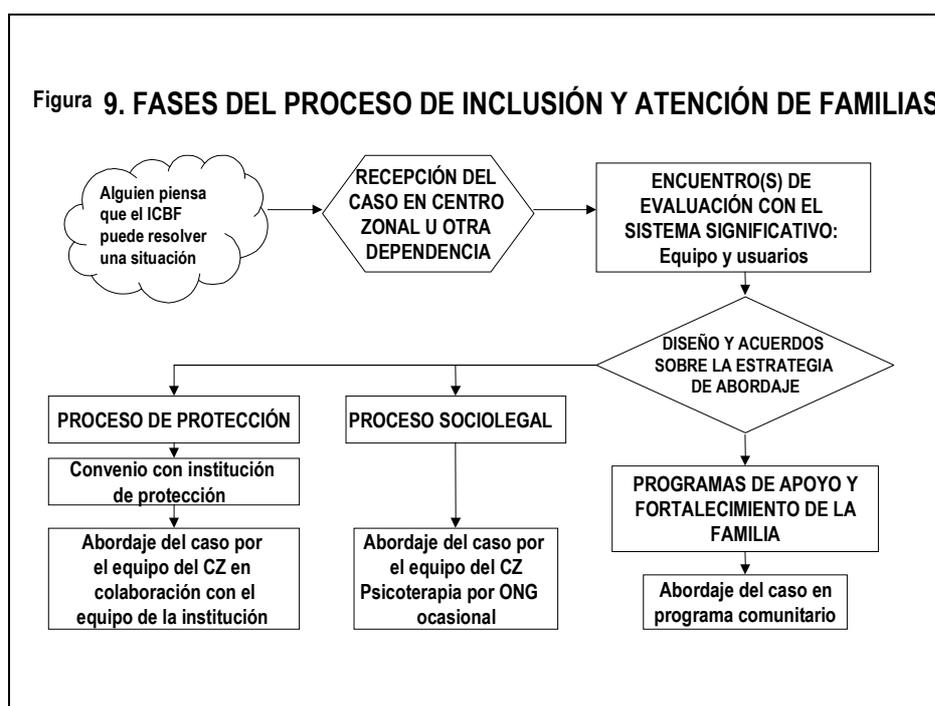
Este sería el equipo responsable en el primer momento del proceso, pero si el caso requiere la intervención posterior de instituciones de protección o de otros psicoterapeutas ajenos al Centro Zonal como parte de la estrategia de manejo del caso, el equipo incluiría a los profesionales de ambas instancias.

3. Ruta general del proceso de inclusión y de atención

Como aparece en la figura 9, el proceso de atención comienza cuando alguien considera que el ICBF puede participar en alguna solución. Esa idea configura una expectativa específica que contribuye a organizar el sistema significativo. Por ejemplo, no es lo mismo que una madre angustiada por su estrechez económica solicite protección para sus hijos, a que sea su vecina quien tome esa iniciativa y, queriéndolo o no, deje ante el Instituto la imagen de la madre como negligente. De igual manera, es distinta la postura de los jóvenes que ingresan al programa de desvinculados de los grupos armados porque desertaron con la intención de acogerse a los beneficios que les ofrece el Estado, a la de los jóvenes que llegan contra su voluntad, como producto de las negociaciones entre los grupos armados y el gobierno.

El proceso del involucramiento del ICBF o del SNBF incide directamente sobre el tipo de demanda que le harán al Instituto y sobre los miembros que conformarán el sistema de ayuda significativo. En el ejemplo anterior, si la madre asiste por su iniciativa, será quizá calificada de “madre responsable” y apoyada por tener esa condición; mientras que si va su vecina, puede ser acusada de “madre irresponsable” y habrá mayores posibilidades de que sus hijos pasen a una institución de protección. En la primera opción, en la intervención participarán la madre y los hijos, mientras que en la segunda entrarán a participar la vecina, la Institución de Protección

y el Centro Zonal, como mínimo, pues si la señora no se presenta voluntariamente puede requerirse la intervención de la Policía.



3.1. Recepción del caso y encuentro de evaluación con el sistema significativo

Si el proceso de inclusión y de atención comienza desde el momento en que una persona decide buscar ayuda, la primera fase de la intervención es la recepción del caso, consistente en la conversación de uno de los miembros del equipo del Centro Zonal o de la instancia que atiende el caso con las personas que solicitan la ayuda. Es prioritario aprovechar el primer contacto para generar el ambiente de acogida que espera encontrar toda persona en dificultad y para comenzar a delinear el sistema de ayuda, convocando a las personas tentativamente involucradas en el problema y en su solución.

La recepción requiere pericia para que en pocos minutos el entrevistador obtenga la información pertinente, haga las propuestas adecuadas y genere el ambiente de confianza y aceptación que se pretende. Esto implica que la persona que hace la recepción tenga el entrenamiento y los criterios suficientes para que pueda cumplir con los **objetivos de la recepción**, que son:

- Hacer una primera comprensión de la situación.
- Formular las hipótesis iniciales sobre la dinámica familiar y sobre el contexto donde se presenta la dificultad o la situación que motiva la presencia en el ICBF.
- Decidir cómo se configura el sistema de ayuda, es decir, sugerir quiénes deben participar en la entrevista de evaluación con el equipo técnico.
- Decidir cuándo se realizará esa entrevista más amplia de evaluación en equipo.



La información solicitada en la recepción incluye:

- La identidad de la persona que acude y su conexión con el problema.
- El parentesco o la relación con los portadores del problema o situación.
- La identificación del tipo de dificultad que lo lleva a consultar o a participar en el programa ICBF.
- Cuáles personas están involucradas en la dificultad y dispuestas a asistir.
- La fuente de la remisión que lo condujo a entrar en contacto con el ICBF.
- Una primera impresión sobre la urgencia de la atención de acuerdo con el grado de vulnerabilidad en que se encuentra la familia.

Esta información se registra en la Historia/Perfil socio-familiar en los siguientes ítems:

HISTORIA/ PERFIL SOCIO-FAMILIAR

1. SEDE / PROGRAMA / INSTITUCIÓN
Regional: _____ C. Zonal: _____ C. Local: _____ Unidad: _____
Entrevistadores: _____

2. Personas que participan en la entrevista (nombre y rol en la familia): _____

Dirección: _____ Barrio: _____ Municipio _____ Tel. _____
Acuden por: Propia iniciativa: ___ Remitidos por: _____

3. SITUACIÓN QUE MOTIVA EL CONTACTO CON EL ICBF:

Niño, niña o adolescente en situación irregular: ___ Discapacidad ___ Explotación laboral ___ Abuso de sustancias psicoactivas ___ Trastornos mentales ___ Víctima de delitos sexuales ___ En conflicto con la ley ___ Desvinculado de grupos armados	___ Niño, niña o adolescente en situación de abandono o peligro ___ Proceso extrajudicial / civil en CZ ___ Asesoría a la niñez y familia en CZ ___ Aspirantes a adopción ___ Familia en emergencia: desastre natural ___ Familia en situación de desplazamiento ___ Familia rural dispersa	___ Familia de grupo étnico ___ Familia con adulto mayor ___ Otra situación (especificar)
--	---	---

4. Características de los miembros de la familia significativos para comprender el caso:

Nombre y Apellido	Edad	Rol en la familia	Estado civil	Nivel escolar	Actividad económica	Tiempo de trabajo	Afiliación salud	Lugar de nacimiento

5. Etapa del ciclo vital de la familia: (según edad del hijo mayor de la unión actual de la familia entrevistada)
1. Sin hijos: _____ 2. Preescolar (0 a 6 años): _____ 3. Escolar (7 a 11 años) _____
4. Adolescente (12 a 18 años): _____ 5. Adulto joven (19 a 24 años) _____ 6. Adulto (más de 25 años): _____



6. Genograma y mapa de entidades participantes en la detección y manejo del problema o situación:

7. Entidades participantes en la detección y manejo del problema o situación

Fiscalía __, Policía __, Institución de Protección __, Medicina Legal __, Comisaría de familia __, Salud __ Educación __, Juzgado __, Organización comunitaria __, Alcaldía local __, Cruz Roja __, Red de solidaridad __ ONG __, Agencia Internacional:

8. Subsistemas que conviven:

Padre __ madre __ Fraternal: hijos de la unión actual (cuántos) __ hijos de uniones anteriores (cuántos) __

Miembros de la familia extensa (especificar) _____

Otras personas (especificar): _____

La actual unión de los cónyuges es la número: De ella: 1 __ 2 __ 3 __ 4 __ De él: 1 __ 2 __ 3 __ 4 __

Según la información obtenida se sugiere quiénes y cuándo deben asistir a la primera sesión de evaluación de la situación. Si se trata de los casos de emergencia porque se encuentra amenazada la protección de un niño o joven, esa evaluación se realizará inmediatamente, pero si son otros los motivos para acceder al ICBF se concederá una cita formal otro día con el fin de que asistan todos los involucrados tanto del equipo como de la familia. En los programas que requieren inscripción, por ejemplo los de Hogares Comunitarios, esta información se levantaría en la entrevista de admisión; la madre comunitaria puede solicitar para esa entrevista de admisión la presencia de los padres y de otros miembros de la familia significativos que tengan funciones de cuidadores, por ejemplo, los abuelos o los tíos. También puede citar a un grupo de padres que solicitan la admisión y realizar en conjunto la aplicación de la Historia/Perfil Sociofamiliar, que los padres y demás participantes llenarían directamente como un formato de autoevaluación.

3.2. Quiénes deben participar en la evaluación de la familia

Los hallazgos de estudios³⁹ sobre los procesos de intervención validan la función de estructuración de la complejidad de las fases de recepción del caso y de preparación de la intervención. No solamente permiten hacer lecturas hipotéticas del caso, sino que en la medida en que a partir de ellas agentes de intervención y consultantes toman decisiones acerca de quiénes participarán en el proceso y en qué forma, se introducen movimientos que cuestionan las reglas de interacción preexistentes en las familias y construyen los límites del sistema de ayuda. Hay además, implícitamente, una redefinición del problema dentro de estos límites, los cuales contienen nuevos marcadores de contexto para preparar el terreno donde se suscitan experiencias emocionales facilitadoras del cambio.

Para la configuración del sistema de ayuda en términos de las personas que asisten a las sesiones, se confirmó la validez de dos grandes supuestos:

- 1> Entre mayor sea el número de miembros de la familia que asisten al proceso, mayor será el efecto sinérgico y la potencia de la intervención, y eso se reflejará en un cambio significativo en un menor número de sesiones.

³⁹ Hernández C., A. (2004). *Psicoterapia sistémica breve: la construcción del cambio con individuos, parejas y familias*. Bogotá: Ed. El Búho.

2> Si asisten todos los involucrados en el problema y en la solución:

- a. Se preserva la neutralidad de los agentes interventores pues así logran generar una relación equidistante con cada uno de los participantes.
- b. Se aprecia mejor el estilo de funcionamiento individual, conyugal y familiar y se hace una evaluación más amplia que incluya las dimensiones pragmáticas y semánticas de la interacción.
- c. Se limitan las posibilidades de escalamiento del conflicto fuera las sesiones, pues se propicia que dentro del proceso aparezcan y se elaboren el malestar y las discrepancias en beneficio del cambio.

Lo ideal es que participen en la evaluación de la situación todos los miembros de la familia nuclear, así no convivan juntos. En los casos donde el conflicto familiar o conyugal es parte de la amenaza a la protección de los menores de edad y/o de los cónyuges, es útil que el Defensor haga uso de su autoridad y convoque, con la colaboración de la Policía o de los entes pertinentes, al adulto que se niega a asistir. Dentro del modelo solidario, la ayuda bajo coerción es una modalidad específica de intervención que exige del operador mayor pericia para lograr que en el proceso, el convocado por presión judicial, se convierta en protagonista activo del cambio.

La evaluación es un proceso de construcción con los usuarios, en una conversación en la que también participen los miembros del equipo del Centro Zonal o de la dependencia responsable de la atención, cuya presencia sea pertinente según el tipo de situación. Así, si se trata de un menor abandonado, participarían el Defensor y el equipo psicosocial, pero si se trata de un niño que ingresa al hogar FAMI, sería prudente la evaluación nutricional y la evaluación conjunta entre los padres y la madre comunitaria, para establecer un plan de mejoramiento familiar, el cual puede ser integrado con las necesidades de los demás padres que asisten al hogar, para sobre esa base organizar estrategias como la “Escuela de Padres” o las actividades del “Educador familiar”. En esa evaluación pueden revelarse dificultades más complejas, como conflictos de la pareja o violencia familiar, las cuales requerirían la conexión con el equipo del Centro Zonal, para el cual sería un punto de partida esta evaluación realizada en el hogar comunitario.

3.3. Preparación del encuentro de evaluación por el equipo del Centro Zonal y de la Institución de Protección

Esta preparación, llamada por muchos autores “presesión”, es necesaria para definir la estrategia de conducción de la primera sesión en equipo multidisciplinario, lo cual incluye:

- Acordar cuál de los miembros del equipo (Defensor, psicólogo, trabajador social, educador) será el entrevistador y quiénes, los observadores.
- Aproximarse a una primera lectura interaccional de la solicitud de ayuda con base en la información recolectada en la recepción del caso y registrada en la Historia/Perfil Sociofamiliar.
- Formular hipótesis iniciales sobre el manejo de esa primera entrevista y del caso en general.

La presesión es así un momento donde se conjugan tres ingredientes: uno, la toma provisional de postura de los operadores frente al caso, con el fin de que la curiosidad y las demás reacciones que les despierta la información obtenida se convierta en un recurso y no en una interferencia para el proceso terapéutico; dos, una primera representación –más fotográfica que valorativa– del contexto vital de los consultantes, conectando los datos recibidos acerca de las condiciones de vida de la familia, el tipo de situación o de problema por el que acuden y las motivaciones que los traen al ICBF; tres, la formulación de interrogantes y de estrategias para la primera sesión.

Los interrogantes se refieren a los temas que se abordarán; las estrategias se refieren a si, por ejemplo, se entrevistarán todos los miembros de la familia simultáneamente o si la sesión se dividirá de tal modo que, de acuerdo con la problemática, se hable por separado con cada cónyuge, con los hijos, la familia extensa u otros acompañantes. Porque es importante aclarar que el hecho de que estén todos citados a esa entrevista no significa que tengan que forzarse o admitirse los enfrentamientos violentos entre cónyuges o entre otros familiares en conflicto en la sesión. Precisamente se evitará que reproduzcan en la institución los comportamientos inadecuados que los llevan a buscar ayuda, y los entrevistadores los invitarán a expresar sus ideas y sentimientos sin agredir a los demás miembros de la familia. La presencia simultánea en la institución, aunque no siempre en la entrevista, permite que al final todos los involucrados del equipo y de la familia establezcan los acuerdos pertinentes para la iniciación del cambio y la continuidad del proceso de intervención.

3.4. Fases y características del encuentro de evaluación con el sistema familiar significativo en el Centro Zonal y en la Institución de Protección

Este encuentro se considera crucial dentro de esta perspectiva, pues como en cualquier relación humana, la primera impresión puede ser determinante de la continuidad de la relación. Los objetivos de este encuentro son:

- 1> Establecer el contacto y la relación con cada uno de los presentes.
- 2> Definir del contexto del encuentro y comunicar la importancia que le concede el ICBF a la presencia de la familia.
- 3> Generar información pertinente para formular hipótesis que conecten la dinámica interaccional con el motivo por el que acuden al ICBF, a través de la evaluación de la familia en los parámetros formulados en los lineamientos.
- 4> Redefinir el problema en forma que sea soluble.
- 5> Acordar una primera estrategia de abordaje del problema.

El primer encuentro debe ser en sí mismo una experiencia correctiva y reestructurante en la medida en que desde el comienzo se intenta llevar a los participantes a visualizar los cambios en su vida, ayudándoles a evaluar la viabilidad de sus expectativas y a plantearse situaciones que rompan los patrones interaccionales asociados con el mantenimiento del problema.

Sin embargo, no siempre es fácil formular estados deseables viables, pues justamente los principales obstáculos para el cambio se encuentran en las interferencias emocionales, los conflictos relacionales y las distorsiones del marco de referencia que frenan la posibilidad de representarse una nueva realidad factible; es decir, el dolor, los temores, los resentimientos, la rivalidad, la asunción inadecuada de roles, las convicciones, los prejuicios, las ilusiones fallidas, etc., son en general el material de trabajo para las siguientes sesiones, en las cuales se va

esclareciendo el estado deseado factible y se van generando respuestas emocionales favorables a esa posible construcción.

En la medida en que los objetivos de la intervención logren ser fijados sobre procesos interaccionales y no sobre cambios conductuales, es posible descentrar a los miembros de la familia del problema inmediato, complejizar la visión de su presente y liberarse paulatinamente del estrecho mundo del malestar asociado al problema. Es decir que esta ampliación de su horizonte vital es en sí mismo un factor del cambio que se desencadena desde el primer encuentro.

3.4.1. Establecimiento de contacto con cada uno de los presentes

Este proceso consiste en establecer sintonía o empatía con cada una de las personas presentes en la sesión y en obtener información pertinente para la construcción de hipótesis. Cuando asisten los dos cónyuges, en esta fase del proceso aparecen las primeras pistas sobre la dinámica conyugal y variadas vicisitudes para el enganche de los consultantes.

En la mayoría de los casos aparecen comportamientos y comentarios que son una invitación a que el entrevistador tome partido y se alíe con alguno de los cónyuges a través de la inculpación o del desvalimiento en el complejo juego de víctima y victimario, típico de las parejas en conflicto.

Cuando surgen, se reciben las emociones intensas, principalmente de tristeza, angustia, arrepentimiento y resentimiento, controlando que su expresión no interfiera la continuidad de la sesión. No se permite la hostilidad abierta ni la inculpación vehemente del otro, sino que se les invita a hablar de sí mismos y de sus sentimientos acerca de lo que les ocurre, advirtiéndoles que antes de entrar a conocer los detalles del problema es necesario conocerlos como personas para tener una imagen de sus circunstancias vitales.

En los casos donde acuden familias con hijos como portadores de la dificultad, la sesión comienza con la participación de cada uno de los asistentes, generalmente dando primero la palabra a los hijos, en ocasiones para que cada uno se presente y en otras pidiéndole a alguno de ellos, si hay varios en edad escolar, o al portador de los síntomas si asiste sin los hermanos, que presente a todos los demás.

Esto se hace con el fin de prevenir la tendencia frecuente entre los padres a descargar desde el principio una lista de quejas en forma vehemente y descalificante del hijo. Este procedimiento es además una especie de test para ir conociendo el estilo de interacción familiar, los recursos y las características individuales de los hijos y de los padres, así como la oportunidad para que manifiesten la versión de familia y de cada padre que tienen los niños.

Se recogen entonces los datos generales como relato, asociándolos con la historia de la relación e integrándolos con el motivo de consulta, buscando no quedarse en él, sino ampliando la panorámica de la situación. En esta etapa se aclara también cómo han decidido pedir asesoría profesional, si se han presentado vicisitudes alrededor de la cita, cómo las afrontaron y qué necesitan esclarecer, antes de entrar a conocer la forma como se gestó el problema que los lleva al ICBF.

3.4.2. Definición del Contexto del Encuentro e importancia de la presencia de la familia

El marco del encuentro es el espacio físico e institucional donde se realiza; está determinado por el carácter de la institución y del servicio, en este caso el Centro Zonal o la Institución de Protección. Aquí la definición del contexto equivale a lo que otros han llamado “encuadre” e implica un breve proceso para acordar el sentido del encuentro, sus objetivos y su modalidad; es un trabajo de definición de un contrato de colaboración que sirve de matriz relacional para el desarrollo y la coevolución de la intervención. Ese contrato incluye los acuerdos sobre el contexto espacio-temporal de los encuentros; es decir, lugar, horarios, tiempo de duración de cada sesión y participantes.

Definir el contexto genera:

- *Seguridad*: establecer un encuadre explícito le da seguridad a cada participante; gracias a la definición común del problema, los objetivos, los asuntos logísticos, las relaciones implicadas entre el operador, los remitentes, las instituciones, etc., cada uno sabe con qué se está comprometiendo, qué puede esperar y cómo será apoyado, controlado o acompañado.
- *Margen de actuación*: el encuadre permite visualizar el margen de actuación tanto de los operadores como de las familias y usuarios, con lo cual se aclaran también las mutuas responsabilidades en función de un fin explícito. Así se evita caer en un activismo presionado por las urgencias o las preferencias de otros actores institucionales investidos con alguna autoridad. Por ejemplo, será muy importante que el equipo de la Institución de Protección diga explícitamente a la familia cuál es su relación con el Defensor que ha determinado la medida de protección, cuáles son sus responsabilidades con respecto al ICBF y cuál, el margen de sus atribuciones en función de la terminación o del cambio de medida.
- *Definición de la relación*: el encuadre en sí es una forma de definir la relación. Es responsabilidad del operador proponer el encuadre y velar porque su elaboración se haga de manera clara y comprensible. El operador no impone el encuadre: formularlo es un trabajo de coconstrucción, donde se es muy cuidadoso de esclarecer su posición y de permitirles a los demás participantes elaborar y expresar la suya. Establecer el encuadre se convierte así en un espacio intermediario en el que se puede metacomunicar la relación que está en proceso de establecerse. Esta definición de la relación permitirá también la definición de roles de cada uno, tanto de los presentes como de los ausentes (otros miembros del equipo profesional, de la familia, profesionales de otras instituciones involucradas, etc.).

Cuando no se habla del encuadre, **tal vez** con la idea de que es innecesario, se abre el riesgo de una lucha soterrada de poder y un clima de desconfianza entre los distintos actores; puede vivirse la relación como un espacio donde cualquier cosa puede pasar y donde la elusión del compromiso siempre se justificará con expresiones como “Yo qué culpa, si usted nunca me dijo que...” o “usted no me informó que...”.

En otros casos, el no respeto o el desafío del encuadre expresa indirectamente una inconformidad, quizá asociada a una postura relacional por la cual es mejor estar en conflicto que salir de la relación o comprometerse honestamente en ella. El operador deberá poner límites a estas rupturas y exigir para la continuidad de la relación ir al fondo de los obstáculos,

para salir de la “pantalla” y pasar a un encuadre responsable. Este puede ser el caso de personas o familias que han sido multiasistidas y han entrado en el juego de los sistemas de ayuda desarticulados, como ocurre con esposos que van del ICBF a la Fiscalía y de allí a todas las instituciones de control, supuestamente para resolver por ejemplo temas de custodia, pero en el fondo quieren entorpecerle la vida su ex esposa porque no le perdonan la ruptura o quizá la infidelidad que terminó en separación.

El contexto es el conjunto de circunstancias y de relaciones que acompañan un evento (texto). El contexto da sentido al texto e indica cómo actuar y cuál sentido darle a lo que ocurre. Texto y contexto están siempre dentro de relaciones ambiguas, y la frontera entre ellos es una construcción provisional que hay que ir ajustando a lo largo del proceso de intervención.

En las intervenciones institucionales, la definición del contexto implica:

- Presentar brevemente la institución y su finalidad, sea el Centro Zonal o la Institución de Protección.
- Explicitar el clima y el sentido del encuentro: “Estamos para conocerlos a ustedes y su situación y para tomar conjuntamente las medidas necesarias para proteger a ...”
- Explicitar el alcance del encuentro: “Hoy haremos una primera aproximación a la comprensión de su dificultad para definir el curso de intervención más conveniente...”.
- Enunciar los límites del sistema involucrado: “Debemos analizar si es mejor que vengan todos los miembros de la familia o solamente usted y su esposo”.
- Enunciar la trama intergeneracional y de red a involucrar: “Es importante saber quiénes más pueden aportar a la solución...”

Contemplar el contexto del problema ha permitido salir del aislamiento del individuo al situarlo en relación con el entorno e inscribirlo en una historia relacional más que fijarlo a una problemática. Tanto el operador como las familias pertenecen a múltiples contextos, por lo que el encuentro no es solamente de individuos sino de contextos.

Ese contexto da por supuesto sentido a la demanda que se le hace al operador y permite comprender el recorrido que ha hecho antes de plantearla a este agente de intervención. Por lo tanto, la clarificación de la demanda o solicitud que se le hace al agente de intervención permite esclarecer el contexto, redefinirlo para evitar deslizamientos y confusiones. Es útil velar porque los marcadores de contexto faciliten la comprensión de esta redefinición.

3.4.3. Análisis y construcción de la demanda

Toda intervención se construye a partir del esclarecimiento de la demanda. La demanda es la solicitud de respuesta a una pregunta, es la expresión de lo que uno desea obtener de otro en una situación específica. Puede sin embargo ser útil distinguir la *demanda* que provendría directamente del usuario o de la familia, o de un tercero como un vecino u otro actor institucional como el juez, el defensor o el comisario, por ejemplo, y el *mandato*, que sería una orden dada por una instancia competente para exigir la intervención por parte del operador. Por supuesto puede ocurrir que la demanda de la familia sea una, otra la del juez y otro el mandato institucional por ejemplo.

En este análisis es oportuno relacionar la oferta y la demanda. Aunque la oferta puede ser una expresión procedente del lenguaje comercial, es necesario tener presente lo que ofrece cada



institución y cada programa, porque no siempre las demandas de usuarios o profesionales corresponden a la oferta de los servicios institucionales. Las demandas corresponden a los preconstructos, expectativas y creencias de los usuarios o de los remitentes, por lo cual es necesario conocerlas y desmenuzarlas para que la demanda y la respuesta no sean definidas a priori sino como resultado de un entendimiento recíproco. En otras palabras, la demanda siempre está asociada a una respuesta presumida, en correspondencia con los preconstructos sobre la oferta.

Los operadores tienen también preconstructos sobre las demandas de los usuarios: algunos creen que ya deberían saber lo que ofrece la institución o el servicio; otros creen que detrás de la demanda explícita hay otra solicitud oculta que sí es la verdadera; otros creen que las familias siempre quieren abusar de la institución o que vienen con un ánimo de dependencia a que el operador les resuelva todo. Cada preconcepción condiciona positiva o negativamente la forma de relacionarse con la familia y por lo tanto, el operador asumirá en concordancia una postura de sospecha, de defensa y a veces de censura a la supuesta ignorancia o inadecuación del otro.

Por todo esto es necesario reafirmar que la demanda no es un punto de partida sino el resultado de un encuentro, de una coconstrucción entre lo que el consultante presenta como demanda y lo que el operador construye con él como problema. Corresponde así a lo que se llamaría un espacio cognitivo común; es decir, un lugar intermediario donde se negocia algo nuevo, original, imprevisto, fruto del encuentro entre dos posiciones.

La demanda es una construcción y no un dato; no es el punto de partida sino la etapa más importante de un camino que recorrerán familias y operadores en un compromiso explícito.

La persona que plantea la demanda lo hace en un cierto tipo de lenguaje coherente con su cultura, sabiendo que lenguaje y cultura son el vehículo de construcción de lo real. Cada familia y cada persona tienen a su vez un estilo de expresarse y de posicionarse ante la vida. Conocer y decodificar esas formas de expresión es parte del análisis de la demanda, de su comprensión contextual, de las condiciones que mantienen la dificultad y de aquellas que favorecerán el cambio. Ese lenguaje no hace referencia solamente al contenido sino también a la vivencia emocional y al sentido de la demanda, la cual puede presentarse con un tono de: **contradicción**: “Confío muy poco en los servicios oficiales, pero ya no sé a quién más acudir para que mi ex esposa me deje ver al niño”. De **secreto**: “Vengo porque quiero que la psicóloga le diga a mi hijo de 18 años que es adoptado, porque a mí me ha dado mucho pesar decírselo”. De **amenaza**: “El ICBF está para eso; si no me reciben al niño los acuso en la procuraduría”. De **sacrificio**: “Por mí no lo hagan; yo me le puedo tirar a un bus. ¡Háganlo por mis hijos!”, etc.

El lenguaje de la demanda se asocia directa e indirectamente con la explicación de la situación problema. Por lo tanto comprender la demanda es entrar dentro del registro explicativo y dentro del proceso de construcción del problema de los consultantes, cuyo resultado es la demanda. En síntesis, se puede decir que la demanda es la expresión de la posición del consultante, puesta en un lenguaje específico, en relación con una formulación del problema y de su construcción.

Es muy importante levantar a través de la conversación el *circuito de la demanda*. Es decir, el recorrido que la solicitud de ayuda ha seguido a través de otras instituciones, profesionales u otros actores sociales o familiares, pues en ese proceso el problema seguramente ha sufrido redefiniciones, ha sido sujeto de diversas explicaciones, mejorías o agravamientos, así como

presiones de los diversos participantes en la situación. En casos complejos puede ser útil hacer inclusive un mapa de ese recorrido para representarse de manera más evidente un proceso, que en ciertas ocasiones se constituye en sí mismo en un problema. Esa representación donde se distinguen los actores y sus respectivas demandas permite diferenciar las variadas expectativas y separar las de los consultantes de las de los remitentes, así como empezar a comprender los juegos relacionales tejidos alrededor del problema y de la ayuda, y por lo tanto ayudar a los usuarios a construir su propia demanda en relación con el operador.

También es necesario analizar la *función de la demanda*. Es decir, responder a través de la conversación la pregunta “¿para qué vienen a pedir esta ayuda ahora?” Porque en este proceso de análisis de la demanda hay que distinguir entre el contenido y el proceso de la demanda. En este sentido hay que formular preguntas que conduzcan a establecer relaciones entre la demanda, las situaciones de crisis o de preocupación que la suscitan y el deseo y las condiciones del cambio.

No es lo mismo la queja que la demanda. Cuando una madre dice al operador del Centro Zonal “*vengo porque ya no sé qué hacer con esta niña rebelde que no me hace caso*”, está planteando una queja, mientras que si dice “*vengo a internar a esa niña rebelde o a que el ICBF me ayude a internarla*”, está planteando una demanda. La queja tiene tanto un sentido de sufrimiento como de acusación, por lo que un operador sutil debe diferenciar esos dos niveles de comprensión en la relación, validando el malestar y ayudando al usuario a desmenuzar la acusación para develar el juego relacional implícito, construir la demanda y pensar en el proceso de solución.

En esa distinción también se diferencia entre “el cliente o demandante de ayuda” y el “portador del problema”. Es claro en el caso donde la maestra de la escuela descubre una situación de abuso sexual en uno de sus alumnos y acude al Centro Zonal en busca de ayuda. En ese caso, la maestra es ya parte del problema y de la solución, y por lo tanto integra el sistema de ayuda y tiene demandas específicas que hay que esclarecer.

Para sintetizar la *exploración de la demanda* se incluye el cuadro siguiente:

Encuentro de evaluación: exploración de la demanda o solicitud de ayuda

Tipo de información solicitada	Ejemplos de preguntas e intervenciones
Actores involucrados	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Quién hace la solicitud? - ¿Quién se queja de qué o de quién? - ¿Quién sufre más en la situación? - ¿En favor de quién habría que intervenir? - ¿Quiénes son los involucrados en la situación? - ¿Quien no pide nada no está involucrado? - ¿A quiénes tendríamos que incluir en la toma de decisiones?
Objeto de la demanda	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué pide usted? - ¿Qué quisiera obtener? - ¿Cuál es su problema? Por favor, descríballo en forma concreta.
Objetivos de la demanda	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué quisiera obtener con esta solicitud? - ¿Qué espera encontrar? - ¿Con qué fin hace usted esta solicitud?
Contexto de la demanda	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Por qué plantea esa solicitud ahora y aquí? - ¿Qué es lo que ha ocurrido para que decidiera venir ahora?

	- ¿Cómo ha llegado a pedir esta ayuda?
Efectos esperados	- ¿Qué pasaría si no obtiene aquí lo que busca? - Si encontrara aquí lo que busca, ¿eso qué cambiaría? - ¿Quién va a ganar qué y quién va a perder qué? ¿Cómo se sentirán con eso? ¿Eso qué consecuencias puede traer?
Red involucrada	- ¿Quiénes más de su entorno están enterados e involucrados en esta solicitud? - ¿Con quiénes ha hablado de esta demanda y qué efectos generó? - ¿Con qué otros profesionales o instituciones ha hablado del asunto y eso qué consecuencias ha tenido? - ¿Con quiénes puede contar para abordar esta situación y con quiénes no puede contar? ¿Eso qué implicaciones puede tener?
Acciones/soluciones intentadas	- ¿Qué ha intentado hacer para resolver la situación? ¿Cuáles han sido los efectos? - Si no ha intentado nada, ¿por qué?
Indicadores de resultados	- ¿Cómo sabremos usted y yo que ya logró los objetivos que buscaba al venir acá? - ¿Cómo sabremos que la ayuda no cumplió los objetivos?
Rol esperado del operador	- ¿Quién o quiénes lo envían a este servicio? ¿Con qué argumentos? - ¿Usted qué espera de mí? - ¿Cómo piensa que nosotros podríamos colaborarle?
Obstáculos y limitaciones previsibles	- ¿Qué podría impedirnos resolver la situación que usted quiere resolver? - Hasta ahora ¿qué le ha impedido lograr lo que espera lograr al venir aquí? - ¿Con cuáles recursos contamos y con cuáles no? - ¿Cómo será recibido en su entorno si logra cambiar lo que quiere cambiar? ¿A quiénes les gustará, a quiénes no y eso qué consecuencias le traerá?
Redefinición del problema y de la colaboración	- Con base en lo que hemos hablado, podríamos decir que lo que usted quiere es que le ayude a ... - Y de mí y de nuestra relación espera ...
Precauciones y previsiones	- ¿Con quiénes debemos establecer contacto para coordinar... - ¿A qué debemos estar atentos para preservar este proceso de ayuda?

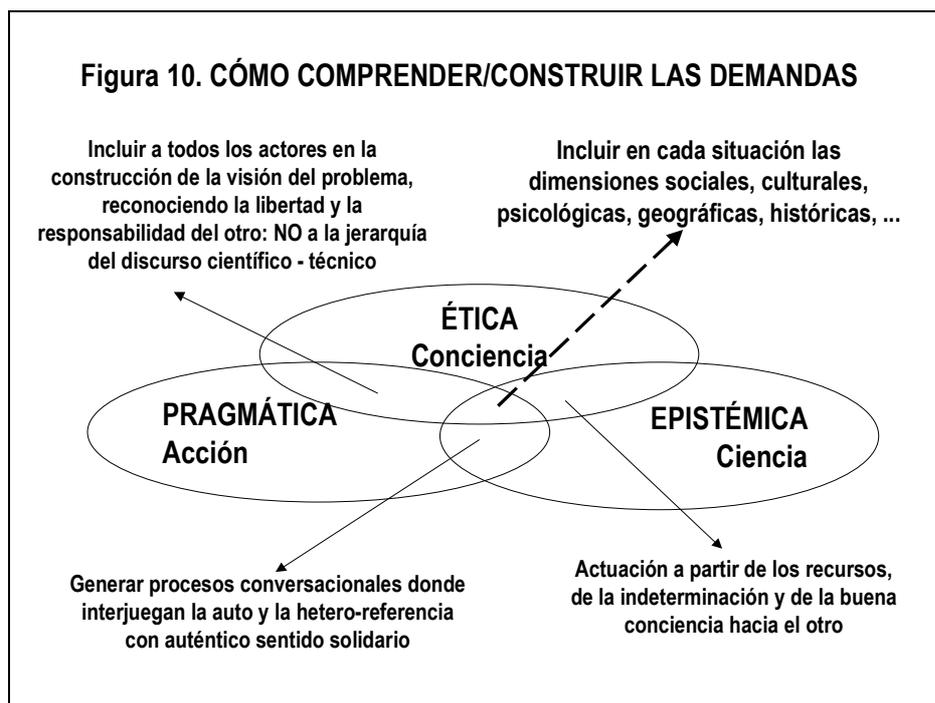
Si bien las demandas son tan variadas como las familias, hay tres grandes categorías de solicitudes que ayudan a organizar la información:

- 1> Demandas mal formuladas u oscuras: bien sea porque hasta el momento solo es claro el malestar y la queja, o porque los usuarios tienen miedo de recibir un regaño o un rechazo. Por lo tanto es útil explorar las experiencias que alimentan esta construcción del mundo e identificar qué debe ser verificado, reencuadrado, ampliado, etc. En estos casos ayuda la elaboración del mapa relacional.
- 2> La demanda es clara y se inscribe en una situación de crisis. La solicitud se dirige entonces a impedir que la situación avance y empeore y se pueda recuperar el estado anterior o se llegue a uno mejor idealizado. Será útil tener presente la dimensión temporal para apreciar la evolución de la situación y de la relación para el trabajo.
- 3> La demanda es una solicitud de arbitraje en un conflicto o una solicitud de coalición contra un tercero. Se trata de explorar el juego relacional involucrado en la demanda para reconocer las heridas, los temores y los proyectos que la lucha perpetua no les permite lograr.

Como aparece en la figura 10, el análisis y la construcción de la demanda tiene implicaciones éticas, pragmáticas y epistémicas que se entrelazan. Es decir, si se es coherente con la ética ecosistémica, desde el punto de vista de las prácticas profesionales que organizan la coordinación de acciones, sería necesario incluir a todos los actores involucrados en la construcción del problema y de su solución, asumiendo que todos los razonamientos son válidos en su contexto y por lo tanto adquieren un nuevo sentido al ser traídos al contexto de la intervención. No son eliminables.

Desde el punto de vista de la relación entre ética y epistemes o teorías, también en coherencia con la ética ecosistémica, será necesario revisar permanentemente si los discursos explicativos **a los** que se acude contemplan los recursos, reconocen la buena conciencia del otro y la indeterminación propia de la complejidad, sin pretender imponer como criterio exclusivo la validez científica; es indispensable considerar la relevancia y la pertinencia de las teorías para la inclusión social como criterios de validez.

Todo esto exige que las prácticas profesionales conserven el espíritu de los procesos conversacionales que incluyan la diversidad de perspectivas y generen un auténtico sentido solidario en la construcción y análisis de las demandas.



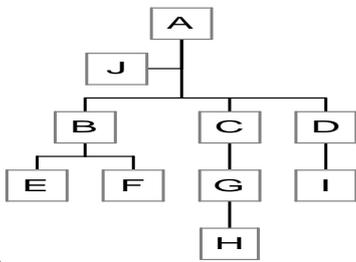
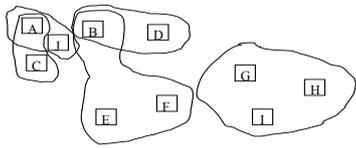
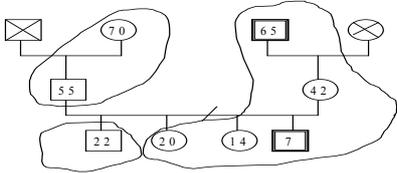
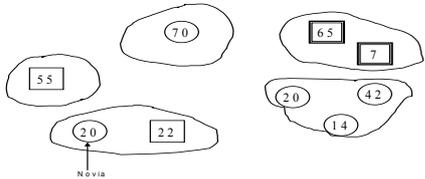
3.4.4. Análisis de la dinámica relacional de la familia en su interior y con el macrosistema

- Mapas y diagramas relacionales

Una forma ágil y evidente de representar y comprender la dinámica de las relaciones tanto dentro de la familia como de la institución es utilizando mapas y diagramas de las relaciones. Como se muestra en el cuadro siguiente, es posible elaborar y contrastar los diagramas estructurales y formales con los que se representan las dinámicas vividas, cambiantes y no formalizadas entre los distintos actores.

El organigrama/genograma relacional pone en escena las estrategias que cada actor inventa para ajustarse o para cuestionar el marco definido por el organigrama/genograma estructural.

Mapas de las relaciones entre la institución y la familia

Organigrama formal/Genograma estructural Acento sobre la estructura	Organigrama/Genograma relacional Acento sobre los actores
 <p>Organigrama</p>	
 <p>Genograma</p>	
<p>- Informa sobre estructura jerárquica, roles, funciones, responsabilidades, atribuciones</p> <p>- Ayuda a identificar las reglas explícitas anunciadas por la institución o la familia</p>	<p>- Informa sobre la red relacional, las alianzas, las coaliciones, los conflictos, las rupturas y el espacio relacional de cada uno.</p> <p>- Se refiere más a las reglas implícitas, construidas por el observador.</p>
<p>Rol esperado Definición del trabajo y de las tareas que se van a realizar, de los comportamientos esperados conforme al rol en la organización o en la familia</p>	<p>Rol jugado Descripción de la manera como son puestos en escena los roles esperados: autoritario, reservado, justo, arbitrario, etc.</p>
Describe la pertenencia	Describe la identidad

○ Evaluación de las relaciones de la familia con el macrosistema

Evan Imber-Black (2000)⁴⁰ comprueba cómo para evitar que se formen y para romper los círculos viciosos que se crean entre las familias y el macrosistema formado por las instituciones

⁴⁰ Imber-Black, E. (2000). *Familias y sistemas amplios*. Buenos Aires: Amorrortu.

de servicios sociales, es indispensable que los agentes interventores identifiquen las pautas relacionales que se crean entre ellos y las explicaciones que les dan a los problemas y a sus relaciones, tanto para facilitar como para bloquear la resolución de los problemas y el desarrollo humano.

Si bien la identificación de estas relaciones hace parte de la evaluación general del caso, es importante que dicha evaluación se inicie desde la recepción, para generar hipótesis relativas al lugar o a la función de determinadas familias en los sistemas amplios y a la forma como los problemas se han mantenido en tales relaciones.

Siguiendo las sugerencias de esta autora (p. 78 y sigs.), los objetivos de la evaluación de las relaciones entre la familia y el macrosistema se resumen así:

- 1> Proporcionar información sobre el lugar que ocupan los sistemas amplios en la vida de la familia para formular hipótesis sobre el sistema significativo para la intervención.
- 2> Determinar lugares de entrada viables en la esfera familiar.
- 3> Crear relaciones nuevas e imprevistas entre la familia y el macrosistema, para hacer más viable el proceso de cambio.
- 4> Mantener relaciones viables con el macrosistema.
- 5> Determinar las restricciones existentes en el contexto de la familia y el macrosistema.
- 6> Contribuir a la planeación y la ejecución de las intervenciones en el nivel apropiado.
- 7> Proporcionar información sobre el lugar que ocupan las familias y sus problemas en el macrosistema para facilitar el desarrollo de un programa eficaz.

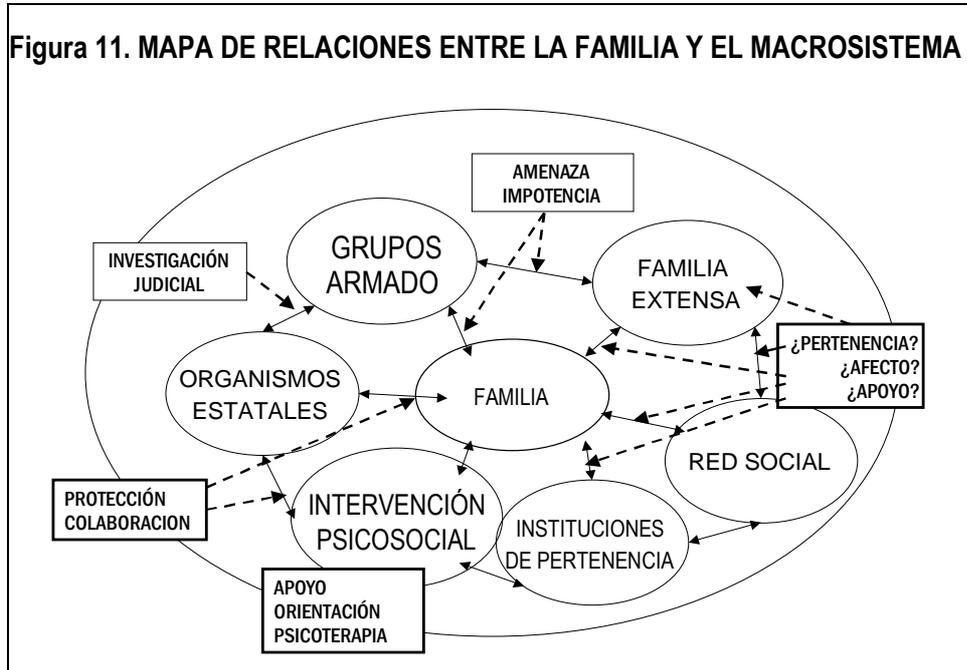
Tal evaluación debe incluir los siguientes aspectos:

- 1> Identificación de los sistemas involucrados.
- 2> Definiciones que le dan al problema los principales sistemas.
- 3> Alianzas, coaliciones y triangulaciones entre la familia y los sistemas.
- 4> Límites entre la familia y el macrosistema: en qué medida la familia conserva su autodeterminación o está atrapada entre las decisiones que toman por ella los sistemas judicial, de protección y de bienestar, por ejemplo.
- 5> Mitos y creencias de las instituciones acerca del problema, de la ayuda y de las soluciones.
- 6> Soluciones intentadas en el pasado y en el presente.
- 7> Obstáculos y trabas.
- 8> Transiciones en el macrosistema: cómo han pasado de un sistema de ayuda a otro.
- 9> Pronóstico.

La figura 11 ilustra un posible mapa de relaciones de la familia en su macrosistema. En los rectángulos se enuncian tipos potenciales de relación que se convierten a la vez en potenciales recursos o en restricciones y amenazas al proceso de ayuda.

Es imposible estandarizar la conformación del sistema de ayuda, pues siempre habrá que contar con las condiciones del contexto y cada caso plantea un desafío a los agentes de intervención aun en ese sentido. Siempre estará en juego su pericia para aprovechar de la mejor manera los recursos disponibles.

Figura 11. MAPA DE RELACIONES ENTRE LA FAMILIA Y EL MACROSISTEMA



3.4.5. Ubicación de la familia en el continuo vulnerabilidad-generatividad

La implementación del Modelo Solidario exige que los agentes de intervención tengan siempre presentes los siete parámetros: topológico, de filiación, sociocultural, de vulnerabilidad social, histórico y evolutivo, jurídico, y de su dinámica relacional, como marco de referencia para organizar la información y las medidas que se van a tomar en cada caso, en la amplia gama de servicios y programas del ICBF, desde el fortalecimiento de la familia hasta la protección de los menores en alto riesgo.

Los indicadores generales de cada parámetro se presentan en la tabla 8. Esos parámetros deben conectarse además en forma concreta con la situación que motiva la relación familia-ICBF, pues esa situación se convierte en el primer referente de la evolución del caso. En otras palabras, la vida familiar en el momento del encuentro con el ICBF puede estar organizada por ejemplo alrededor de un evento de violencia que los lleva al Centro Zonal o al hecho de que el bebé necesite un hogar comunitario. La "fotografía" de la familia variará a medida que transcurre la ayuda y que el niño crece.

Tabla 8. Perfil de vulnerabilidad-generatividad familiar

Indicadores de cada parámetro	Criterios de vulnerabilidad -generatividad	Escala					
		Vulnerabilidad			Generatividad*		
		1	2	3	4	5	6
<u>Red vincular</u> : constituida por miembros de la familia que conviven en el momento, parientes con los que cuentan, instituciones que dan apoyo, grupos políticos, religiosos, deportivos, sociales, etc., a los que pertenecen	Pequeño tamaño y/o desligamiento de la red familiar - red suficiente y vínculos familiares significativos						
	Escasez/suficiencia de fuentes de apoyo social e institucional						
<u>Filiación</u> : tipos de vínculos entre miembros de la familia y de su red: consanguinidad; parento-filiales: adopción, custodia, patria potestad; conyugales: tipo de unión; económicos: dependencia-autonomía económica de los miembros; sociales: pertenencia - anonimato - exclusión de su comunidad	Confusiones o conflictos/claridad y acuerdo en: - Vínculos parento-filiales						
	- Vínculos conyugales						
	- Vínculos económicos						
	Exclusión/inclusión en la comunidad						
<u>Sociocultural</u> : circunstancias y valores sociales, tradicionales, religiosos y políticos relevantes; sentido atribuido a los eventos que motivan el contacto con el ICBF; circunstancias sociales y políticas específicas que inciden sobre el proceso de atención	Circunstancias sociales y políticas agravan el problema/favorecen su solución						
	Circunstancias sociales y políticas obstaculizan/favorecen la intervención						
<u>Vulnerabilidad social</u> : riesgos/apropiación de recursos. Condiciones y acceso a: vivienda, salud, educación, ingreso/empleo, servicios públicos, calidad del entorno: ambiental, transporte, equipamiento de servicios, etc.	Escasa /suficiente apropiación de recursos para el bienestar socioeconómico de la familia y el afrontamiento de sus problemas						
<u>Histórico y evolutivo</u> : historia/relato encarnado de la familia; ciclo vital de los miembros y de la familia como grupo; eventos estresantes de la familia y en relación con el entorno, de orden afectivo, económico, de salud, de cuidado de los miembros, laborales, sociopolíticos, etc.	Existen/no existen eventos de la historia familiar que frenan su desarrollo						
	Sobrecarga de demandas de los miembros en diferentes etapas evolutivas/adecuadas demandas para los recursos familiares						
	Alto/baja acumulación de eventos estresantes en los últimos dos años						
<u>Jurídico</u> : procesos activos pendientes sobre asuntos de filiación y de cumplimiento de deberes conyugales y parento-filiales. Otros procesos con la justicia ordinaria	Presencia/ausencia de procesos jurídicos que interfieren la vida familiar						
<u>Dinámico relacional</u> : - Estilo de vinculación emocional y expresión afectiva - Estilo de organización familiar: toma de decisiones, resolución de conflictos, disciplina, ejercicio de la autoridad	Conflicto/ armonía conyugal						
	Conflicto/ armonía padre - hijos						
	Conflicto/ armonía madre - hijos						
	Conflicto/armonía entre hermanos						
	Conflicto/armonía con familia extensa						

Lo importante es que la evaluación sea verdaderamente el resultado de un proceso de construcción con los usuarios, en una conversación en la que también participen los miembros del equipo del Centro Zonal o de la dependencia responsable de la atención, cuya presencia sea pertinente según el tipo de situación. Así, si se trata de un menor abandonado, participarían

* 1= Factor de alto riesgo de disolución, de desprotección o de conflicto, 2= Factor de riesgo moderado, 3= Factor de ligero riesgo, 4= Incipiente factor de generatividad, 5= Importante factor de generatividad, 6= Es su principal factor de generatividad.

el Defensor y el equipo psicosocial, pero si se trata de un niño que ingresa al hogar FAMI, sería prudente la evaluación nutricional y la evaluación conjunta entre los padres y la madre comunitaria, para establecer un plan de mejoramiento familiar, el cual puede ser integrado con las necesidades de los demás padres que asisten al hogar, para sobre esa base organizar estrategias como la “Escuela de Padres” o las actividades del “Educador familiar”. En esa evaluación pueden revelarse dificultades más complejas, como conflictos de la pareja o violencia familiar, las cuales requerirían la conexión con el equipo del Centro Zonal, para el cual sería un punto de partida esta evaluación realizada en el hogar comunitario.

La evaluación propuesta permite tener un perfil de la “Vulnerabilidad-generatividad” de la familia en cada caso, el cual sirve como línea de base para diseñar la estrategia de manejo más pertinente según las necesidades y recursos existentes en el sistema de ayuda y para tomar las decisiones correspondientes. Todo esto, en coherencia con la hipótesis que sustenta el trabajo con familias propuesto en los lineamientos::

Hipótesis sobre la configuración de necesidades de atención

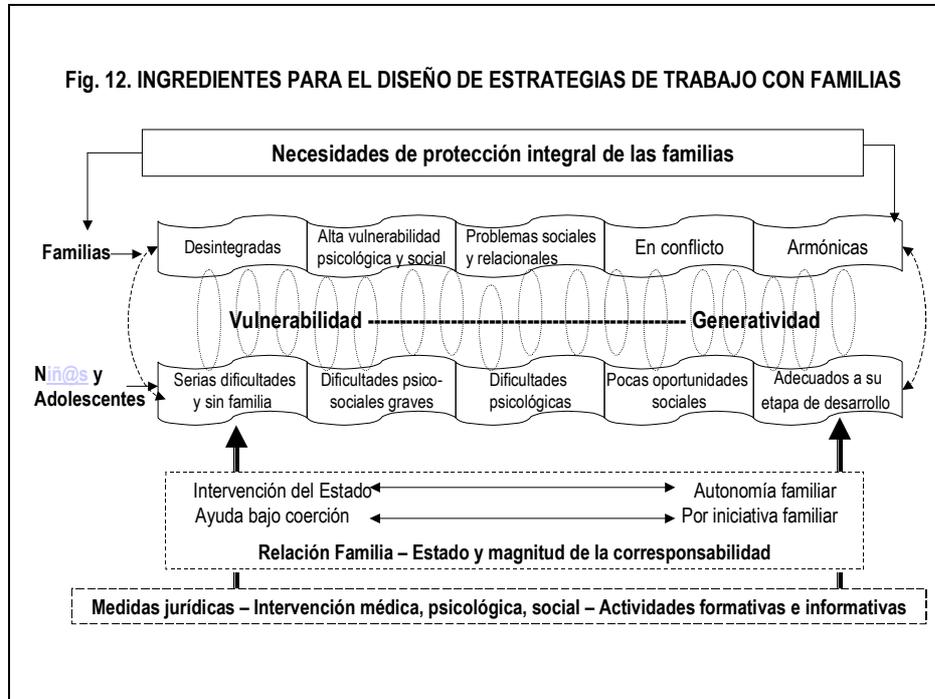
“Las situaciones que relacionan a niños, adolescentes y familias con el SNBF surgen en la confluencia simultánea de circunstancias de orden vincular, social, político y económico, las cuales ubican a las familias en un continuo de vulnerabilidad y de generatividad, dependiendo de cómo las familias se apropian de los recursos disponibles. En consecuencia, la inclusión y la atención a las familias requiere estrategias de trabajo en red que abarquen todos los factores que reducen la vulnerabilidad y aumentan la generatividad”.

La magnitud de la vulnerabilidad es equivalente a la acumulación de problemas en todos los parámetros de evaluación familiar. Un solo evento, por grave que sea, no es en sí mismo determinante de la vulnerabilidad. En coherencia con este supuesto y como lo muestra la figura 12, dentro de un espíritu ecosistémico y de complejidad, el diseño de las estrategias de acción e intervención integra varias consideraciones y niveles de análisis:

En primer lugar, hay que tener claro que toda intervención debe responder a las necesidades de protección del sistema familiar como un todo. No solo del menor. Porque si bien un niño puede ser el miembro más vulnerable de la familia, no significa que las soluciones deban enfocarse en él. Las soluciones más potentes provendrán de la intervención masiva del sistema.

En segundo lugar, la vulnerabilidad-generatividad de cada sistema familiar en un momento dado puede ubicarse en un continuo que sintetiza su situación en todos los parámetros evaluados. Arbitrariamente se han distribuido las familias en cinco grandes categorías tentativas (operacionalizables posteriormente), de mayor a menor generatividad y de mayor a menor autonomía del grupo familiar. Se caracterizan como sigue:

1. *Armónicas*: no reportan ninguna dificultad específica y buscan los servicios de fortalecimiento y de apoyo en programas preexistentes en el ICBF, sobre todo de carácter comunitario y grupal.
2. *En conflicto interno*: las que buscan resolver conflictos entre los miembros de la familia, pero cuya situación socioeconómica no constituye un problema en ese momento.



3. *Con problemas sociales y conflictos internos*: tienen ambos tipos de dificultades, pero aún conservan recursos propios que pueden activar si resuelven sus conflictos.
4. *En alta vulnerabilidad psicológica y social*: tienen problemas de todo tipo y muy pocos recursos para activar su autonomía familiar. Requieren el apoyo institucional en los diversos parámetros de la vida familiar.
5. *Familias desintegradas*: serían los casos de menores abandonados o desvinculados de grupos armados que no pueden contar con su familia por cualquier razón. Requieren la protección total del Estado y la reconstrucción de su red vincular.

Así mismo, los menores que son foco de la acción o intervención pueden ubicarse en un continuo, cuyas categorías pueden correlacionarse o no con el grado de vulnerabilidad familiar. No obstante, parece haber una cierta correspondencia entre la magnitud de las dificultades familiares y las de los menores. Los niños y jóvenes se podrían clasificar entonces como sigue:

1. *Adecuados a su etapa de desarrollo*: serían los que asisten a los programas y servicios de fortalecimiento y apoyo, pero no tienen dificultades específicas.
2. *Con pocas oportunidades sociales*: no tienen dificultades en su desarrollo, pero viven en condiciones sociales de escasez que ponen en riesgo su desarrollo.

3. *Con dificultades psicológicas y/o con discapacidades:* tienen dificultades de comportamiento y/o limitaciones físicas, pero la situación socioeconómica de su familia no constituye un problema en ese momento.
4. *Con dificultades psicosociales graves:* se conjugan dificultades individuales de comportamiento o del desarrollo, con limitaciones socioeconómicas de su familia.
5. *Con serias dificultades psicosociales y sin familia:* serían los menores abandonados y sin acceso a servicios.

Como ya se decía, en algunos casos pueden ser proporcionales las dificultades de la familia y del menor, pero en otros no, como cuando el niño tiene una discapacidad sensorial, pero su familia es armónica y autónoma, de modo que necesitaría tan solo la ayuda especializada en rehabilitación que encuentra en la red de salud que le corresponda.

Como puede apreciarse, un criterio de generatividad-vulnerabilidad es el grado de autonomía y de autosuficiencia de la familia para satisfacer sus necesidades de toda índole. Así mismo se incluye en relación con el anterior el criterio de cómo llega el caso al ICBF; es decir, si la familia acude por su propia iniciativa o si por el contrario, el Instituto debe irrumpir en ella para salvaguardar a un menor. Queda también plasmada en la figura 6 la idea de que a mayor vulnerabilidad, más tipos de intervención implicados en la estrategia y por lo tanto, mayor requerimiento de un trabajo en equipo y en red intra e interinstitucional.

Es muy importante subrayar que el nivel de vulnerabilidad no es un diagnóstico **categórico**, fijo y determinante. Es la metáfora de una situación momentánea, cuya función es organizar la complejidad de los casos **y** tener elementos para, a su vez, organizar la estrategia de abordaje a partir del acuerdo concertado con los involucrados. Como ilustración, se presentan en la tabla 9 las viñetas de tres casos con diferentes niveles de vulnerabilidad.

Tabla 9. Tres casos con distinto nivel de vulnerabilidad

	Caso 1 Alta vulnerabilidad	Caso 2 Moderada	Caso 3 Baja vulnerabilidad
Situación	La dueña del inquilinato pide al ICBF que recoja a dos niños de 3 y 5 años encerrados en una pieza desde el día anterior. La situación se ha repetido varias veces	La madre acude al Centro Zonal acusando a su ex-esposo de secuestrar al hijo de ambos de 4 años.	Los padres de un bebé de 6 meses buscan cupo en un hogar del ICBF
	⇕	⇕	⇕
Parámetro	Alta vulnerabilidad	Moderada	Baja vulnerabilidad
Topológico	Los niños conviven con una tía materna soltera de 20 años. Son desplazados del Tolima. Al padre de los niños lo mataron y la madre está recluida en un hospital mental de esa región. La joven se vino por salvar su vida y la de los niños y no cuenta con nadie en Bogotá.	La unión libre terminó hace 2 años por infidelidad de la esposa. Ella, de 22 años, vive con un nuevo compañero de 30 años, tiene con él otro hijo de 2 años y su madre le ayuda a cuidarlos. El padre, de 23 años, sigue soltero, vive con su familia de origen. El compañero tiene dos hijos de 6 y 8 años a quienes no ha reconocido	El padre, de 24 años, y la madre, de 22 años, se casaron hace 2 años y viven independientes. Visitan semanalmente a sus familias de origen y las abuelas les han ayudado hasta el momento a cuidar al niño
Filiación	Los vínculos entre los involucrados son de tercer grado de consanguinidad y el futuro de la relación entre ellos es incierto. La tía tiene un novio que le propone convivencia pero sin los niños	Las uniones han sido de hecho; el ejercicio de la paternidad es conflictivo por el padre y negligente por el compañero actual	Matrimonio civil después de un noviazgo de dos años
Sociocultural	La tía, campesina, sufre el desarraigo del desplazamiento y la desorientación en una ciudad que no comprende	El medio sociofamiliar se ha visto siempre envuelto en acciones policivas y judiciales por violencia familiar y con vecinos, asociada a consumo de alcohol	La pareja es coherente con los valores familiares de superación académica y laboral. Progresan aprovechando las oportunidades que les ofrece su condición social
Vulnerabilidad social	La tía no tiene ningún ingreso. Hizo hasta II de primaria. Desde cuando llegó a Bogotá hace 6 meses ha vivido de la caridad del vecindario, a donde llegó por un paisano. A veces se gana la comida ayudando a sus vecinos en oficios domésticos. Aún no le entregan su carné de desplazada. Acude a estrategias de supervivencia	La madre trabaja como empleada doméstica, tres días por semana. Los dos compañeros son obreros de construcción y trabajan a destajo. La pareja vive en un inquilinato. No tienen seguridad social. Viven en estrato 2	Los dos cónyuges tienen contratos laborales en empresas estables y piensan terminar sus estudios universitarios una vez organicen el cuidado del niño. Creen que por antigüedad, en un par de años les ayudarán en la empresa a adquirir vivienda. Cuentan con los servicios de ley de seguridad social. Viven en estrato 3

Parámetro	Alta vulnerabilidad	Moderada	Baja vulnerabilidad
Histórico y evolutivo	Como eventos: desplazamiento, orfandad prematura, carencias afectivas y económicas. Las necesidades de protección de los niños riñen con las de autonomía y realización personal de la tía	Eventos: conflictos y ruptura conyugal, inestabilidad laboral y económica, procesos legales, violencia familiar por abuso de alcohol	No han vivido eventos que pudieran ser traumáticos. Las necesidades evolutivas de los miembros de la familia son coherentes con el momento vital por el que atraviesan
Jurídico:	Ni los niños ni la tía tienen documentos. Su estatus de desplazados aún no se ha resuelto. No se sabe si la condición mental de la madre le permitirá asumir la custodia de los niños	El padre ha incumplido con las cuotas alimentarias y las visitas asignadas después de un largo y tortuoso proceso judicial, complicado por lesiones a la ex esposa y a su compañero	No tienen procesos jurídicos
Dinámico relacional	Hay desligamiento afectivo y caos familiar generado en apariencia por las circunstancias de desplazamiento. La tía se encuentra en un conflicto de lealtades entre su novio y sus sobrinos	El niño "secuestrado" está jugando el papel de punta de lanza entre sus padres, por una separación no resuelta. La organización de su vida familiar es caótica y los padres compiten por demostrar cuál es el mejor padre. No hay acuerdos claros para la crianza con el nuevo compañero, quien sigue periférico aun para sus propios hijos.	Esta joven pareja ha conversado por su propia iniciativa sobre los errores de crianza que no quieren repetir. Se dan cuenta de que el padre tiende a ser sobreprotector y permisivo para compensar su vivencia infantil de un padre excesivamente estricto. Han tenido discrepancias por ese motivo, pero logran resolverlas conversando

3.4.6. Formulación de hipótesis y reformulación de la demanda

La información que se genera en el encuentro, las experiencias de los operadores y la misma relación que se establece entre usuarios y operadores son los insumos para la construcción de hipótesis para comprender las situaciones que se van a intervenir en cada caso. Formular una hipótesis es proponer un hilo conductor para la acción. No se trata de comprender en el vacío sino de "comprender para". La hipótesis da cuenta de los usuarios o consultantes, de los operadores, de su colaboración y de la posibilidad de construir una historia diferente de la que se ha organizado alrededor del problema.

La hipótesis no dice lo que hay que hacer sino que señala las dimensiones sobre las cuales es posible actuar: la dinámica relacional, la vulnerabilidad social, la problemática jurídica asociada a la filiación o a otros temas, la información sobre las alternativas de solución, etc. La hipótesis indica sobre qué actuar pero no dice cómo. Para esto se formulan estrategias y se toman decisiones.

Para reformular la demanda, el operador pone a consideración de los presentes en la sesión la manera como él comprende el problema o situación que los lleva al ICBF. Esa reformulación incluye tres ingredientes clave: un sentido interaccional de la dificultad, una connotación positiva de esta y de las soluciones intentadas y una dirección posible de las alternativas de solución.

Por ejemplo en el caso 1, la solicitud de la dueña del inquilinato deberá ser atendida inmediatamente por el ICBF, pero la definición del problema no podrá hacerse simplemente como un caso de negligencia, sino que como lo muestra la misma descripción hecha en el cuadro, la joven tía está sobrecargada y desamparada, ha actuado con generosidad para proteger a sus sobrinos pero su momento vital la coloca en un dilema, en el que se pone en juego su supervivencia y la de los niños. Visto así el problema, se requiere una intervención de protección en todos los parámetros, con la participación de otras instituciones como la Red de Solidaridad, el hospital mental donde está la madre, la red de instituciones de la localidad para que los niños reciban servicios de salud y educación, etc.

3.4.7. Formulación de estrategias de intervención y toma de decisiones sobre la conducción del caso

Organizar la intervención no es lo mismo que diseñar un programa. Edgar Morin⁴¹ hace por eso una clara distinción entre estrategia y programa. El programa es un conjunto de operaciones fijas que sirven para guiar la acción de manera previsible. Implícitamente, el programa asume que el objeto de intervención es incapaz de autonomía, por lo cual sus reacciones son previsibles y anticipables por el operador o modelizador de la intervención. Si las circunstancias cambian, el programa corre el peligro de fracasar. Con los sistemas vivos como las familias, los cuales son ecodependientes en cierta medida pero también autoorganizados y autopoyéticos, lo esperable es la imprevisibilidad, el azar en las reacciones y las respuestas oscilantes según las condiciones cambiantes del contexto. Por lo tanto no son sujetables a programas, sino que es indispensable organizar como estrategias las intervenciones.

La estrategia surge de la capacidad de prever, de contemplar los eventos internos y externos imprevistos y de modificar el curso de la acción en función de la información que se va generando en el proceso. Es trabajar con el azar manteniendo claro el objetivo pretendido, porque es la finalidad la que dicta la estrategia y evita que se pierda en las adaptaciones sucesivas. Por lo tanto, la estrategia organiza proyectos más que estructuras.

En coherencia con los principios de la intervención compleja hay que decir que empezar una intervención sin tener clara la estrategia que la orienta, es una de las mejores formas de llevar el caso al fracaso. Es difícil definir qué es una estrategia, pero todos los autores coinciden en que la estrategia conjuga la definición de un plan general, con la habilidad para desarrollar y ajustar la sucesión de acciones que lo constituyen, manteniendo siempre el objetivo de resolver una situación problema compleja⁴².

Las estrategias para abordar los problemas individuales y familiares están constituidas por acciones y experiencias que se producen dentro y fuera de las sesiones, ciñéndose a las siguientes **condiciones deseables para la formulación de estrategias sistémicas de intervención:**

- 1> Tener presente que los objetivos de una intervención están siempre sujetos a las condiciones del contexto.

⁴¹ Morin, E. (199) *Introducción al pensamiento complejo*. Buenos Aires. Gedisa.

⁴² Hernández C., A. (2004). *Psicoterapia sistémica breve: la construcción del cambio con individuos, parejas y familias*. Bogotá: Ed. El Búho.

- 2> Contemplar múltiples niveles de evaluación y de intervención e incluir a los diferentes actores familiares y sociales involucrados en el problema y en su solución.
- 3> Partir de una definición tal del problema, que sea compartida por los consultantes y que permita visualizar como viable la solución de este.
- 4> Enfocarse sobre lo posible y no sobre lo perfecto: la meta de la intervención no puede ser crear un ser humano perfecto sino ayudar a las personas a usar sus habilidades y potencialidades existentes, limitadas o alteradas por sus dificultades. Es facilitar que las personas alcancen metas tan ventajosas como sea posible.
- 5> Basarse en la descripción de una pauta relacional hipotética que conecte a los distintos actores involucrados.
- 6> Partir de las características particulares del caso, aunque en su comprensión se apliquen teorías y conclusiones provenientes de experiencias con casos similares.
- 7> Contemplar las vicisitudes y características propias de la etapa del ciclo vital individual y familiar que atraviesan los consultantes, así como las circunstancias coyunturales de su entorno inmediato. Una meta apropiada es la que ayuda al consultante a funcionar tan adecuada y constructivamente como es posible dentro de las limitaciones externas e internas que constituyen su situación vital y sus necesidades.
- 8> Contemplar los recursos disponibles en los distintos contextos involucrados en la solución del problema y favorecer la manera de activarlos y ampliarlos.
- 9> Proponer acciones directas e indirectas que sean hipotéticamente pertinentes para la solución del problema y organizar el flujo de acciones necesarias para llevar a cabo la estrategia de intervención.
- 10> Prever los posibles efectos positivos y negativos de emprender las acciones propuestas y los obstáculos para llevarlas a cabo por parte de los distintos actores involucrados, partir de la formulación de hipótesis y de su contrastación con las personas implicadas en el proceso.
- 11> Enfocarse sobre el futuro y no sobre el pasado: Ir al pasado es interesante sólo para que los consultantes desarrollen la habilidad de mirarlo cuidadosa y objetivamente, con el fin de superar malas interpretaciones, creencias irracionales, o limitaciones del pasado que limitan el desarrollo en el presente.
- 12> Tener en cuenta que el cambio requiere reorganización, reordenamiento, reestructuración de las representaciones rígidas e inhibitorias que impiden el afrontamiento efectivo de la realidad. La iniciación o facilitación de este proceso es una meta primordial de la intervención.

Es muy importante subrayar que en este modelo la resolución de problemas específicos se considera el motor para el comienzo de un cambio, porque se admite que es imposible que una intervención transforme totalmente la vida de una persona o de una familia. Lo que se espera es movilizar la iniciación del cambio, aceptando que la vida es mucho más compleja y por fortuna se

rige por sus propios procesos, los cuales trascienden a una intervención, cuyo valor estaría justamente en la potencia con que haga impacto y active el proceso evolutivo natural de los individuos y las familias como sistemas vivos.

4. Tipos de intervención con familias

Los equipos de los Centros Zonales, en colaboración con las instituciones del SNBF, cuentan con una serie de medidas que, aplicadas con una lógica ecosistémica y constructivista, incorporan las nociones de diversidad y de generatividad. Tales intervenciones se organizan en un espectro que abarca las posibilidades que se presentan en la tabla 10^{43, 44}:

Tabla 10. Tipos de intervención con familias

Intervención	Situación	Supuesto sobre los recursos de la familia	Objetivo de la intervención
Aprendizaje-educación	La familia desea fortalecer algún aspecto de su vida relacional o del desarrollo de sus miembros	La familia cuenta con suficientes recursos	Ampliar y fortalecer los recursos existentes
Facilitación	Crisis asociadas a transiciones vitales, propias del ciclo vital de la familia y de sus miembros	La familia sufre un bloqueo transitorio para hacer uso de sus recursos internos existentes	Activación de los recursos
Apoyo	Crisis que surgen ante eventos inesperados que amenazan la organización familiar	La familia no cuenta en ese momento con recursos específicos para afrontar ese evento	Aportar los recursos faltantes mientras la familia activa sus mecanismos para obtenerlos por sí misma
Mediación	Conflictos entre los miembros	Los recursos están congelados o invertidos en mantener el conflicto	Liberación de los recursos de los miembros por transformación del conflicto y renegociación de las relaciones
Control y tutela	Violencia, abuso o descuido grave	Parálisis de los recursos y de las posibilidades de desarrollarlos	Interrupción del circuito de violencia, renegociación de las relaciones y reactivación del proceso evolutivo
Terapéutica	Alteraciones emocionales y relacionales que pueden configurar síntomas específicos	Condiciones individuales no resueltas bloquean el desarrollo y apropiación de recursos de los miembros	Generación de nuevas condiciones relacionales e individuales que favorezcan la activación y el desarrollo de nuevos recursos
En interfaz o en red	Hay una problemática compleja que requiere la intervención distintas	Se conjugan bloqueos y ausencia de recursos en diferentes niveles de la	Optimizar y hacer más potentes los efectos de todas las intervenciones para generar la activación y

⁴³ Fruggeri, L. (1997). *Famiglie. Dinamiche interpersonali e processi psicosociali*. Roma: La Nova Italia Scientifica. En "Comentario de D. Fried Schnitman" a "Terapia de red: un método de tratamiento en situaciones de crisis", de J. Klefbeck, publicados en *Sistemas Familiares*, Año 16 - n.º 1, marzo 2000.

⁴⁴ Fruggeri, L. (2000). "Una propuesta de clasificación de las intervenciones a favor de la familia: de los contenidos a los procesos". *Sistemas Familiares*, Año 18 - n.º 1-3, 2002.

	instancias a varios niveles	vida	asimilación de recursos individuales y de la familia como grupo en su entorno social
--	-----------------------------	------	--

- 1> *Intervenciones de aprendizaje-educación:* facilitan y promueven procesos de aprendizaje a través de la propia experiencia o en redes colaborativas, mediante la reflexión en acción, reciclando las experiencias exitosas de las familias y proveyendo nuevas informaciones y recursos. En el ICBF serían las estrategias de “educadores familiares” y “talleres para padres”, por ejemplo.
- 2> *Intervenciones de facilitación:* promueven los recursos disponibles, generalmente cuando las familias atraviesan transiciones asociadas a las tareas evolutivas propias de la etapa del ciclo vital. A veces implican una intervención a cada familia, pero son también las que se encuentran en los servicios de atención a la infancia, a los adolescentes o a los ancianos.
- 3> *Intervenciones de apoyo:* buscan compensar la falta de recursos para afrontar el momento evolutivo o el momento crítico. Presuponen una carencia sólo parcial de recursos en la familia. Sería lo que se logra por ejemplo con los suplementos nutricionales para familias en difíciles situaciones económicas, pero que conservan sus vínculos afectivos.
- 4> *Intervenciones para la resolución alternativa de conflictos:* son todos los servicios a los que acude la familia cuando no logra tramitar por sí misma la resolución de sus conflictos y requiere por lo tanto la intervención de un tercero. Los conflictos generalmente están asociados a las fases del desarrollo familiar y de sus miembros, de modo que pueden ser conflictos conyugales, en la relación padres-hijos, entre hermanos por el cuidado de los padres ancianos, etc. Estas intervenciones asumen que las familias tienen recursos y por lo tanto su objetivo es hacerlos emerger. Estas intervenciones basadas en la conciliación, son una alternativa a la intervención judicial, en la cual es el juez quien dirime el conflicto.
- 5> *Intervenciones de control y de tutela:* se asumen cuando la familia no logra cumplir con la función de protección de sus miembros, amenazados entonces por violencia y abusos. Son las que ocurren en la interfaz psicojurídica y pueden implicar la restricción de la libertad de los perpetuadores del abuso. Tienen como presupuesto una sanción judicial de la dificultad y como objetivo construir los recursos para que inicien nuevos recorridos vitales. Estas intervenciones, para ser exitosas, requieren la comprensión de las medidas coactivas como una parte del proceso terapéutico, que no se daría por la iniciativa de los involucrados.
- 6> *Intervenciones terapéuticas:* se ofrecen cuando el desajuste familiar o de alguno de sus miembros no ha podido ser superado con los propios recursos. En los casos de francas psicopatologías las intervenciones resultan altamente complejas pues implican la participación de varios tipos de intervenciones como de control (hospitalización psiquiátrica), de apoyo (subsídios, protección para los menores), psicoterapéuticas, etc. Estas intervenciones contribuyen a modificar las dinámicas familiares que sostienen el problema y buscan crear condiciones relacionales donde las personas puedan activar y generar sus propios recursos.
- 7> *Intervenciones en interfaz o en red:* estas intervenciones trabajan con la conectividad –relacional, simbólica, de recursos, de procesos, etc.–. Pueden abarcar diferentes tipos de intervenciones –de facilitación, de educación, terapéuticas, de autoayuda, de construcción en redes– y promover o utilizar recursos existentes en la comunidad a través de un equipo

que trabaja apoyando a las familias para que hagan algo diferente. Estos programas pueden ofrecer a las familias oportunidades para solucionar problemas concretos, experiencias de relación y de participación comunitaria, espacios de confrontación y de solidaridad, lugares de agregación entre actores oficiales, privados y voluntarios.

Estas intervenciones son exitosas si se basan en: 1) la valorización de las competencias experienciales; 2) la organización de la autoayuda y de la ayuda entre familias de forma más compleja y 3) la movilización de los recursos informales.

La complejidad de cada caso determinará el tipo y la variedad de intervenciones que se requiere articular en una estrategia que se apunte a las soluciones deseadas.

Como ilustración acerca de cómo conectar la evaluación de las situaciones con la lectura del problema y el diseño de las estrategias de intervención, se sintetizan en la tabla 11 cuatro prototipos de casos.

Tabla 11. Tipos de dificultad y estrategias de intervención

1. Intervención de apoyo	
Situación de dificultad	Familias capaces y competentes, pero con dificultades económicas y sociorrelacionales desencadenadas por eventos externos específicos. Se caracterizan porque: <ul style="list-style-type: none"> ○ Están pasando por un período de crisis financiera. ○ Pertenecen a grupos sociales con desventajas específicas (vejez, sin familia, etc.) ○ No cuentan con los recursos contextuales para resolver el problema. ○ Tienen buena imagen de sí mismos, como personas capaces de afrontar los problemas cuando cuentan con los recursos materiales y sociales para hacerlo. ○ La solicitud que hacen al servicio aparece como una búsqueda activa de soluciones a su problema.
Lectura del problema	Además de la carencia de recursos, la situación se vuelve problema por la concurrencia de dos factores: <ul style="list-style-type: none"> ○ Un contexto de aislamiento ○ Ausencia de disponibilidad económica.
Estrategia	Identificación y activación de la red social.
Intervención de apoyo	Proceso: Solicitud → identificación de recursos → oferta y movilización → posible solución del problema

2. Intervención pedagógica o psicoeducativa	
Situación de dificultad	Personas que acuden al servicio con un sentido total de inadecuación con respecto a la posibilidad de asumir los problemas que expresan. Aunque tiene habilidades, estas no son relevantes al contexto ni a las necesidades del momento. La misma solicitud de ayuda puede constituir un problema, puesto que en sí es dependiente del contexto.
Lectura del problema	Carecen de "modelos para el uso de recursos", pues no han tenido la oportunidad de adquirir estrategias de solución de problemas apropiadas a su nuevo contexto.
Estrategia	Darles información y ayudarles a transferir al contexto actual el conocimiento previo que tienen.
Intervención pedagógica o psicoeducativa	Necesidad → conocimiento de las fuentes de aprendizaje del usuario → establecimiento y activación de un proyecto pedagógico → posible solución del problema

3. Intervención socioterapéutica	
Situación de dificultad	<p>Familias que no pueden hacer uso de los recursos porque están involucradas en un contexto relacional que las bloquea.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Han fracasado porque no han logrado independizarse de su familia de origen o no son autosuficientes porque están atadas a un compañero distante: siempre necesitan de otros. ○ No tienen "patologías" significativas, pero les dan a los recursos sociales, económicos y relacionales significados diferentes a los de la mayoría de su entorno.
Lectura del problema	La posibilidad de usar los recursos sociales surge del cambio de contexto relacional donde están. Es necesario evaluar con detalle dicho contexto y los significados atribuidos a la intervención misma.
Estrategia	Compleja integrativa de niveles sociales y relacionales.
Intervención socioterapéutica:	Necesidad → y/o respuesta pedagógica → fracaso de la intervención → hipótesis acerca del contexto relacional del usuario y de su sistema de creencias → nuevas propuestas de solución.

4. Intervención de interfaz o en red	
Situación de dificultad	<p>Personas que caen en categorías sociales predefinidas, las cuales implican, en su significado compartido, una incapacidad para ser autosuficientes, tales como enfermedad mental, drogadicción, cualquier tipo de minusvalía.</p> <p>Interactúan varios tipos de pobreza: necesidades materiales, relacionales y sociales, junto con una incapacidad para usar adecuadamente los recursos disponibles.</p> <p>Las categorías diagnósticas los designan como carentes de...</p> <p>Son personas multiasistidas: servicios sociales y de tratamiento específico para su problema.</p>
Lectura del problema	El problema se mantiene por la compleja interacción de dificultades individuales dentro de un contexto relacional particular.
Estrategia	Compleja integrativa de niveles sociales, relacionales, individuales y otras terapias.
Intervención de interfaz o en red	Necesidad → formulación de hipótesis referentes al contexto relacional del usuario → propuesta y negociación de una intervención complejo: intervención social + intervención psicoterapéutica + tratamiento médico, etc.

5. Redes sociales e intervención en red

5.1. Características de las redes sociales

La palabra red viene del latín *reticulum*, diminutivo de *retis*, tejido. Por extensión del término, red designa un conjunto de líneas o de hilos que se entrelazan, remitiendo a las antiquísimas técnicas del tejido⁴⁵. Una red es el campo relacional total de una persona, representado como un contexto espaciotemporal. La red de un individuo es la suma total de relaciones humanas que poseen significación perdurable en su vida. En comparación con grupos más estables y regulados como la familia, las redes permiten cierta libertad relativa de movilidad.

Como lo expresa Pierre Musso⁴⁶, la metáfora del tejido ha suscitado a través de la historia múltiples representaciones mitológicas antes de ser aplicada a la comprensión del funcionamiento del cuerpo, del cerebro, de las organizaciones de distribución (transporte, correo, teléfonos, Internet, etc.) y en los últimos años de la organización social y comunitaria. En este sentido, el individuo se convierte en un nodo de relaciones, de modo que así deja de vérselo como un yo aislado que actúa sobre el mundo únicamente en función de su voluntad y de su competencia. Por el contrario, es parte de una inconmensurable cadena de intercambios e interacciones, animada por una intención de agregar, integrar y aportar, donde coexisten fuerzas variadas que se ven como complementarias y no como antagonistas. Con base en esa lógica, las redes favorecen el proceso de invención social y se convierten en una expresión de la democracia y de la solidaridad de una colectividad.

Se diría que la inclusión de las redes como concepción y como estrategia de activación de las relaciones solo es posible dentro de una cultura de complejidad que visualiza el universo humano como una red de interacciones, donde el conocimiento es el producto de la relación entre las personas y su mundo y por lo tanto ya no busca la certeza sino la creatividad, pretende comprender más que predecir, revaloriza la intuición y la innovación, legitima las diferencias, reconoce el territorio de lo multiforme y se realimenta de la diversidad de sentidos.

La red social es un sistema abierto, multicéntrico, que posibilita, a través de un intercambio dinámico entre los integrantes de un colectivo (familia, equipo de trabajo, barrio, organización, comunidad) y con integrantes de otros colectivos, la activación de los recursos de todos y la creación de alternativas novedosas para la resolución de problemas y la satisfacción de necesidades.

Al ser multicéntrica, la red:

- Modifica el paradigma de la pirámide, donde todo debía converger a y partir de un centro.
- Cuestiona el paradigma del archipiélago, según el cual cada unidad, aislada de otra, funciona por sí misma sin ninguna conexión entre sí.
- Apela permanentemente a la reciprocidad.
- Favorece un clima de relación basado en la consulta, el consenso, la creatividad y el respeto.
- Supera la metáfora de las jerarquías piramidales de las relaciones en cuya cúspide hay un centro de poder. Por el contrario la metáfora de las redes implica una visión heterárquica, es

⁴⁵ Orgogozo, I. (1997). "Les réseaux, une nouvelle représentation de l'espace social". *Thérapie Familiale*. Vol. XVIII, n.º 4. pp. 329-347.

⁴⁶ Musso, P. (2003). *Critique des réseaux*. Paris: Presse Universitaires de France.

decir, de jerarquías redistribuidas y cambiantes según las necesidades del sistema humano que esté en juego.

Siendo un sistema abierto, la red admite el ingreso y la salida de los miembros así como la posibilidad de cambios en las funciones que éstos desempeñan. Por lo tanto no pueden fijarse de antemano los límites que va a tener una red, sino que es necesario actualizar permanentemente las estrategias de comunicación y de relación para mantenerla activa dentro de la dinámica de ingreso y salida de sus miembros. Sin embargo hay que tener en cuenta que de la magnitud de esas "redes de relaciones" depende la fortaleza de cada sistema y por lo tanto, de sus integrantes.

5.2. Tipos de redes

Hay gran variedad de redes de acuerdo con su constitución, con las características de sus miembros y con su funcionamiento. Para efectos del trabajo con familias se pueden distinguir:

1> La red social personal:

Como dice Carlos Sluzki (1996)⁴⁷, la red social personal es la suma de todas las relaciones que un individuo percibe como significativas o define como diferenciadas de la masa anónima de la sociedad. Existen pruebas fehacientes de que una red personal estable, sensible, activa y confiable protege a las personas de las enfermedades y de los severos conflictos relacionales dentro de la familia; actúa como agente de ayuda, de derivación a los servicios y de colaborador para potenciar los efectos de las intervenciones que allí se ofrecen; acelera los procesos de cambio y aun de curación cuando se trata de enfermedades. Es decir, la red social personal es "salutogénica", al punto en que hay evidencias para correlacionar la calidad de la red social con la calidad de la salud. En el terreno de la familia y de la protección infantil, son también evidentes las correlaciones entre las peores formas de maltrato y de abuso y la pobreza de la red social personal y de la familia⁴⁸.

La red social personal contribuye además al reconocimiento como individuo y constituye una de las claves de la experiencia individual de identidad, bienestar, competencia y prestigio, fuera de los lazos de consanguinidad, a veces sobrevalorados como determinantes.

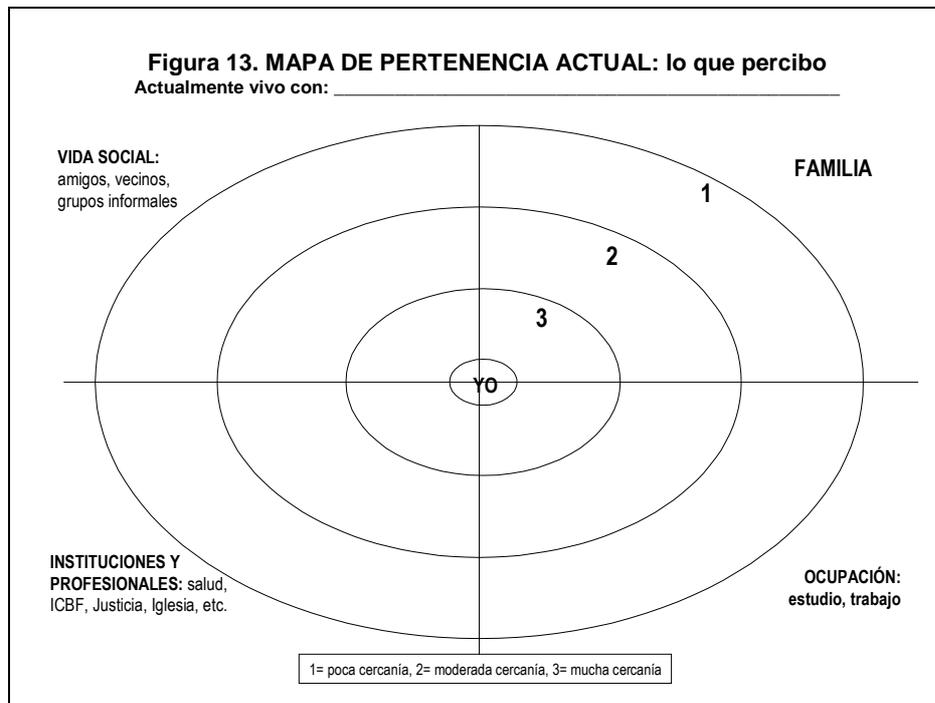
La red social personal se puede registrar en forma de un mapa como el de la figura 13, el cual puede ser construido con los participantes en la sesión o por ellos mismos dándoles las respectivas instrucciones.

Es importante no solo decir con quiénes se tienen relaciones, sino cómo esas relaciones son significativas. Interesa precisar los integrantes de la familia nuclear y extensa, sin prescindir de las relaciones geográficamente distantes. Los miembros de la red con quienes se comparte la vida social pueden ser importantes fuentes de apoyo en las situaciones de dificultad y de desprotección, aun cuando también pueden ser fuente de conflicto, sobre todo cuando las viviendas son compartidas (inquilinos y hacinamiento).

⁴⁷ Sluzki, C. (1996). *La red social: frontera de la práctica sistémica*. Barcelona: Granica.

⁴⁸ Dabas, E. (2000). Comentario a artículo de J. Klefbeck sobre "Terapia de red: un método de tratamiento en situaciones de crisis". *Sistemas Familiares*. Año 16. N.º1. Marzo 2000. pp. 47-78.

Las relaciones laborales o escolares son a veces las únicas que la persona posee fuera de su ámbito familiar, de modo que la cotidianidad de estos vínculos los convierte en significativas fuentes de información, de acompañamiento y de apoyo. Identificar los miembros de la red institucional y profesional es clave para diseñar posibles intervenciones en red.



2> La red social familiar:

Es similar a la red personal, pero se refiere a los contactos de la familia como grupo. Puede describirse en los mismos cuadrantes y representa un banco de recursos que se activa según las necesidades. Esto significa que en lugar de colocar en el centro al "Yo", se ubica a la familia y se registran todos los contactos que tienen como grupo en cada dimensión de la vida: 1) *familia*, referente a las relaciones con la familia extensa; 2) *ocupación, estudio o trabajo*: referente a cómo la familia participa en estas instancias a las que pertenecen los miembros; 3) *instituciones y profesionales*, referente a los servicios a los que acuden y 4) *vida social y comunitaria*, relativa a los vínculos con grupos de barrio, vecinos y otras actividades informales en las que participan, por ejemplo equipos deportivos, juntas de acción comunal, etc.

Elaborar la red social en encuentros con cada familia o en grupos de familias es una importante herramienta para que, como se hace con la red personal, el grupo identifique sus satisfacciones e insatisfacciones y formule acciones para modificar y enriquecer su mundo relacional. Este como se ha dicho, representa uno de los parámetros más significativos de la vulnerabilidad-generatividad. Estas actividades sirven por lo tanto como herramientas donde simultáneamente operan la evaluación y la intervención.

3> La red comunitaria:

Opera por la participación activa de los integrantes/ciudadanos del barrio o del municipio vistos como comunidad que interactúa con las instituciones de la localidad. Dentro de la red comunitaria cada persona, grupo u organización es un actor social; es decir, un agente capaz de transformar su entorno al mismo tiempo que se transforma a sí mismo. En esa medida, la red comunitaria es capaz de identificar sus necesidades y de articularse con las instituciones para que los programas se estructuren con base en un diagnóstico conjunto acerca de los problemas prioritarios y en una planeación orientada hacia la formulación de proyectos específicos.

Desde la perspectiva de las redes sociales es imprescindible que la población participe activamente en la gestión de la información, en su sistematización y en el conocimiento que de ella se derive. Así, lo que se posibilita no es solamente la generación de información adecuada, sino una modalidad más eficaz de acercamiento, convocatoria y sostenibilidad de los programas y proyectos, con lo cual se fortalece la participación ciudadana.

Para esos fines se han desarrollado diversas metodologías, como la cartografía social, la cual se ha formalizado en “Sistemas de Información Georreferenciados” (Dabas, op. cit.). Estos son un conjunto de herramientas integradas en un sistema automatizado capaz de recolectar, manejar, analizar y visualizar información referenciada geográficamente.

4> La red de servicios intrainstitucionales:

Es la red que se activa cuando es necesaria la participación de diversas áreas de la misma institución para el adecuado abordaje del caso. Por ejemplo, cuando en una familia en situación de desplazamiento se detecta abuso sexual o de maltrato y por lo tanto se requiere el concurso del equipo técnico de protección, simultáneamente con servicios comunitarios para los mismos niños, niñas o jóvenes.

Dada la complejidad del ICBF, se requiere desarrollar aún más la gestión interna en red para garantizar la eficacia y la eficiencia de los servicios. Para ello es necesario mejorar los sistemas de información, tanto a nivel del registro como de la circulación de la información y del intercambio de los actores involucrados en la toma de decisiones. Se conocen casos donde dos o más hijos de una misma familia están en procesos de protección bajo la responsabilidad de igual número de defensores y de equipos técnicos que no se comunican entre sí, con lo cual evidentemente la institución actúa en forma análoga al caos familiar.

5> La red interinstitucional e intersectorial:

Para el caso del ICBF, esta red equivaldría al Sistema de Bienestar Familiar en el ámbito que corresponda: local, regional, nacional, a cargo de los Consejos de Política Social y de redes como las del Buen Trato o de Salud Mental creadas en algunas localidades y municipios.

5.3. Factores para describir las redes

Independientemente del tipo de red, es posible caracterizarlas con base en los siguientes factores:

- *Tamaño de la red:* corresponde al número de miembros. Para efectos de la protección de los individuos y de las familias, diversos estudios y observaciones muestran que una red más grande protege de los factores de vulnerabilidad y alimenta sentimientos de confianza y seguridad que favorecen la generatividad.
- *Densidad de los vínculos:* se refiere a la posibilidad de que todos los miembros de la red se relacionen entre sí. Una red donde todos se relacionan con todos sería de alta densidad, mientras una donde un individuo es el único nodo alrededor del cual se organizan todos los miembros sería una red de muy baja densidad. La incidencia de la densidad de la red sobre la vulnerabilidad-generatividad varía de acuerdo con las circunstancias y condiciones socioculturales de cada caso; por ejemplo, en un municipio pequeño se esperaría mayor densidad de las redes sociales personales, en tanto que en las grandes ciudades esa densidad sería más baja porque en general los vecinos tienen poco que ver con los compañeros de trabajo y con la familia extensa de cada persona.
- *Funciones de los vínculos:* las relaciones entre los miembros de la red pueden girar alrededor del intercambio de información, la toma de decisiones, el apoyo en la solución de problemas, el aporte de recursos concretos (dinero, bienes, tiempo, etc.) o el acompañamiento en situaciones de dificultad.
- *Características de los vínculos:*
 - *Multidimensionalidad:* cuando entre dos miembros de la red el vínculo cumple diversas funciones. Sería lo que ocurre con los vínculos entre miembros de la familia, entre quines se comparen todas las funciones mencionadas en el párrafo anterior. Otras redes pueden centrarse en el intercambio de información, otras pueden activarse sólo para tomar decisiones, como ocurre con las que se crean en torno a menores en protección entre los Centros Zonales, las instituciones y las familias.
 - *Reciprocidad:* en la medida en que la interacción opere en doble vía entre los miembros. Por ejemplo, en la red personal puede ocurrir que siempre sea la misma persona la que toma la iniciativa del contacto y del aporte, con lo cual se hablaría de baja reciprocidad.
 - *Intensidad, compromiso o fuerza del vínculo:* se refiere a la permanencia de la relación a pesar del paso del tiempo y de las vicisitudes de la relación.
 - *Frecuencia de los contactos.*
 - *Historia, duración y estabilidad de los vínculos:* corresponde al sentido de la relación y a la manera como se ha mantenido en el tiempo. En general se sabe que

relaciones duraderas favorecen sentimientos de seguridad y de confianza básica en la vida.

- Satisfacción y reconocimiento recibido: se refieren a si la relación cumple con las mutuas expectativas y es en verdad una fuente de reconocimiento.

5.4. Tipos de acciones y de intervenciones en red

Se pueden distinguir también varias formas de activación de las redes, según sus finalidades, los actores involucrados y los procedimientos que les son propios:

1> Activación de la red personal y familiar como recurso de cambio:

Tener el mapa de pertenencia personal o **familiar**, actual y potencial, le permite a cada uno identificar su grado de satisfacción con esa red y con cada uno de los vínculos que allí se representan. Con ese sentimiento de satisfacción o de insatisfacción, la persona, la familia y los operadores pueden identificar acciones posibles para ampliarla, para modificar los vínculos y para resolver las situaciones problemáticas en cada área. Por ejemplo, si una pareja en proceso de adopción identifica que el mundo relacional de ambos se organiza alrededor del trabajo de cada uno, tendrán que preguntarse cuál función tendrá el niño en su vida conyugal y si **el estarían** dispuestos a cambiar su perfil profesional **basados** en la dedicación al trabajo por las satisfacciones afectivas y las vicisitudes de la crianza.

2> La mediación terapéutica en red:

Es una técnica de intervención psicoterapéutica propuesta por Ross Speck^{49, 50} e indicada sobre todo en aquellos casos cuya complejidad hace insuficientes las intervenciones individuales o con la familia inmediata. En los programas del ICBF, esta sería una técnica útil con las familias altamente vulnerables y con severas problemáticas como abuso, maltrato y abandono, así como en todos los casos donde los niños, niñas y jóvenes no cuentan con familia inmediata.

En este procedimiento la red pasa a ser la unidad de intervención dentro de la cual la tarea del equipo de operadores es un proceso de mediación. El objetivo de la mediación en red es aprovechar en forma intensiva y en corto tiempo el poder de la red para movilizar un sistema que **se** ha vuelto rígido o de crearlo alrededor de la persona que necesita el apoyo, con el fin de facilitar el cambio deseado. Así, en el grupo conformado por los integrantes de la red social convocados alrededor de una familia o de una persona en crisis o en dificultad, puede inducirse el “efecto de red”, gracias al cual el grupo revive o crea un contexto generador capaz de ocuparse de las situaciones problemáticas en forma eficaz, novedosa y perdurable, gracias a la activación de sus mecanismos inherentes a la naturaleza de las redes sociales. Ese efecto de activación de la dinámica propia de la red es llamado por Speck efecto de *retribalización*.

Esta forma de mediación terapéutica implica en primer lugar dar los pasos siguientes con la familia cuya red se convocará:

⁴⁹ Speck, R. (1974). *Redes familiares*. Buenos Aires: Amorrortu.

⁵⁰ Elkaim, M. y otros (1989). *Las prácticas de la terapia de red*. Barcelona: Gedisa.

- 1> Redefinir la situación problema en términos de las relaciones y de las reacciones de los involucrados –familia y entorno–, en vez de definir el problema en términos de las características individuales de alguno de los miembros.
- 2> Visualizar con ellos algunas soluciones viables que incluyan a miembros de su red social.
- 3> Ayudarles a identificar a los amigos, parientes, vecinos y allegados a quienes convocarán a la reunión programada con el equipo de mediación.

La invitación de los miembros de la red corre por cuenta de la familia, pero en ciertas circunstancias, como por ejemplo las de los jóvenes desvinculados del conflicto armado, esa invitación puede ser hecha directamente por los operadores para darle credibilidad y seguridad a la convocatoria. La invitación es un llamado a la colaboración con la persona o la familia en referencia, apelando a la vinculación que ha existido con ellos en cualquier circunstancia: parentesco, amistad, vecindad, compañeros de trabajo, paisanos, etc. Se debe expresar la fecha y lugar de encuentro, advirtiendo que la reunión tomará como mínimo dos horas.

El equipo de operadores 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. Será responsabilidad del equipo diseñar el trabajo del grupo convocado, el cual incluirá las actividades requeridas para:

- Crear el ambiente propicio para que los afectados expongan con la ayuda del coordinador el problema que se va a resolver.
- Formar subgrupos apoyados por los otros miembros del equipo o círculos concéntricos donde conversen sobre las soluciones y los aportes que los distintos miembros o subgrupos están dispuestos a hacer.
- Conducir de la forma anterior otra ronda de conversaciones que permita concretar el plan de trabajo de todos los que están dispuestos a realizar acciones específicas.
- Hacer un cierre del encuentro donde se precisen los compromisos y las acciones **que se van** a seguir y se recoja el efecto emocional de la experiencia.

Según el caso pueden planearse otras reuniones o puede considerarse esa como una única experiencia, de cuyo seguimiento será responsable el equipo mediador, teniendo en cuenta que ese proceso de mediación debe ser apenas uno de los componentes de una estrategia más compleja para la inclusión y atención de los casos.

3> La gestión de redes comunitarias, intrainstitucionales, interinstitucionales y sectoriales:

En términos generales, *una organización en red es aquella en la que un número de sujetos mantiene relaciones de intercambio entre sí en forma reiterada y duradera y, simultáneamente, carece de autoridad organizacional legítima –a diferencia de una burocracia, por ejemplo– que se encarga de mediar y resolver los problemas que puedan surgir durante el intercambio* (Podolny & Page, 1998)⁵¹. Son propiedades primordiales de esta forma organizacional un alto nivel de confianza entre las partes, así como una norma de reciprocidad que obliga a cada miembro a comprometerse con el otro, sin sacar ventaja de la confianza establecida.

⁵¹ Podolny, Joel y Karen Page. “Network Forms of Organization”, Annual Review of Sociology, v. 22, n.º 1, pp. 57-77, 1998.

Las redes han desempeñado en países que atraviesan crisis sociales un importante papel en el desarrollo de las ONG, en especial para la obtención de reconocimiento estatal y la negociación con agencias gubernamentales⁵². Durante las últimas décadas han adquirido primordial relevancia aquellas redes comprometidas con problemáticas relativas al aumento de la pobreza y la exclusión social, por lo cual las ONG han comenzado a conformar redes inter-organizacionales de carácter local y regional, con la finalidad de asegurar su supervivencia y su desarrollo en un entorno altamente complejo e inestable, donde la pobreza se recrudece como fenómeno mundial relacionado con las grandes transformaciones económicas y la crisis del Estado del Bienestar. Este fenómeno es considerado como una revolución asociativa global o incluso un nuevo movimiento social (Fisher, 1993; Salamon, 1994; Laville, 1997)⁵³. Ejemplo de ello es la Red de Instituciones de Protección que colaboran con el ICBF.

Por otra parte, como lo afirma Isabel Licha (2001)⁵⁴, los esfuerzos teóricos de las últimas dos década sobre las redes de políticas (*policy networks*) comprenden un amplio espectro de estudios y teorizaciones que abarca: la relación entre las organizaciones de intereses y gobiernos, las estructuras y modelos de intermediación de intereses, la lógica y la dinámica internas de su funcionamiento, los mecanismos que guían los intercambios de recursos y de información, los instrumentos específicos de gestión en el ámbito de las redes y las formas de negociación y de compromiso que se producen entre las miembros de la red.

De acuerdo con Jordana (1995, citado por Licha)⁵⁵, tales estudios se inscriben en diversos modelos y enfoques como los siguientes: 1) El *enfoque territorial* de las relaciones intergubernamentales, que entiende la configuración de redes como un recurso para articular la acción entre los distintos niveles de gobierno en los procesos de decisión e implementación de políticas públicas. 2) El *enfoque de network* como una estructura compleja de interacción, articulada mediante juegos de actores. 3) El *enfoque relacional* que plantea la indisociabilidad entre Estado y sociedad, y analiza las redes en sus dinámicas, relaciones y formas de ordenar y representar la práctica social. Dentro del enfoque relacional se incluye el desarrollo teórico sobre la lógica de la acción colectiva, que analiza las relaciones entre organización, formas concretas de acción colectiva y articulación de intereses sociales.

Aquí interesa analizar y comprender las redes desde las perspectivas territorial y relacional, entendiéndolas como una forma específica de relación compleja entre Estado y sociedad civil, que responde tanto a presiones de la sociedad civil que promueven el desarrollo de las instituciones públicas como a la capacidad estatal para reaccionar a tales presiones y modificar su relación con las organizaciones civiles. Por lo tanto, en la tabla 12 se contrastan las

⁵² Forni, Pablo. Las redes interorganizacionales y el desarrollo de las ONG de base. Estudios de Caso en el Gran Buenos Aires durante la Década del 90. Revista "Organizacoes & Sociedade", n.º 20, 2001, Universidade Federal da Bahia, Universidad del Salvador.

⁵³ Fisher, Julie. *The Road from Rio. Sustainable Development and the Nongovernmental Movement in the Third World*. West Port, CN, Praeger, 1993.

Laville, Jean-Louise. "L'association: une liberté propre a la democratie" en J.L. Laville y R.Sainsaulieu, *Sociologie de l'association. Des organizations a l'preuve du changement social*, París: Desclée de Brouwer, 1997.

Salamon, Lester. "The Rise of the Nonprofit Sector", *Foreign Affairs*, vol. 73, n.º 4, pp. 111-24, 1994.

⁵⁴ Licha, I. (2001). *Las redes de políticas sociales: un desafío de la gerencia social*. INDES/BID Washington, DC Agosto 2001. VI Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Buenos Aires, Argentina, 5-9- Nov. 2001

⁵⁵ Jordana, J. (1995). "El análisis de los policy networks: ¿una nueva perspectiva sobre la relación entre políticas públicas y Estado?". *Gestión y Análisis de Políticas Públicas* 3: 77-90.

características de las redes desde los enfoques intergubernamental y relacional, más pertinentes y complementarias para los objetivos del trabajo de inclusión y atención de familias.

Tabla 12. Dos enfoques redes para la formulación de políticas y de programas sociales

Enfoques	Redes intergubernamentales	Relacional
Conceptos	Estructuras que emergen de las interacciones entre actores públicos y privados para elaborar e implementar políticas públicas en ámbitos sectoriales o plurisectoriales y a escala internacional, nacional o subnacional	Las redes son aquellos patrones de relaciones complejas y las dinámicas particulares que se establecen entre las instituciones estatales y los actores sociales en cada ámbito de las políticas públicas, y que producen procesos de toma de decisiones consensuados y equitativos, según los juegos de actores que prevalezcan en ellas
Características	<ul style="list-style-type: none"> - Supone dependencia mutua entre actores públicos y privados - La administración deja de ser el actor dominante y jerárquico - Su principal ámbito de referencia es sectorial - Abarca tanto redes estables y consistentes como redes inestables, sujetas a cambios continuos. - Las redes intergubernamentales permiten analizar los procesos de decisión e implementación de políticas públicas en cada nivel gubernamental y entre los distintos niveles de gobierno, tomando un mismo ámbito sectorial. - Pueden incluir configuraciones de redes muy complejas, al articular organizaciones variadas en distintos niveles que requieren para su operación de flexibilidad en las negociaciones entre los miembros de la red, claras reglas del juego y estrategias de comunicación descentralizadas - Las redes sectoriales surgen para superar rigidez e ineficiencia en la toma de decisiones - Las redes sectoriales permiten homogeneizar las políticas en estructuras nuevas, descentralizadas y horizontales, donde resulta más fácil generar consenso 	<ul style="list-style-type: none"> - Estado y sociedad son inseparables y mutuamente dependientes. La percepción del Estado cambia según los distintos contextos sociales - El Estado es una multiplicidad de actores concertados entre sí por reglas que permiten que en cada ámbito de las políticas públicas los agentes estatales actúen con dinámicas distintas y con resultados variables - El comportamiento del Estado dependerá de las capacidades de organización e institucionalización de los actores sociales - A mayor capacidad de organización social, mayor desarrollo estatal en el ámbito correspondiente. - Las redes reducen la diferenciación entre gobierno y sociedad y suscitan adaptaciones de los aparatos administrativos a las condiciones de la organización social - Un alto nivel de organización y de movilización de la sociedad civil impulsa un desarrollo creciente de las instituciones públicas - Las redes son mecanismos de articulación de identidades diferenciadas (Estado y sociedad)

El interés de la gestión de redes para la inclusión y la atención de familias reside en la complejidad que esta dinámica representa con respecto a varios factores: 1) Interdependencia organizacional de los recursos; las ONG e instituciones de protección, por ejemplo, dependen de los contratos del ICBF y el ICBF depende para la ejecución de sus programas del trabajo de las instituciones. 2) Cultura y reglas propias de la red que se generan y se van recreando continuamente, dentro de lo cual caben los conflictos de intereses. 3) Mecanismos de coordinación interorganizacional, siempre inciertos y por construir en cada red. 4) Diversidad de



objetivos, intereses, recursos y estrategias de los actores, en los cuales reside tanto la riqueza como los riesgos de disolución de las redes. 5) Patrones de interacción pautados por reglas de conducta propias de cada persona y cada institución participante. 6) Estructuras adaptativas que facilitan la acción y que son idiosincrásicas de cada red.

No obstante el elemento analítico clave de las redes es el juego de los actores, resultante de las influencias e imbricaciones de sus diversas estrategias entre sí en el marco de la red. Así, reglas y juegos constituyen dos conceptos claves para el análisis y la gestión de redes. La reglas son formales e informales, y se reafirman mediante el juego de los actores. La gestión de redes es eminentemente la gestión de juegos, o de patrones de juegos, de los actores que conforman la red.

Por lo tanto, la creación y el manejo de redes interorganizacionales obliga a la adopción de una perspectiva gerencial relacional, interactiva, compleja, estratégica y adaptativa, a través de la cual se facilita la generación de nuevos patrones de interacción entre los actores mediante la producción de nuevos juegos. En una red todos los actores participan en la gerencia y las estrategias de los actores dependen de los recursos que puedan movilizar, de su conocimiento, sus percepciones y visiones estratégicas particulares. En consecuencia, la gestión de redes implica conocimiento, destreza y habilidades para la conducción de procesos en los cuales los actores generan y cambian las políticas, a través de las reglas y los recursos de la red, procesos que se ven reflejados en las estrategias y juegos de los actores que la conforman.

Con base en lo anterior se afirma entonces que las redes constituyen patrones de relaciones complejas entre las instituciones estatales y los actores sociales que interactúan en cada ámbito de las políticas públicas, en este caso en la inclusión y atención de familias, generando procesos de toma de decisiones basados en el consenso y la equidad, según las capacidades, las estrategias y los juegos de poder de los diversos actores participantes.

El funcionamiento consensuado y equitativo de las redes dependerá de la capacidad de juego de los actores, la cual se refiere a sus competencias para elaborar propuestas y generar alianzas en torno a ellas. El principal desafío de la gestión de redes radica en la capacidad de gerenciar procesos sociopolíticos guiados por criterios de eficiencia, equidad y democracia.

La gestión en red parte de identificar a todos los actores involucrados en la inclusión y la atención de familias y opera desde una dinámica de colaboración y de reconocimiento del aporte de cada uno, todo lo cual representa un valor agregado al sistema de protección social.

En este contexto, la gestión en red de los servicios y programas, contribuye a superar la fragmentación entre diversas instituciones que se ocupan de distintos aspectos del mismo fenómeno: la problemática psico-socio-jurídica de la familia. El desarrollo de la gestión en red en el sistema de protección social implica posibilitar complementariedades sinérgicas entre los diversos aportes, evitando caer en competencias estériles. Esta dinámica debe desarrollarse a nivel nacional, como regional y local, a través de los Consejos de Política Social en cada contexto, del Sistema Nacional de Bienestar y de las múltiples redes y comités que se han creado en cada municipio y en cada localidad según su idiosincrasia, sus necesidades y sus posibilidades.



Sin embargo, como lo plantea el Programa Puente de Chile Solidario⁵⁶ la gestión en red involucra más que las estructuras institucionales predefinidas. Impone nuevas prácticas interinstitucionales, horizontales y verticales: horizontales entre instituciones prestadoras de servicios o proveedoras de beneficios en los mismos territorios y a las mismas familias y sus miembros; verticales entre niveles de la administración del Estado (comunal, provincial, regional y nacional). Implica una gestión relacional, abierta al carácter conversacional de las organizaciones y sistemas, a la capacidad de asumir compromisos y establecer relaciones de confianza entre los actores involucrados.

Por lo tanto, la identificación, el análisis, la gestión y el desarrollo de redes interinstitucionales, organizacionales y comunitarias en el contexto del sistema de protección social se convierte en una competencia necesaria para todos los actores que conducen los procesos de inclusión y atención de familias.

Puede decirse además que los beneficios que las redes interinstitucionales tienen para sus miembros se refieren a:

- Intercambiar información para tener un mejor conocimiento de su entorno y de las problemáticas atendidas.
- Generar nuevas oportunidades de trabajo y de financiación a medida que se gana en visibilidad y en legitimidad.
- Reposicionarse para ganar fuerza en las negociaciones con las autoridades estatales.
- Compartir las dificultades de funcionamiento y formular soluciones con base en las experiencias de los demás.
- Aprender de las experiencias de todos para mejorar los servicios brindados y las estructuras internas de las organizaciones.
- Tener en la red una instancia de reflexión sobre la naturaleza de las problemáticas sociales que atienden, los objetivos y las perspectivas futuras de sus acciones.
- Convertirse en instancias generadoras de desarrollo comunitario.

Las organizaciones en red favorecen el aprendizaje pues posibilitan la gestación de síntesis novedosas de la información, cualitativamente distintas de la existente en cada uno de los miembros.

Todo lo dicho, confirma que las prácticas relacionales del Bienestar Familiar deben ser pensadas en términos no solamente de cambio de los modelos de atención, sino de los modos de gestión social y de sus dinámicas internas y externas, implementando el trabajo en red, cuyos **propósitos** son en síntesis los siguientes:

- Coordinar las estrategias de intervención en las redes en los diferentes órdenes – institucionales, organizacionales y comunitarios–.
- Desarrollar competencias para hacer de las organizaciones y comunidades unos sistemas sostenibles, propicios para la conservación de la vida de manera integral.
- Generar procesos conversacionales para coordinar las acciones e implementar las estrategias construidas colectivamente con la adquisición de recursos internos y externos de las organizaciones.

⁵⁶ www.programapuenete.ch. Contacto: Redes Chile Solidario, realizado por Boglia.

- Construir sistemas humanos que favorezcan el sentido de pertenencia y la identidad en función de la protección de la vida de las familias.

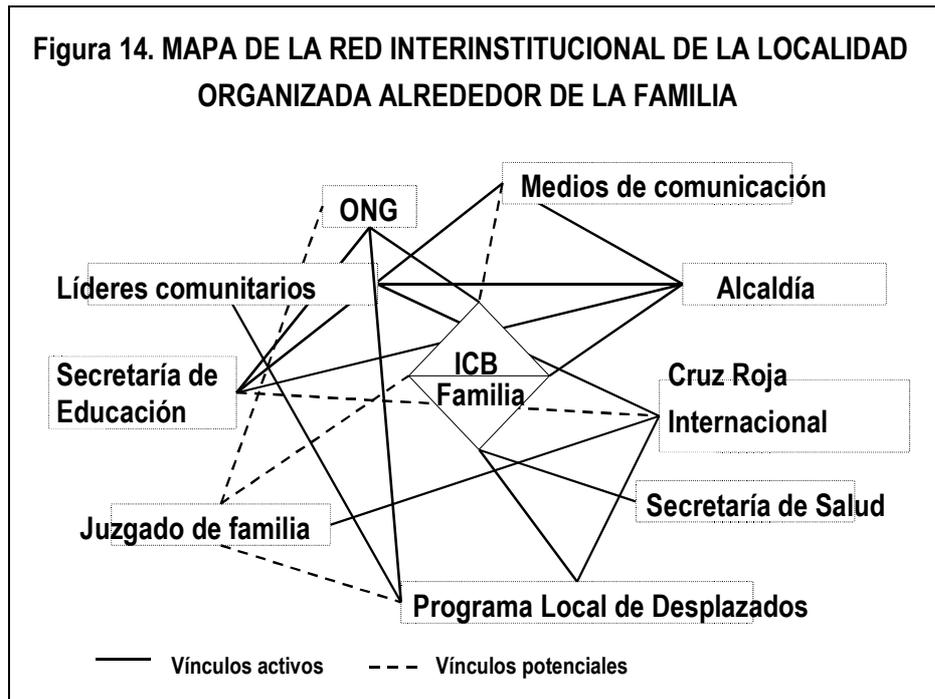
No hay procedimientos ni técnicas específicas que puedan prescribirse para la gestión de las redes interinstitucionales. Cada instancia generadora de una red debe analizar el terreno y formular sus propias estrategias para movilizar a los actores pertinentes. No obstante, a título de ejemplo se presentan enseguida un proceso genérico para caracterizar las redes interinstitucionales y el proceso de convocatoria de una red para la sensibilización e implementación del Modelo Solidario de Inclusión y Atención de Familias.

PROCESO PARA ORGANIZAR Y CARACTERIZAR LAS REDES INTERINSTITUCIONALES

Incluye los pasos siguientes:

- 1> *Documentarse y estudiar sobre redes sociales*, para comprender la dinámica de la propia red y su grado de evolución y formalización. Lo anterior se sintetiza en forma de inventario de documentos generados en el desarrollo de las dinámicas de la red y de documentos que manifiestan la filosofía de red o sus componentes. Usualmente, las agrupaciones de organizaciones cuentan con información dispersa y de variada índole. Esto requiere que se tome la información, se analice y posteriormente se concluya el nivel de profundidad y el campo en el cual se centra.
- 2> *Definir componentes de la red social*: una vez se tiene algún nivel de información, se establecen sesiones con expertos de cada red social, con el fin de explicar y determinar en forma clara y pertinente los siguientes aspectos:
 - Las entidades o instituciones que hacen parte de la red social.
 - Los sectores o eslabones existentes (productivo, educativo y gobierno), se establece si estos sectores son coherentes con la red o si se debe simplificar o adicionar nuevos sectores.
 - Las características de cada sector en la red social de inclusión y atención de familias.
 - Los procesos y subprocesos que desarrollan en relación con la inclusión y atención de familias.
 - Descripción detallada de cómo se desarrollan los procesos y qué actores de la red social participan.
- 3> *Determinar los enlaces de la red*: con lo anterior se puede determinar el aporte de cada elemento de la red, dadas sus especificidades. En un conjunto de instituciones se pueden encontrar entidades de variada naturaleza que se agrupan en redes dependiendo de los recursos y fines definidos por las entidades que son miembros.
- 4> *Definir roles de las entidades de la red social*: en una nueva sesión con expertos de la agrupación de instituciones se establecen los roles que corresponden a cada uno y qué conexiones se tienen entre los eslabones determinados.
- 5> *Desarrollar el documento de especificación de requerimientos en términos de información*: el objeto de caracterizar las redes interinstitucionales es conocer su contexto y comprender su funcionamiento de manera que se pueda implementar el modelo de gestión apropiado para el desarrollo de los proyectos de la red.

La figura 14 representa una posible red interinstitucional donde se diferencian los actores potenciales y los vínculos activos y posibles para movilizar el trabajo alrededor de las problemáticas de la familia en una localidad específica. Hay que aclarar que los diagramas de redes también se elaboran con base en la creatividad de cada grupo, con el fin de representar los distintos vínculos entre los miembros.



Como ilustración e incluye en el cuadro siguiente una guía para convocar una red interinstitucional para la implementación del Modelo Solidario de Inclusión y Atención de Familias.

GUÍA PARA LA CONVOCATORIA DE UNA RED INTERINSTITUCIONAL PARA IMPLEMENTAR EL MODELO SOLIDARIO DE INCLUSIÓN Y ATENCIÓN DE FAMILIAS

1.º MOMENTO:

Se convocan las instituciones, en razón a su naturaleza y a su misión, con el propósito de compartir un proceso de construcción y validación de estrategias para la atención de familias conforme a la diversidad de problemáticas de la localidad, aplicando los principios del Modelo Solidario.

Se trata de una convocatoria de carácter institucional y la invitación va dirigida en cabeza de la dirección de las instituciones y de los equipos de atención que actúan en sus programas.

El tema central propuesto es el de estudiar y validar herramientas que permitan cualificar sus modelos de atención y mejorar sus diagnósticos situacionales, los cuales tienen un valor muy importante para el encuentro.

Se anuncia que se trata de un encuentro entre equipos, los cuales van a ser orientados por personas “expertas” en el tema de intervención social e investigación social participativa.

Es importante que el texto de la Convocatoria tenga un tono motivador, cordial, respetuoso y propositivo.

Ej: Texto: “Conocedores de su misión Institucional en pro del bienestar social de niños, niñas y sus familias especialmente en la problemática “ _____” y de su experiencia en el tema, deseamos como ICBF, en virtud de nuestra función de asesoría permanente al SNBF, contribuir al mejoramiento de los modelos de atención y a la innovación de herramientas de intervención social que favorezcan la inclusión de las familias en los procesos de atención de sus problemáticas, por lo cual los estamos invitando a una reunión introductoria sobre el “Modelo Solidario de Inclusión y Atención de Familias en programas y servicios del ICBF”.

Como sabemos de la importancia del trabajo en equipo y el valor que estos temas tienen para la Dirección de la organización, esperamos la asistencia de un representante de la Dirección y de por lo menos dos miembros del equipo de atención”.

Fecha_____ Hora_____ Lugar_____

2.º MOMENTO: Se confirma la asistencia por teléfono con el fin de explorar:
a) El sentido del mensaje recibido, b) El tono de su participación y c) El perfil de los asistentes.

3.º MOMENTO: Se prepara y se lleva a cabo el primer encuentro con base en una agenda como la siguiente:

- a) Definición del contexto:
 - Reglas de participación
 - Propósito del encuentro
 - Definición de tiempos y roles.
- b) Breve exposición del Modelo Solidario.
- c) Elaboración de un mapa sobre problemas abordados por los actores asistentes, en donde se exponen sistémicamente sus diagnósticos situacionales y sus modelos de atención.
- d) Presentación de herramientas propias para la evaluación de las familias y los modos de su inclusión en los procesos de atención.
- e) Contraste de los mapas elaborados con el Modelo Solidario, por equipos de atención institucional e interinstitucional.
- f) Modelización de alguna de las herramientas del Modelo, por ejemplo el Perfil de Vulnerabilidad-Generatividad, para que sea implementado en las instituciones como experiencia piloto.

4.º MOMENTO Se hacen acuerdos para el desarrollo DE UN TRABAJO POR INSTITUCIONES para la aplicación de la ficha de evaluación y construir los perfiles de vulnerabilidad-generatividad CON LAS FAMILIAS.

5.º MOMENTO Nuevo encuentro con las instituciones participantes del proceso, ojalá con asistencia de familias atendidas : a) Se recoge y analiza el trabajo acordado. b) Se hace un análisis de los recursos y capacidades institucionales para abordar los factores de vulnerabilidad estudiados. c) Se elabora un mapa de trabajo en red interinstitucional incluyendo la integración de los equipos de atención y de las familias. d) Se estudian los indicadores de gestión como una herramienta de trabajo de mejoramiento de las organizaciones y e) se acuerda un trabajo de aplicación de los indicadores de relaciones.

6.º MOMENTO Con un carácter investigativo y prospectivo se analizan los resultados de los indicadores y se estudian las nuevas necesidades de herramientas en los órdenes de la evaluación y la atención, de la investigación y especialmente de la coordinación de acciones en redes de atención con las familias. En esta sesión se elaboran diseños de nuevos instrumentos y se prepara el cierre del proceso con las instituciones y con las familias participantes.

El proceso descrito puede reiniciarse cada vez que la red lo considere necesario, con nuevos temas basados en sus necesidades y preocupaciones. El tiempo de cada encuentro es definido por cada red.

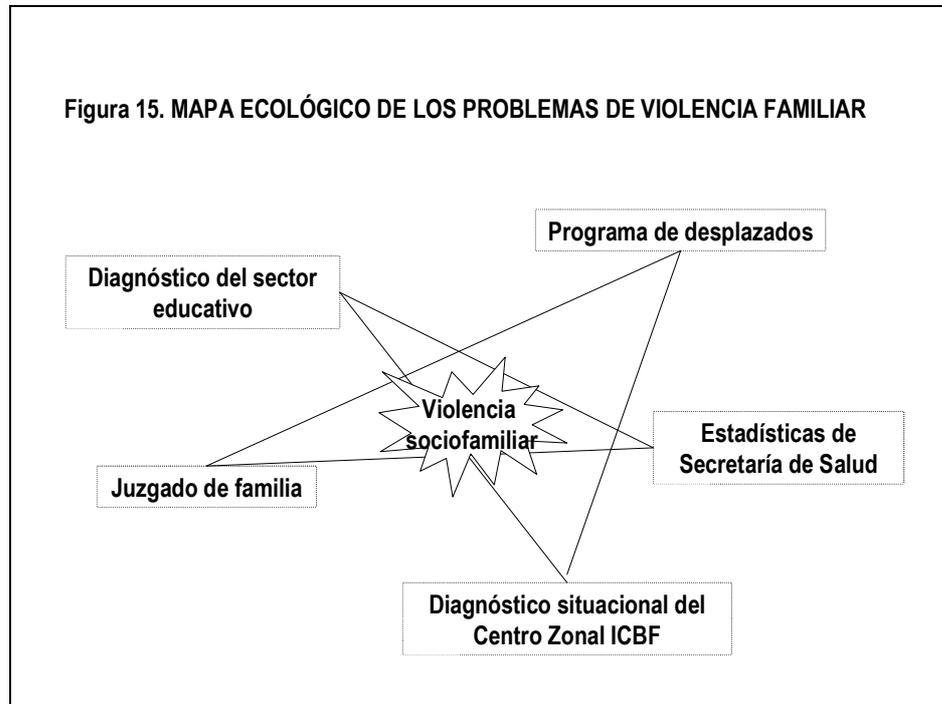
Todos los procesos descritos operan con base en la noción de **Redes conversacionales**, según las cuales los vínculos se crean siempre mediante los diálogos entre los individuos, dado el carácter comunicacional y lingüístico de la existencia humana, evidenciable y cristalizada a través de historias que fundamentan los sistemas de relación.

6. Ilustración de la aplicación de un modelo ecosistémico de intervención por un Sistema Local de Bienestar Familiar, SLBF

Se describen los pasos del proceso:

- 1> Ubicación e identificación de las instituciones presentes en la red interinstitucional alrededor de la familia. Se representan en el mapa de la figura 15.

Figura 15. MAPA ECOLÓGICO DE LOS PROBLEMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR



- 2> Conexión de las redes con dos criterios: los vínculos que están activos mediante programas compartidos y los que se deben potenciar. Se analizaron con base en las siguientes preguntas:
- ¿Cómo pueden las instituciones compartir sus misiones?
 - ¿Qué ocurriría si compartieran sus recursos económicos?
 - ¿Cómo puede el ICBF distribuir recursos en convenios y contratos que garanticen trabajo en red?
 - ¿Qué tan necesario consideran integrar los modelos de intervención en forma interinstitucional?
- 3> Aplicación de los indicadores de gestión en un plazo acordado por la red (dos meses en este caso) en tanto permiten:
- Identificar fortalezas y debilidades de las organizaciones.
 - Formular unos criterios unificados para evaluar la gestión, evaluar el impacto social con la familia, promover cambios intra e interinstitucionales, compartir programas y proyectar la gestión de 2006, estratégicamente en red.
 - Evaluar la calidad de las organizaciones, de los programas, servicios y proyectos locales de bienestar.
 - Estructurar un plan integrado para el bienestar local.
- 4> Apropiación por las instituciones y sus equipos de la teoría de vulnerabilidad familiar y de los criterios de evaluación del modelo de inclusión y atención de familias.
- 5> Conceptualización de los problemas/fenómenos humanos, asumiendo los planteamientos paradigmáticos y conceptuales que fundamentan estos lineamientos, con una perspectiva ecosistémica y de complejidad. En este caso, el problema de la

“violencia familiar” quedó redefinido como un fenómeno complejo psico-socio-económico y cultural, donde interactúan la dinámica interna de la familia con la de la sociedad que la circunda.

La definición compleja de este problema y su redefinición en términos de factores de vulnerabilidad permitió identificar al menos tres configuraciones posibles del fenómeno de la violencia conyugal:

Tabla 13. Tres configuraciones que favorecen la violencia conyugal

1	2	3
Baja filiación	Dinámica relacional con pautas violentas predominantes	Filiación frágil
Paradigmas socioculturales basados en el autoritarismo	Escenarios socio-familiares de violencia (topológicos)	Historias evolutivas de violencia
Alta vulnerabilidad social: desempleo, no ingresos	Alta vulnerabilidad social	Alta vulnerabilidad social

La identificación de esas configuraciones lleva a plantear que la intervención en la violencia familiar debe involucrar a la familia activamente en red. El nodo de red que participe en la estrategia de intervención debe articular los factores participantes.

Los anteriores análisis permiten sugerir, en síntesis, cuatro pasos estratégicos de un modelo de intervención en red, tal como aparecen en la Tabla 14.

Tabla 14. Cuatro pasos estratégicos de un modelo de intervención en red

1	2	3	4
Inclusión de los jóvenes y las familias en el ecosistema de la red	Evaluar a las familias con el modelo de vulnerabilidad	Estrategias de atención en red	Seguimiento en red
a. Encuentros conversacionales con familias, redes vinculares y actores involucrados, aplicando tres tipos de saberes: – qué: explicaciones-comprensiones – cómo: pautas complementarias – desde dónde: contextos	Entrevistas técnicamente conducidas, ojalá con la participación de todos los involucrados. Por familias individualmente o en grupos	Aplicación de la estrategia diseñada en el paso anterior	El responsable de la coordinación del proceso de atención es la entidad receptora, hasta cuando la red no acuerde otra cosa
b. Establecer una sociedad de cooperación donde los portadores de la dificultad sean protagonistas: hacer un contrato/acuerdo donde no se da ningún auxilio fuera de la red	Compartir el mapa de vulnerabilidad con la familia e indicar la red que la atenderá	Conducir el proceso sobre los focos y por el tiempo acordados, identificando el impacto sobre los factores de vulnerabilidad	Todas las entidades participantes son responsables del proceso y del seguimiento
c. Levantar el mapa de la	Convocar por escrito la red y	Desarrollo de programas	Los informes son

red vincular	el colectivo de familias para diseñar la estrategia de abordaje en red	especiales según las necesidades (desplazados, desvinculados, etc.)	responsabilidad compartida
d. Hacer el contrato inicial directo con un profesional del equipo de atención	Sistematizar los datos con fines investigativos	Trabajo en equipos interinstitucionales donde participen las familias como protagonistas	Las familias que terminan el proceso forman parte de las redes de protección local

← Proceso circular permanente

IV. HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN

Estas herramientas incluyen: 1) Evaluación de la dinámica familiar con base en criterios de vulnerabilidad-generatividad; 2) Mapas y diagramas relacionales; 3) Evaluación de las relaciones de la familia con el macrosistema; 4) Indicadores de la dirección del cambio con base en el modelo solidario; 5) Indicadores de gestión de equipos que trabajan con familias. Los tres primeros ya fueron expuestos en el capítulo anterior. Enseguida se presentan los dos últimos.

1. Indicadores de la dirección del cambio en la familia con base en el Modelo Solidario

Si las herramientas están dispuestas para alcanzar un fin, será por lo tanto necesario visualizar ese fin de la manera más nítida posible. En nuestro caso, ciñéndonos a los Lineamientos para la Inclusión y la Atención a la Familia, se plantea como referente un Modelo Solidario de Atención –por contraste con un modelo asistencialista–. Aunque cada equipo y cada institución debe elaborar indicadores específicos según sus circunstancias, se presentan algunos indicadores de logro en la tabla 15:

Tabla 15. Indicadores de la dirección del cambio con base en un Modelo Solidario de atención

Características	Modelo Solidario	Dirección del cambio
Unidad de análisis y de intervención	Familia y demás unidades de pertenencia como contextos de supervivencia de los individuos	- Amplitud de la red convocada - Pertinencia de los actores convocados
Valores predominantes	- Protección de la vida en corresponsabilidad - Solidaridad: ideal de convivencia - El desarrollo individual es imposible sin el	- Claridad de distribución de las responsabilidades familia-instituciones en la garantía de los derechos - Formas de relación facilitadoras de la inclusión, la

	desarrollo colectivo – Inclusión: diferencia como diversidad y conflicto como condición de la evolución de los sistemas	colaboración y la solidaridad - Claridad y precisión en acuerdos sobre metas de desarrollo del grupo familiar
Función del ICBF y del SNBF	Protección integral de la familia para que supere su condición de vulnerabilidad	- Precisión del plan de prevención, promoción y atención de cada familia según los recursos del contexto.
Función de la familia	Proteger a todos sus miembros en corresponsabilidad con el Estado y la sociedad	- Claridad sobre fortalezas y debilidades de la familia en sus funciones de protección, orientación y control.
Tipo de relación generada	- Familia, Estado y sociedad en corresponsabilidad - Relación horizontal, de colaboración y reciprocidad	- Satisfacción de los distintos actores con la relación y los efectos de cambio alcanzados - Oferta variada y uso efectivo de mecanismos que favorezcan la participación, la conversación conjunta y el conocimiento de las visiones de todos los actores.
Percepción de las familias	- Sistemas inteligentes	- Identificación y valoración de los recursos de aprendizaje de cada familia
Modos de explicar los problemas	- Surgen como reacción natural y transitoria de la fragilidad humana - Se asocian con bloqueos transitorios de las capacidades generatrices de todo ser humano	- Identificación de los factores de vulnerabilidad y de regeneratividad
Dimensiones abordadas	Sistemas de relación, sentido de las relaciones y contextos espacio-temporales donde se despliegan	- Calidad de las relaciones y magnitud de la red contemplada en la comprensión y activación de los procesos de transformación
Principio de la Intervención	Activación de recursos y de vínculos naturales de los sistemas familiares e institucionales que brindan la ayuda	- Claridad en la formulación de la estrategia de atención del caso con base en activación de recursos y de relaciones significativas existentes y potenciales
Modos de intervención	- Facilitador de procesos para coordinar conocimientos existentes y generados como recursos de supervivencia - Creación de nuevas formas de relación: la diferencia es un recurso para ampliar el rango de respuestas de los individuos y los sistemas	- Variedad y pertinencia de las formas de relación entre la familia y la institución
Actores participantes	Actores sociales e institucionales con compromiso humano convocan a niños y adolescentes con la familia como contexto insustituible dentro del proceso de ayuda	- Amplitud y pertinencia de actores convocados según las condiciones del contexto
Rol del servidor público	Consultor y gestor de procesos sociales. Comparte el control con los ciudadanos	- Identificación de los procesos movilizados en la intervención: jurídicos, sociales, psicológicos, etc. - Acuerdos y seguimientos
Carácter de los programas	- Son la aplicación de políticas construidas con participación social - Procesos relacionales y conversacionales sobre dilemas vitales acordes con el contexto - Asesoría para movilizar sistemas relacionales y de sentido	- Pertinencia y relevancia del programa para los individuos, las familias y los grupos involucrados - Participación de los involucrados en la definición de los programas y proyectos - Coherencia entre los dilemas y demandas acordados y las soluciones propuestas
Gestión institucional	Proyectos sociales contextualizados en comunidades con condiciones específicas	- Consistencia entre los programas y las estructuras y el funcionamiento organizacional
Prospección	Reinstauración de procesos para afrontar las condiciones finitas de la vida	- Claridad en la visualización de los efectos esperados a plazos específicos en procesos relacionales específicos acordados

2. Diseño y aplicación de indicadores de gestión de equipos que trabajan con familias

Como ilustración se presentan enseguida unos indicadores específicos de gestión social y bienestar humano correspondientes a las dimensiones ya descritas:

2.1. Indicadores de resultados

Se refieren a la cualificación/cuantificación de las acciones de organizaciones y equipos de atención. Miden el alcance de los programas y los niveles de satisfacción con las acciones llevadas a cabo en términos de variables básicas, con base en apreciaciones cuantitativas y cualitativas de los destinatarios.

Tabla 16. Indicadores de resultados

Indicador	Descriptor	Finalidad	Cuanti/cualificador
Personas atendidas	- Tipo de personas - Tipo de atención - Número de personas atendidas por programa	Cobertura	Alta, media, baja
Acceso a servicios	- Tipo de servicio - Cantidad de servicio - Calidad de servicio	- Beneficios recibidos - Integridad del servicio - Oportunidad servicio	Integral, relativo, esporádico
Disponibilidad de servicios en relación con horas de atención	Dependiendo del servicio	- Utilidad del servicio - Costo/ beneficio	Rentabilidad, Eficiencia, eficacia
Decisiones tomadas y seguimiento de esas medidas	- Tipo de decisiones - Coherencia de las decisiones - Discurso de la decisión	Eficacia de las decisiones	Claridad, pertinencia y eficacia
Soluciones encontradas	- Tipo de solución y beneficio - Efectividad y sostenibilidad de la solución	Calidad del servicio	Grado de apropiación de la solución

2.2. Indicadores de relaciones:

Se guían por los valores de solidaridad y de equidad que constituyen el fundamento de las relaciones entre los miembros de la red y con los usuarios.

Tabla 17. Indicadores de relaciones con los Usuarios

INDICADOR	DESCRIPTOR	PARA QUE	CUANTI/CUALIFICATIVO
Calidad de las relaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Transparentes • Solidarias • Eficaces • Cooperativa 	Calidad de la relación	Excelente Buena Regular Mala
Cantidad y calidad de reuniones para la gestión del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Número de reuniones • Tipo de reunión • Calidad de agendas 	<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia • Eficiencia de la gestión administrativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de reuniones: • Alta, media, baja, nula
Cantidad y calidad de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> • El tipo de participación • Número de momentos 	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de conflicto. • Funcionamiento de los 	Numero de Conflictos Adecuación de su manejo

	difíciles <ul style="list-style-type: none"> • Descripción del conflicto • El tiempo del conflicto 	equipos <ul style="list-style-type: none"> • Unidad de atención 	
Modos de resolver conflictos	<ul style="list-style-type: none"> • Formas o mecanismos de mediar la situación • Manejo de emergencias en la situación 	Regular las relaciones y mejorarlas	Grado de eficacia

Tabla 18. Indicadores de relaciones en los nodos/ redes e interredes

INDICADOR	DESCRIPTOR	PARA QUE	CUANTI/CUALIFICATIVO
Cantidad de nodos establecidos	<ul style="list-style-type: none"> • Número de nodos • Tipos de nodos • Quienes conforman el nodo 	Avances frente a la organización	Fuertes, débiles, posibles
Calidad de las relaciones establecidas	<ul style="list-style-type: none"> • Acción descriptiva de cada acción. • Planes, programas, agendas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficio • Pronunciación • Protección • Red • Calidad de la relación 	Grado de cooperación
Tipo, cantidad y calidad de las relaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia • Confianza • Honestidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad • Relación • Red 	<ul style="list-style-type: none"> • Alta • Media • Baja
Cantidad y calidad de situaciones vividas e implementadas, y como conflictos resueltos.	<ul style="list-style-type: none"> • Fenómeno, problema • Realidad población • Tipo de Institución 	Eficacia en la red	<ul style="list-style-type: none"> • Alta • Media • Baja
Cantidad y calidad de conflictos en la red	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción del conflicto • Quiénes están comprometidos 	Necesidad de cambio	<ul style="list-style-type: none"> • Permanente • Emergente • Cuestional

2.3 . De la Organización y de sus procesos internos

Se refiere a la administración de las organizaciones al servicio de la familia y de su sostenibilidad, partiendo de la pertinencia, la relevancia y la coherencia de los factores de la dinámica organizacional con el objetivo de atención de las familias. Tales factores son:

- Estructura de la organización: roles y funciones
- Sistemas y tecnologías
- Políticas, normas y procedimientos
- Procesos de planeación
- Coordinación y desarrollo de actividades
- Modos para formular y medir los indicadores de resultados
- Dispositivos para resolver conflictos
- Calidad de los procesos

Tabla 19. Indicadores de la organización y sus procesos

INDICADOR	DESCRIPTOR	PARA QUE	CUANTI/CUALIFICATIVO
-----------	------------	----------	----------------------

Estructura de la organización	Tipo de estructura y la definición de redes y función	Carácter del tipo de organización	<ul style="list-style-type: none"> • Clara • Ambigua • Colectiva
3.2 Las políticas, las normas y los procedimientos	Describir el modo como se plantea	Demografía de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Alta planeación • Buena planeación • Baja planeación
3.3 Procedimientos de planeación	Qué políticas, cuáles normas y cuáles procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Identidad • Misión 	<ul style="list-style-type: none"> • Extensión coherente
3.4 La coordinación y desarrollo de planes, programas y actividades	Descripción del mecanismo y desarrollo de planes	Sostenibilidad de la acción después de cooperar	<ul style="list-style-type: none"> • Excelente coordinación • Buena coordinación • Mala coordinación
3.5 El modo de obtener el indicador	<ul style="list-style-type: none"> • Cogestionamiento que participaría • Cómo se cotejan las redes 	Autoevaluación de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Posterior • Calidad de la información
3.6 Dispositivos para resolver conflictos	Descripción de mecanismos para resolver conflictos internos de la organización	Salud en la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Excelente servicio • Aplicación del servicio • Función del servicio

2.4. Indicadores de aprendizaje e innovación

Tabla 20. Indicadores de aprendizaje e innovación

INDICADOR	DESCRIPTOR	PARA QUÉ	CUANTI/CUALIFICATIVO
Conocimiento desarrollado en torno a la familia	Describir el tipo de investigación cantidad/calidad	Valorar a la familia como capital social	<ul style="list-style-type: none"> • Cualificación • Relación • Alto, medio, bajo
Innovaciones propuestas de crecimiento de la familia como capital social y necesidades de re inversión .	Describir los modelos de inversión en la familia como capital social.	Reinvertir en la familia como capital social	<ul style="list-style-type: none"> • Magnitud de la producción de investigación
Crecimiento básico asociado al ejercicio de responsabilidad social ejercida	Describir los desarrollos de los equipos y su valor agregado	Identificar valores agregados	<ul style="list-style-type: none"> • Valores agregados • Estabilidad • Deterioro
Grado de difusión de estos conocimientos en las redes	Describir el modo como difunde su conocimiento.	Evaluar el aporte de la organización a la red	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de aporte: alto, medio, bajo
Evaluación del equipo de atención	Modo como se evalúa. Integración del equipo.	Eficacia del equipo en relación con la eficiencia del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Alta • Media • Baja



V. HERRAMIENTAS DE REGISTRO DE INFORMACIÓN

En concordancia con las herramientas de evaluación y de análisis se han diseñado las siguientes herramientas de registro de información:

1. Formato de HISTORIA/ PERFIL SOCIO-FAMILIAR

Este formato será ajustado con base en las sugerencias de todos los actores validadores y se acompañará de un breve instructivo para que su diligenciamiento sea realizado tanto por actores profesionales como comunitarios, en conjunto con las familias, en las diversas modalidades de atención.

2. Perfil de Vulnerabilidad-generatividad familiar

Se elaborará tomando como base la información registrada en la Historia Socio-familiar. En esa elaboración deberán participar los miembros de la familia para que haya un acuerdo entre los operadores y la familia acerca de los aspectos vulnerables y de las fortalezas sobre las cuales se pondrán las estrategias de ayuda.

3. Mapa de pertenencia actual y potencial

Esta es una herramienta de apoyo opcional para identificar el sistema de vinculación más significativo de cada familia o de cada persona. Puede ser especialmente útil en los casos de



niños, niñas y jóvenes que no cuentan con familia consanguínea. Puede ser llenado por cada persona o en conjunto con el operador en una conversación donde además se reconstruya el sentido de cada relación y la posibilidad de enriquecerla en el futuro inmediato.

4. Autoevaluación de competencias de los agentes de intervención

Este formato sirve para planear acciones de cualificación y mejoramiento de los equipos a nivel individual y de grupo.

HISTORIA/ PERFIL SOCIO-FAMILIAR

Historia n.º _____

Fecha de apertura de Historia: ____/____/____
Mes / día / Año

1. SEDE / PROGRAMA / INSTITUCIÓN

Regional: _____ C. Zonal: _____ C. Local: _____ Unidad: _____

Entrevistadores: _____

2. Personas que participan en la entrevista (nombre y rol en la familia): _____

Dirección: _____ Barrio: _____ Municipio _____ Tel. _____

Acuden por: Propia iniciativa: ___ Remitidos por: _____

3. SITUACIÓN QUE MOTIVA EL CONTACTO CON EL ICBF (puede haber varias situaciones simultáneas):

Niño, niña o adolescente en situación irregular:

- Discapacidad
- Explotación laboral
- Abuso de sustancias psicoactivas
- Trastornos mentales
- Víctima de delitos sexuales
- En conflicto con la ley
- Desvinculado de grupos armados

Niño, niña o adolescente en situación de abandono o peligro

- Proceso extrajudicial /civil en CZ
- Asesoría a la niñez y familia en CZ
- Aspirantes a adopción
- Familia en emergencia: desastre natural
- Familia en situación de desplazamiento
- Familia rural dispersa

- Familia de grupo étnico
- Familia con adulto mayor
- Otra situación (especificar)



4. Miembros de la familia significativos para comprender el caso (códigos a pie de página)⁵⁷

Nombre y Apellido	Edad	Rol en la familia	Estado civil	Nivel escolar	Actividad económica	Tiempo de trabajo	Afiliación salud	Lugar de nacimiento

5. Etapa del ciclo vital de la familia: (según edad del hijo mayor de los padres)

1. Sin hijos: ____ 2. Preescolar (0 a 6 años): ____ 3. Escolar (7 a 11 años) ____
4. Adolescente (12 a 18 años): ____ 5. Adulto joven (19 a 24 años) ____ 6. Adulto (25 años en adelante): ____

6. Genograma y mapa de entidades participantes en la detección y manejo del problema o situación que motiva el contacto con el ICBF:

Fiscalía __, Policía __, Institución de Protección __, Medicina Legal __, Comisaría de Familia __, Salud __
Educación __, Juzgado __, Organización comunitaria __, Alcaldía local __, Cruz Roja __, Red de Solidaridad __
ONG __, Agencia Internacional:

7. Subsistemas que conviven:

Padre __ madre __ Fraternal: hijos de la unión actual (cuántos) __ hijos de uniones anteriores (cuántos) __
Miembros de la familia extensa (especificar) _____
Otras personas (especificar): _____
La actual unión de los cónyuges es la número: De ella: 1 __ 2 __ 3 __ 4 __ De él: 1 __ 2 __ 3 __ 4 __

8. Eventos vividos en la familia en el último año o muy significativos en su historia

Conflictos graves entre padres e hijos	Discapacidad física
Conflictos graves entre cónyuges	Enfermedades o accidentes graves
Ruptura de la relación conyugal	Trastornos psicológicos
El padre abandonó la familia	Trastornos psiquiátricos
La madre abandonó la familia	Abuso de alcohol o de drogas
Embarazo de menores de 18 años	Problemas con la ley, personas en la cárcel
Menores de 18 sin estudio	Problemas o pérdidas económicas graves
Menores de 18 maltratados	Adultos desempleados
Menores de 12 años que trabajan	Hechos de inseguridad o de violencia social
Fuga del hogar de menores de 18	Desplazamiento forzoso/ amenazas
Menores abandonados	Muertes cercanas
Menores institucionalizados	Abuso sexual

57

Rol en relación con el miembro de la familia que motiva el contacto con ICBF		Actividad económica		Tiempo trabajo
1. Cónyuge o compañero(a) (sin hijos)	6. Abuela(o)/suegra(o)	1 Estudiante	6. Independiente formal	1. Permanente
2. Madre, padre, madrastra, padrastro	7. Nuera(o yerno)	2. Desempleado	7. Informal	2. Temporal
3. Hija(o), hijastra(o)	8. Nieto/a	3. Rentista/pensionado	8. No activo: menor de edad/ discapacitado	3. Eventual
4. Hermana(o), hermanastra(o)	9. Otra(o) pariente	4. Ama de casa		Afiliación salud:
5. Sobrina(o), tía(o), prima(o), cuñada(o)	10. No-pariente:	5. Asalariado		1. Subsidado
Estado civil: 1. Soltero, 2. Casado, 3. Unión libre, 4. Separado, 5. Viudo, 6. Divorciado		Nivel Escolar: 0. Ninguno, 1. Primaria, 2. Secundaria, 3. Técnico, 4. Universitario		2. Vinculado
				3. Prepagada
				4. Ninguna



Actualmente están incurso en otros procesos: No__ Sí __ Cuáles (legales, terapéuticos, médicos, etc.)		
9. Ingreso mensual aproximado del hogar		10. La vivienda es:
Menos de un salario mínimo (s.m.)		Propia del jefe de familia
1 s. m		Propia de otro miembro del hogar
2 s. m		Independiente en arriendo
3 a 4 s. m.		Usufructo (ocupante de hecho)
5 o más s. m.		Inquilinato
No sabe no informa		Refugio temporal:
Cuántas personas aportan económicamente al hogar		No sabe, o no informa
Recibe subsidios del estado o de organizaciones sociales (educación, salud, vivienda, recreación)? No__ No Inf. __ Sí __ Cuáles:		

11. DINÁMICA RELACIONAL FAMILIAR

Factores y temas sugeridos	Descripción									
EVENTO CRÍTICO QUE CONDUJO A BUSCAR AYUDA Y PROCESO RELACIONAL DESENCADENADO ALREDEDOR DE LA SITUACIÓN: Factores/proceso desencadenante, Participantes en la situación, Secuencia interaccional: quién hizo qué a quién; Desenlace, solución, Consecuencias: qué siguió al evento.										
SIGNIFICADOS Y VIVENCIAS ASOCIADAS A LA SITUACIÓN PROBLEMA: Cómo se han sentido a raíz de ese hecho; Cómo se explican que hayan llegado a ese punto; Si pudieran devolver el tiempo, cómo manejarían la situación; Explorar las diferencias de apreciación entre los participantes.										
ORGANIZACIÓN: ¿Cómo asumen los roles de padres, hijos, hermanos, etc.? ¿Cómo distribuyen las tareas, estilo de liderazgo de las figuras parentales, grado de participación en las decisiones que afectan a la familia, formas de ejercer la disciplina y de resolver los conflictos? ¿Cómo se sienten con esa forma de relacionarse y cómo la explican?	Liderazgo parental	autoritario	1	2	3	4	5	6	caótico	
	Roles	rígidos	1	2	3	4	5	6	confusos	
	Disciplina	rígida	1	2	3	4	5	6	inconsistente	
	Participación	escasa	1	2	3	4	5	6	excesiva	
	Equidad de roles	escasa	1	2	3	4	5	6	adecuada	
	Manejo conflictos	violencia	1	2	3	4	5	6	concertación	
Comentarios:										
APEGO AFECTIVO: Sentimientos de afecto, expresión explícita de esos sentimientos, formas de favorecer la unión familiar: ¿Qué tanto afecto creen que hay en su familia; entre los distintos miembros; cómo se lo expresan? ¿Qué comparten como familia? ¿Qué tan satisfechos se sienten con el afecto en su familia?	Conyugal	escaso	1	2	3	4	5	6	excesivo	
	Padre- hijos	escaso	1	2	3	4	5	6	excesivo	
	Madre- hijos	escaso	1	2	3	4	5	6	excesivo	
	Entre hermanos	escaso	1	2	3	4	5	6	excesivo	
	Tiempo compartido	escaso	1	2	3	4	5	6	excesivo	
	Satisfacción	escasa	1	2	3	4	5	6	alta	
Comentarios:										



RELACIONES CON FAMILIA EXTENSA Y RED SOCIAL								
Cuando tienen una dificultad (\$, salud, cuidado de niños o enfermos, etc.), ¿a quiénes acuden y qué hacen? Familia extensa __, amigos __, iglesia __, Dios __ vecino __, alcohol __, rezar __, esperar __								
Las relaciones con la familia extensa son	Muy conflictivas / muy distantes	1	2	3	4	5	6	De colaboración
Sentimiento de inclusión a su medio social	Muy aislados	1	2	3	4	5	6	Muy acompañados
PROYECTOS/ASPIRACIONES DE LA FAMILIA: ¿Qué esperan lograr los distintos miembros de la familia en el próximo año?								
12. ¿QUÉ ESPERAN DE ESTA INTERVENCIÓN O SERVICIO CONCRETAMENTE?								

2. Perfil de Vulnerabilidad-generatividad familiar

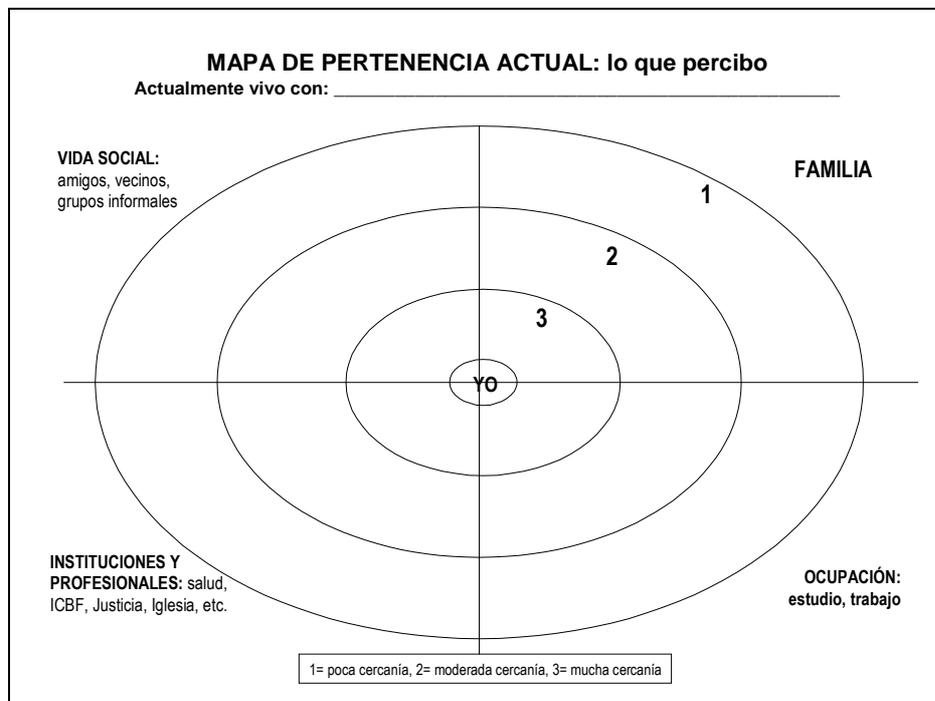
Indicadores de cada parámetro	Criterios de vulnerabilidad-generatividad	Escala					
		Vulnerabilidad			Generatividad*		
		1	2	3	4	5	6
Red vincular: constituida por Miembros de la familia que conviven en el momento, Parientes con los que cuentan, Instituciones que dan apoyo, Grupos políticos, religiosos, deportivos, sociales, etc. a los que pertenecen	Pequeño tamaño y/o desligamiento de la red familiar - red suficiente y vínculos familiares significativos						
	Escasez/suficiencia de fuentes de apoyo social e institucional						
Filiación: tipos de vínculos entre miembros de la familia y de su red: Consanguinidad; Parento-filiales: adopción, custodia, patria potestad; Conyugales: tipo de unión; Económicos: dependencia-autonomía económica de los miembros; Sociales: pertenencia - anonimato - exclusión de su comunidad	Confusiones o conflictos/claridad y acuerdo en:						
	- Vínculos parento-filiales						
	- Vínculos conyugales						
	- Vínculos económicos						
Sociocultural: circunstancias y valores sociales, tradicionales, religiosos y políticos relevantes; sentido atribuido a los eventos que motivan el contacto con el ICBF; circunstancias sociales y políticas específicas que inciden sobre el proceso de atención	Circunstancias sociales y políticas agravan el problema/favorecen su solución						
	Circunstancias sociales y políticas obstaculizan/favorecen la intervención						
Vulnerabilidad social: Riesgos/apropiación de recursos Condiciones y acceso a: vivienda, salud, educación, ingreso/empleo, servicios públicos, calidad del entorno: ambiental, transporte, equipamiento de servicios, etc.	Escasa/suficiente apropiación de recursos para el bienestar socioeconómico de la familia y el afrontamiento de sus problemas						

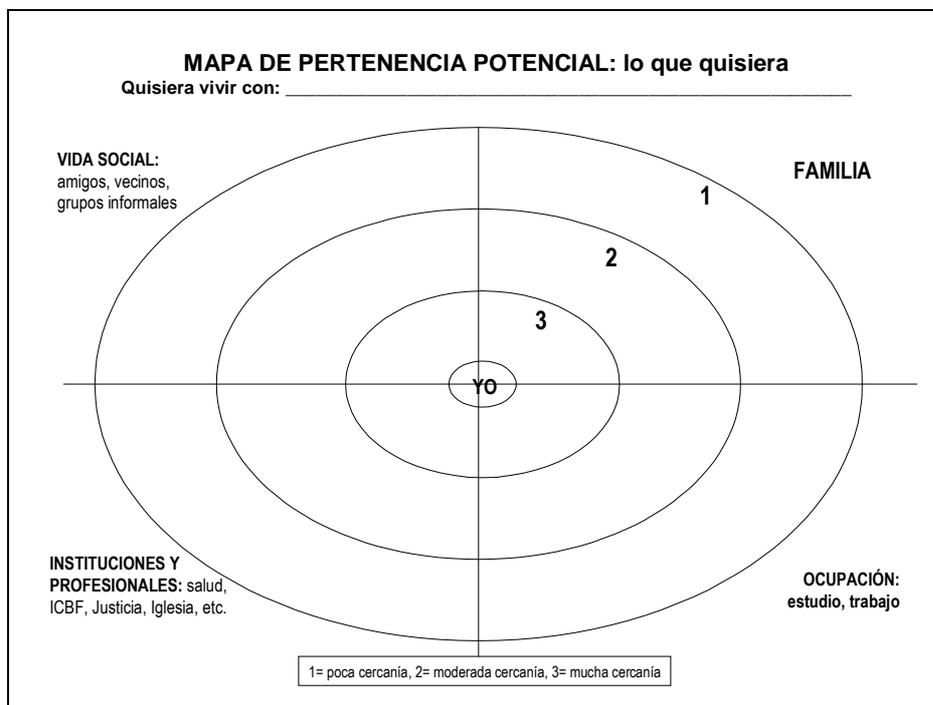
* 1= Factor de alto riesgo de disolución, de desprotección o de conflicto, 2= Factor de riesgo moderado, 3= Factor de ligero riesgo, 4= Incipiente factor de generatividad, 5= Importante factor de generatividad, 6= Es su principal factor de generatividad.



<u>Histórico y evolutivo:</u> Historia/relato encarnado de la familia; Ciclo vital de los miembros y de la familia como grupo; Eventos estresantes de la familia y en relación con el entorno, de orden afectivo, económico, de salud, de cuidado de los miembros, laborales, sociopolíticos, etc.	Existen/no existen eventos de la historia familiar que frenan su desarrollo						
	Sobrecarga de demandas de los miembros en diferentes etapas evolutivas/adequadas demandas para los recursos familiares						
	Alto/baja acumulación de eventos estresantes en los últimos dos años						
<u>Jurídico:</u> procesos activos pendientes sobre asuntos de filiación y de cumplimiento de deberes conyugales y parento-filiales, Otros procesos con la justicia ordinaria	Presencia/ausencia de procesos jurídicos que interfieren la vida familiar						
<u>Dinámico relacional:</u> – Estilo de vinculación emocional y expresión afectiva – Estilo de organización familiar: toma de decisiones, resolución de conflictos, disciplina, ejercicio de la autoridad	Conflict /armonía conyugal						
	Conflict/armonía padre-hijos						
	Conflict/armonía madre-hijos						
	Conflict/armonía entre hermanos						
	Conflict/armonía con familia extensa						
CIERRE DE LA ENTREVISTA: ¿Qué aprendieron en esta experiencia? ¿De qué se dan cuenta? Observaciones y Acuerdos.							

3. Mapa de pertenencia actual y potencial





Perfil de Competencias para Implementar el Modelo Solidario de Inclusión y Atención de Familias

Este es un formato de autoevaluación del nivel de desarrollo al cual usted quiere llevar cada una de las competencias deseables para el trabajo con familias en el ICBF, teniendo en cuenta las funciones y responsabilidades inherentes al cargo que desempeña. Los puntajes para la autoevaluación equivalen a: 1-2= competencia no relevante para mi trabajo. 2-3= competencia bastante desarrollada; requiere poco mejoramiento. 3-4= competencia aceptablemente desarrollada; requiere algún mejoramiento. 4-5= competencia incipiente, requiere mucho mejoramiento.

Cargo: _____

Profesión: _____

Competencias generales para	Competencias específicas	Desarrollo deseado			
		1-2	2-3	3-4	4-5
Comprender ecosistémicamente a la familia	32> Comprender las implicaciones del Modelo Solidario centrado en la familia				
	33> Comprender a las familias como sistemas coevolutivos: conectar las necesidades y las tareas del ciclo vital de los miembros con las de la familia como grupo, dentro de las condiciones de su contexto sociocultural				
	34> Observar y describir la dinámica familiar y de las redes de pertenencia en términos de los parámetros de vulnerabilidad-generatividad propuestos por el ICBF				

	35> Hacer una lectura sistémica de los casos: conectar las pautas relacionales con los sistemas de significación y con la historia de la familia				
	36> Comprender las pautas de relación de la familia con la red institucional y social donde convive				
	37> Comprender e identificar los mecanismos de cambio de las familias a través del proceso de intervención: tener claras las explicaciones del cambio o del estancamiento a las que acuden				
Conducir el proceso de atención de la familia y los sistemas involucrados	38> Construir el sistema de ayuda: convocar a las personas e instituciones pertinentes				
	39> Crear el contexto conversacional propicio: establecer contacto humano con los participantes.				
	40> Definir el contexto: quiénes (roles en relación con el problema), por qué, para qué estamos aquí, cómo y de qué vamos a conversar (reglas de la relación).				
	41> Identificar y diagramar los sistemas de pertenencia de la familia: elaborar genogramas o familiogramas, mapas de red, cartografía social, etc.				
	42> Analizar contextualmente la demanda del sistema consultante				
	43> Generar información relevante sobre el problema y las soluciones intentadas				
	44> Connotar positivamente a los distintos actores, el problema y los intentos de cambio				

Competencias generales para	Competencias específicas	Desarrollo deseado			
		1-2	2-3	3-4	4-5
	45> Conducir conversaciones reflexivas con todos los participantes				
	46> Reconocer las cualidades, habilidades y recursos de los consultantes en función del cambio deseado				
	47> Construir junto con los consultantes una nueva visión del problema, que sea prospectiva y centrada en los recursos de la familia y de su red				
	48> Formular estrategias complejas de intervención, incluyendo todos los parámetros de vulnerabilidad-generatividad y todos los actores del sistema de pertenencia social e institucional				
	49> Identificar los recursos técnicos, institucionales y sociales necesarios para que la estrategia sea viable y prever los mecanismos requeridos para activarlos				
Trabajar en equipo y en red	50> Relacionar las propias versiones del caso o situación con complementarias de las de los demás miembros del equipo o de la red para construir una versión conjunta				
	51> Identificar los actores relevantes para la conformación de equipos y redes en relación con situaciones específicas				
	52> Convocar a los actores relevantes teniendo en cuenta la dinámica propia de ese contexto particular				
	53> Generar relaciones de confianza y de cooperación				

	54> Comprender las dinámicas relacionales generadas en los equipos, en las instituciones y en las redes				
	55> Moverse flexiblemente entre el rol profesional y el cargo en la institución en función de las necesidades del equipo y de la red				
Incluir a las familias en el macro-sistema de atención	56> Dinamizar las políticas locales de bienestar a la luz de estos lineamientos y en el contexto de los Consejos de Política Social				
	57> Conducir procesos de construcción de política local de bienestar familiar que hagan de estos lineamientos una estrategia política de participación y equidad social				
	58> Conducir procesos de creación de redes sociales de bienestar mediante estrategias de negociación interinstitucional e intersectorial				
Potenciar los recursos y el estilo personal como consultor interno del ICBF/SNBF	59> Reconocer el estilo personal en la interacción con los demás e identificar los efectos que genera				
	60> Identificar los estados emocionales propios y de los demás para calibrar el proceso de intervención				
	61> Reconocer el propio marco de referencia valorativo e identificar el curso del cambio que favorece				
	62> Identificar el sentido y el aporte de su rol a su vida como persona, como ciudadano, como funcionario y como consultor				

ANEXO II

LINEAMIENTOS Y HERRAMIENTAS APLICADOS A LA INCLUSIÓN Y LA ATENCIÓN DE FAMILIAS Y REDES DE PERTENENCIA DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DESVINCULADOS DE GRUPOS ARMADOS IRREGULARES



I. INTRODUCCIÓN

Las ideas expuestas en esta parte constituyen una aplicación del Modelo Solidario al caso específico de los niños, niñas y adolescentes desvinculados de grupos armados, sus familias y sus grupos de pertenencia. Se consideran una población particular, tanto por las características de su problemática como por la naturaleza específica del abordaje psico-socio-jurídico del cual son objeto por parte del ICBF y de las demás instancias estatales involucradas en la resolución de su situación.

Es pertinente esclarecer el significado del término “*Desvinculado*”. Se trata de un menor de 18 años que ha participado en las acciones de la guerra, orientadas por un grupo armado irregular con una motivación política. Se considera que los niños, niñas y adolescentes que han actuado en el conflicto armado han sido vulnerados y atropellados –su derecho a la vida, la integridad, la seguridad social, la educación, la familia y la educación, entre otros–; han sido obligados a permanecer en el grupo armado, no han contado con un panorama de opciones diferentes a la violencia y la vida armada, y no cuentan con la madurez psicológica, física, cognitiva y emocional para comprender la finalidad de la guerra (ICBF, OIM, 2002)⁵⁸.

⁵⁸ ICBF y OIM Ed. (2002). *Caminos recorridos: una mirada a los Centros de Atención Especializada – CAE–*; Cuadernos de Reflexión 1. Colombia.

Como afirma S. Serrano González (2002)⁵⁹, la desvinculación del grupo armado implica la ruptura de las ataduras y de la unión existente entre los niños, niñas y adolescentes y el grupo al cual pertenecían. Se presenta por alguno de estos tres motivos: 1) desertión, porque las expectativas que los llevaron a ingresar a esas filas no fueron satisfechas; 2) entrega a las autoridades estatales por parte de los mismos grupos armados, y 3) captura por organismos de seguridad del Estado en el momento en que participaban en enfrentamientos.

Es importante subrayar que, desde una perspectiva constructorista, si bien existen como hechos evidentes la vinculación y la desvinculación de los grupos armados, su comprensión y su abordaje son construcciones que se configuran en el interjuego relacional de los participantes como individuos y como actores institucionales.

II. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL PROGRAMA EXISTENTE

El programa intersectorial para la desvinculación de los menores de edad del conflicto armado y su reinserción social tiene como principal objetivo apoyar el proceso de consolidación de la ruta de vida de los niños, niñas y adolescentes una vez están fuera del conflicto armado. El principal instrumento del **programa de Atención a las Víctimas del Conflicto Armado** lo constituyen los hogares donde son atendidos y orientados hacia su inclusión social. En este medio institucional se han manejado tres modalidades secuenciales:

- 1> *Hogar transitorio*: en esta primera fase los niños, niñas y adolescentes son atendidos por decisión de un juez o defensor de familia. Se hacen las respectivas valoraciones y se definen los aspectos psicosociales que determinarán el escenario receptor donde él continuará el proceso de socialización.
- 2> *Centro de Atención Especializada*: el objetivo es restituir los derechos vulnerados a través de la atención integral de los niños, niñas y adolescentes en los aspectos vocacionales, deportivos, académicos, culturales y laborales. Los niños, niñas y adolescentes son valorados médica y psicológicamente para definir los primeros aspectos de su proyecto de vida y mejorar su proceso de inclusión social.

⁵⁹ Serrano González, S. (2002). Inocencia en la guerra: Panorama actual de la niñez en el conflicto armado. Ensayo y Realidad Social - Argumentación II, Javier Pineda Duque. Bogotá. Universidad de los Andes.



- 3> *Casa juvenil*: busca facilitar el proceso de socialización como tal y así favorecer la inclusión en la sociedad.

En el ámbito sociofamiliar, la atención tiene dos modalidades: 1) *Hogar tutor*, donde los niños y jóvenes desvinculados –después de haber recibido atención en los hogares transitorios, Centros de Atención Especializada y Casas juveniles– se encuentran en condiciones de vivir en un ambiente familiar; es necesario recurrir a hogares sustitutos pues no existen posibilidades de regresar a su familia de origen; y 2) *Reintegro familiar*, etapa durante la cual los niños, niñas y jóvenes regresan a su hogar de origen o con otros familiares, después de un diagnóstico familiar realizado por la entidad.

Los programas de atención hacen énfasis en su integración a la vida familiar, social, cultural y productiva. El modelo de intervención institucional propende en primera instancia por la seguridad personal de los desvinculados y de su red familiar; en el ámbito familiar, trabaja en la identificación, búsqueda y encuentro de las familias de los niños, niñas y adolescentes con el propósito de lograr un acercamiento inicial y evaluar las condiciones para su posible reintegro. Así mismo, la orientación conceptual y metodológica se encamina hacia el fortalecimiento de redes familiares y comunitarias de apoyo en respuesta a las necesidades particulares de este grupo poblacional y este fenómeno social.

En la última etapa del proceso se encuentra el Centro de Referencia y Oportunidades Juveniles (CROJ). Es una instancia de orientación y referenciación a los adolescentes desvinculados egresados del programa especializado del ICBF, para conectarlos a la red de servicios que les facilite su inserción social, la construcción de autonomía y la consolidación de su nueva ruta personal.

Dentro de la política de Seguridad Democrática, el Gobierno nacional establece como principios rectores la promoción y la restitución de los derechos humanos de niños y niñas y el desarrollo de una cultura de respeto de los mismos. Por lo tanto, a *escala* nacional se han definido iniciativas que buscan ofrecerles perspectivas y modelos de vida diferentes a los relacionados con el conflicto, sustraerlos del mismo y enseñarles alternativas de vida coherentes con la cultura de paz. En este sentido, se trabaja en un plan de contingencia que posibilite la atención oportuna e inmediata en casos de entregas masivas.

De igual forma se propone colaborar en el desarrollo de sus capacidades laborales, vocacionales y afectivas, promover el trabajo interinstitucional entre las entidades responsables de los diferentes niveles territoriales y garantizar el compromiso del Sistema Nacional de Bienestar Familiar en el diseño e implementación de los diferentes programas y la prestación de los servicios de salud, acceso a la educación y alimentación de los niños, niñas y adolescentes desvinculados, especialmente en zonas donde se dé la presencia significativa de los grupos armados al margen de la ley.

La atención de la niñez desvinculada del conflicto armado es un tema prioritario para el país, el cual demanda cada vez más un mayor desarrollo de acciones por parte del SNBF y la cooperación internacional en las áreas de educación, alimentación, nutrición, uso del tiempo libre, fortalecimiento del tejido social y la vida comunitaria en zonas urbanas y rurales de alto riesgo de reclutamiento, así como el fortalecimiento institucional del ICBF en los ámbitos nacional, regional y zonal.



Paralelamente se está trabajando en el diseño de un sistema de evaluación y monitoreo, y en coordinación con el Ministerio de Educación Nacional, en la formulación de una política de cobertura educativa para los menores de edad a **escala** nacional. Junto con el Ministerio de la Protección Social se busca la atención prioritaria en salud y su vinculación a proyectos de preparación para la vida social y productiva.

En relación con el tema, es pertinente enunciar que el Estado colombiano, en el marco de la XXVIII Conferencia Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja realizada en diciembre de 2003, registró la promesa de “Rehabilitar los **niños** combatientes reclutados forzosamente”, para cuyo cumplimiento se adelantan las acciones pertinentes **por parte** de entidades como la Vicepresidencia de la República, la Oficina del Alto Comisionado para la Paz y el ICBF.

No obstante esos lineamientos generales, ante la ausencia de un modelo específico para la atención de los niños, niñas y adolescentes desvinculados, Álvarez-Correa y Aguirre (op. cit. p. 259) sugirieron generar un híbrido entre la atención a víctimas de guerra y la atención psicosocial, por la importancia de las variables sociales en la reconstrucción de su problemática y la posibilidad de confrontarlos con aspectos individuales. Afirman que “las propuestas sistémicas y afines, a pesar de su gran valía, son aquí difícilmente aplicables por las dificultades de comunicación con la familia”.

1.1. Enfoques que inspiran el programa de atención de jóvenes desvinculados de los grupos armados

Partiendo de ver a estos niños, niñas y adolescentes desde el punto de vista psico-jurídico, no como infractores sino como víctimas de la violencia, Álvarez-Correa y Aguirre consideran que entre los modelos de intervención existentes son aplicables a esta población los siguientes:

- **Intervención psicosocial:** contempla al ser humano como un ser holístico en el que los aspectos biológicos, psicológicos y sociales constituyen un todo interdependiente. Trabaja con víctimas de la violencia política y pretende reducir el dolor emocional, evitar los trastornos mentales e integrar a la comunidad en el trabajo. Una variante específica para los niños, niñas y adolescentes desvinculados es la **recuperación psicosocial** orientada a satisfacer las necesidades básicas y lograr la recuperación psicológica, la promoción del bienestar emocional y la reintegración a la familia. También considera la **reparación integral** desde la perspectiva psicosocial, generalmente empleada con los desplazados de la violencia, en busca del empoderamiento y la autogestión.
- **Comunidad terapéutica** utilizada en casos de adictos a sustancias, infractores, población prostituida, etc. Pretende favorecer el crecimiento personal dentro de la convivencia en una casa.
- **Enfoque de resiliencia**, entendido como una forma de intervención psicosocial en el nivel preventivo que fortalece los factores protectores y la participación ciudadana (enfoque de redes, trabajo con familias, escuelas, etc.).
- **Comunidad educativa:** se ha implementado con población desplazada por la violencia, en función de la reconstrucción y proyección de su vida.

- **Reinserción como intervención:** pretende atender la problemática social y psicológica para favorecer el reencuentro con la sociedad civil y dar lugar a nuevas formas de participación social y política, sobre todo de adultos desvinculados de grupos armados.

Se observó en el proceso de construcción de estos lineamientos que, además de la influencia de los anteriores enfoques, la ejecución del programa está enmarcada por la filosofía de cada ONG; varias de ellas pertenecen a comunidades religiosas católicas o a iglesias cristianas cuyo espíritu le da un carácter particular al programa, así la práctica no sea francamente confesional.

En apariencia predominan las intervenciones grupales en forma de talleres de tipo psicoeducativo con variado nivel de estructuración, realizados sobre todo por psicólogos y trabajadores sociales. Las demás actividades de los jóvenes son ante todo de capacitación. La intervención propiamente psicoterapéutica parece escasa y es primordialmente individual.

1.2. La ruta jurídica de los niños, niñas y adolescentes desvinculados de los grupos armados

Se sintetizan en las tablas siguientes la ruta jurídica y el proceso administrativo de protección que atraviesan estos niños y jóvenes una vez se desvinculan de los grupos armados⁶⁰. Así mismo se incluyen las medidas de protección y de atención integral establecidas en el Código del Menor y en otras disposiciones legales, pues este sigue siendo el marco de acción de este programa y dentro de sus límites habrá que plantear la inclusión y la atención de la familia y de las redes de pertenencia.

Tabla 21. Ruta jurídica según el tipo de desvinculación

Voluntaria o entregados por el grupo armado*		Captura por autoridades del Estado
El menor se entrega a una entidad pública, privada o a una persona natural		Captura
↓		↓
La autoridad o persona que lo recibe lo pone a disposición del ICBF, del juez o del funcionario de policía, según los recursos del caso: remiten acta de entrega		La autoridad que captura lo pone a disposición del juez competente. Si es menor de 12 años lo remite al Defensor del ICBF
↓		↓
El defensor ubica al menor en el Programa de Desvinculados, PD, y compulsa documentos al juez competente para iniciar proceso judicial		El Juez escucha al menor en presencia del Defensor de Familia y de su apoderado (puede ser de oficio)
↓		↓
El juez puede ordenar pruebas antes de iniciar investigación para saber si ha cometido infracción		El juez se toma 5 días para resolver la situación
↓		↓
Si no hay mérito para abrir investigación lo remite al Defensor para abrir proceso	Si hay indicios para abrir investigación, en 5 días tomará medidas provisionales. Si es la	El juez toma las medidas provisionales. Si es la ubicación institucional, el ICBF lo hará en el

⁶⁰ ICBF, OIM, SC UK, Defensoría del Pueblo (s. f.). *Ruta jurídica y fundamentos normativos de los niños, niñas y jóvenes desvinculados del conflicto armado.*

administrativo de protección	ubicación institucional, el ICBF lo hará en el PD	PD
↓		↓
El juez remite al CODA la documentación y una vez comprobada la participación del joven en el grupo armado, el CODA remite al juez la certificación que acredita los beneficios económicos		Cerrada la investigación, el juez cita a audiencia
↓	↓	↓
Con la certificación, el juez hace cesar el proceso	Sin la certificación, el proceso continúa hasta dictar sentencia. Si adopta la medida de protección, el menor continúa en el CAE	El juez dicta sentencia en la audiencia o máximo 8 días después. Si adopta la medida de ubicación institucional, esta está será preferible en el CAE
↓		
Si el juez lo declara en abandono o en peligro lo remite al Defensor para el proceso administrativo de protección y para que haga seguimiento al acceso a los beneficios socioeconómicos que debe entregarle la Dirección para la Reinserción de MinInterior.		

* Solo si el grupo tiene reconocimiento político, el menor tiene derecho a los beneficios jurídicos y socioeconómicos

Como bien lo muestran las tablas, son cruciales en este proceso los roles de los jueces y de los defensores, en su respectivo papel de judicializar al menor si hay mérito para ello y de defender los derechos del joven y restablecer los que le han sido vulnerados. El defensor es el director del proceso de protección y toma las decisiones con el apoyo del equipo psicosocial del Centro Zonal. Con las instituciones hace un trabajo de coordinación con todo el equipo con el fin de confirmar que la atención se ajuste a los objetivos del proceso y debe velar por el progreso del proceso legal del joven.

Con respecto a las competencias, la autoridad es del juez o del defensor del lugar donde el joven se desvincula. Si el joven se desvincula en una región específica y por razones de seguridad debe trasladarse a otro lugar, siguiendo el código del menor, se delega un seguimiento a un defensor ubicado en el mismo lugar que el joven. Si una vez resuelta su situación el joven infringe la ley penal y es judicializado, se le suspenden los beneficios y si es condenado los pierde.

Tabla 22. Proceso administrativo de protección

Cuatro situaciones por las que el Defensor de Familia inicia el proceso de protección			
↓	↓	↓	↓
El Juez no encuentra mérito para abrir investigación y lo remite al Defensor	Con la certificación del CODA, el Juez ordena cesar el procedimiento	El menor entra directamente con el Defensor. Él abre la historia sociofamiliar y compulsa copias al despacho judicial	Menor de 12 años. Su caso es de exclusivo conocimiento del Defensor
↓			
El Defensor abre investigación para establecer si se configura situación de abandono o peligro (plazo máximo de 20 días)			
↓			
El Defensor escucha conceptos del equipo técnico del CZ o de la Regional y entrevista al menor			
↓			



El Defensor, mediante resolución motivada, declara la situación de abandono o peligro y toma las medidas de protección. Si es la de protección integral, esta se continuará en los CAE



El Defensor podrá modificar en cualquier momento la medida. Para ello pedirá informe sobre los resultados del seguimiento del menor y de su familia al equipo de la institución o del Centro Zonal

El Artículo 57 del Código del menor define las **Medidas de protección** como sigue:

- 1> La prevención o amonestación a los padres o a las personas de quienes dependa.
- 2> La atribución de su custodia o cuidado personal al pariente más cercano que se encuentre en condiciones de ejercerlos.
- 3> La colocación familiar.
- 4> La atención integral en un Centro de Protección Especial.
- 5> La iniciación de los trámites de adopción del menor declarado en situación de abandono.
- 6> Cualquier otra cuya finalidad sea la de asegurar su cuidado personal, promover la atención de sus necesidades básicas o poner fin a los peligros que amenacen su salud o su formación moral.

La **Atención integral** es definida en el Artículo 83 del código del menor como “El conjunto de acciones que se realizan a favor de los niños, niñas y adolescentes en situación irregular, tendientes a satisfacer sus necesidades básicas y a propiciar su desarrollo físico y psicosocial, por medio de un adecuado ambiente educativo y con participación de la familia y la comunidad. Se brindará básicamente a través de actividades sustitutivas del cuidado familiar, escolaridad, formación prelaboral y laboral, educación especial cuando se trate de niños, niñas y adolescentes con limitaciones físicas sensoriales o mentales y atención a la salud”.

1.3. El lugar de la familia en el Programa de Atención a Víctimas del Conflicto Armado del ICBF

Según lo reportado para la construcción de estos lineamientos por funcionarios del programa de niños, niñas y adolescentes desvinculados, en los Hogares Transitorios “se ha dejado de pensar en la familia tradicional nuclear y se trabaja con la familia extensa. Se parte de la realidad familiar, ya que en muchos casos, los jóvenes llegan con un ideal que no necesariamente corresponde a lo que ocurre en la dinámica cotidiana. El proceso comienza con llamadas para ubicar a los familiares y luego se les muestran a los jóvenes, de manera educativa, las dificultades que se presentan en la ubicación. Individualmente se explora la situación del joven respecto a su familia, los sentimientos que le genera y las expectativas que tiene”.

En los Hogares Transitorios “se les dan a los jóvenes las primeras herramientas para que puedan iniciar un proceso de inserción social, puesto que vienen del grupo armado con sensaciones de desorden y confusión”. Por tanto, el proyecto pedagógico inicia desde esta fase la “resignificación de la historia de vida”, en la que se revisan los momentos traumáticos y las situaciones difíciles que vivieron, para canalizar estas vivencias y facilitar la adaptación de los jóvenes al programa.

En un hogar transitorio señalaron como estrategia importante de atención el “padrinazgo”; significa que vinculan a todas las personas que trabajan en el hogar como padrinos de los



jóvenes, de manera que exista un referente de escucha dentro de la institución y una persona que lo acompaña dentro del proceso cotidiano. Es una estrategia con espíritu psicosocial en la que se involucran los sistemas de pertenencia y se toma como un factor de desarrollo de la resiliencia.

En la fase de Hogar Transitorio, trabajo social es generalmente el responsable del contacto y la intervención con familias. Consiste sobre todo en el diagnóstico socio-familiar del joven, de las relaciones dentro de su núcleo y de cómo esa dinámica influyó en su vinculación al grupo armado. En la medida en que se logra el contacto y se establece una relación directa, se convoca a las familias y se resalta su importancia como red de apoyo para hacer exitosa la reinserción del joven.

Inicialmente, el contacto familiar es telefónico. El abordaje consiste en preguntar si la persona conoce al joven, hace cuánto no lo ve, si sabe qué actividad desempeñaba durante el tiempo de ausencia y las razones por las que se fue de la casa, entre otras.

En general, en la etapa de Hogar Transitorio, las familias están en los lugares de origen de los jóvenes, por lo que el acompañamiento en muchos casos es apenas telefónico. Pese a esto se han logrado algunos reintegros familiares en esta etapa; sin embargo, según la experiencia, esto puede generar otras dificultades, puesto que ni la familia ni el joven alcanzan a prepararse para recibirlo nuevamente; los cambios mutuos en costumbres y actitudes generan choques que llevan a la familia a “devolver” al joven al programa aduciendo no poder hacerse cargo de él.

Como lo mencionaron algunos funcionarios, en los CAE el trabajo con familia se hace con las personas que los mismos jóvenes identifican como cercanas y con quienes quieren comunicarse. También se hacen contactos con personas que los jóvenes no conocían, pero que han sido remitidas por otros familiares y que pueden servir de apoyo. Respecto al trabajo de consolidación de vínculos, se trabaja individualmente indagando las historias de las familias de origen y la percepción de lo que pasa actualmente con ellas; después en los encuentros, ya sea con familiares o con personas allegadas, se estudian las posibilidades de vinculación con esas personas o de que se independicen con apoyo del programa o de la red que logran generar.

Se diría que la intervención con la familia en este programa se centra en los “encuentros familiares” que se llevan a cabo en la etapa de CAE, como espacios específicos donde se convocan grupos de niños, niñas y adolescentes con sus familias.

Entre los objetivos planteados para estos encuentros, el más frecuente y principal mencionado por las instituciones es el fortalecimiento del vínculo familiar, expresado de variadas formas: fortalecer la red de apoyo familiar; sensibilizar a las familias para facilitar el conocimiento del otro, aceptarlo en la diferencia y perdonarlo; orientar la hostilidad dentro de un ámbito que se asocia con “hacer justicia”, “poner las cosas en su lugar” y así contribuir a una forma de reparación social indispensable para los niños, niñas, jóvenes y familias, con lo que se logra un alivio psicológico en ellos; brindar un espacio que posibilite el restablecimiento y la consolidación de vínculos afectivos mediante la expresión de sentimientos y el recuerdo de eventos significativos de las relaciones primarias madre-hijo, padre-hijo, entre hermanos, o con abuelas y tíos que asumieron roles parentales en la infancia y parte de la adolescencia de los jóvenes.



Del mismo modo hay un interés por despertar en las familias sentido de corresponsabilidad afectiva y efectiva, a través de un proceso pedagógico y terapéutico, para que aporten a la construcción del proyecto de vida del joven y se posicionen como agentes activos en el proceso de cambio.

Los encuentros también se aprovechan como un espacio donde los profesionales determinan las condiciones de las familias y las posibilidades de generar reintegros familiares, mediante evaluaciones de la dinámica familiar, la historia ocupacional y productiva de los grupos familiares, el lugar del hijo en el marco familiar y las expectativas de la familia en torno al proceso. También pretenden generar espacios que promuevan el reconocimiento de los referentes afectivos establecidos a partir del reencuentro, el perdón y la búsqueda de alternativas y posibilidades de reintegro o en caso contrario, la aceptación de la realidad; es decir, de la familia ausente y por lo tanto, de la construcción de un nuevo tejido social y de nuevos vínculos afectivos.

Una vez finalizada la etapa de CAE, los jóvenes pueden pasar a Casa juvenil, Hogar tutor o reintegro familiar. El reintegro se considera el proceso de restitución de vínculos entre el joven y su familia, para lo cual los equipos de las instituciones y de los Centros Zonales correspondientes, principalmente de trabajo social, evalúan las posibilidades de la familia para satisfacer los derechos básicos de educación, capacitación, salud y recreación del joven, con miras a que no pierda los procesos iniciados dentro del programa del ICBF. Si se encuentran debilidades en las relaciones, el caso se remite a psicología. Con base en los conceptos del área psicosocial, el Defensor resuelve el reintegro o la medida de protección pertinente. Sin embargo, una vez hecho el reintegro familiar, no existe un proceso de seguimiento claro del joven ni de su familia; generalmente éste se limita a una llamada de los funcionarios.

En la última etapa del proceso, el Centro de Referencia y Oportunidades Juveniles (CROJ), se trabaja por medio de la visita domiciliaria como una herramienta que permite la vinculación a la familia con los planes de acción que se establecen con el joven; **individualmente** se abordan las necesidades específicas del joven y posteriormente se incluye a la familia como un soporte emocional y/o socioeconómico, con seguimientos dos veces al mes.

Como lo indican los funcionarios del CROJ de Cali, “en esta etapa se hace orientación pero no intervención propiamente dicha, pues no existe el espacio; para esto se debe buscar ayuda externa. Sin embargo, se presentan algunas limitaciones que dificultan la solicitud del servicio a otras instancias, como la situación económica, pues no hay recursos para invertir en atención psicológica. Así mismo, los jóvenes consideran que el espacio terapéutico no tiene mucha importancia o sienten que hay una presión social y política que les genera resistencia”.

En Bogotá se inauguró en octubre de 2005 el CROJ operado por Cafam, el cual hace énfasis en el desarrollo de competencias relativas a formación profesional, ubicación laboral, generación de proyectos, salud, vínculos sociales, juveniles, culturales y familiares.

4. Caracterizaciones de las familias realizadas por otros autores

Buena parte de las publicaciones sobre la población de niños, niñas y adolescentes desvinculados se han ocupado de identificar las condiciones y las causas de su vinculación a los grupos armados. Sin embargo “*Guerreros sin sombra*”, de Miguel Álvarez-Correa y Julián Aguirre Buenaventura (2002), hace un análisis más detallado de esta problemática. Estos

autores consideran que los desvinculados de grupos armados tienen características particulares que los diferencian de otras poblaciones de niños y adolescentes y los hacen merecedores de una atención especial, porque:

- Tienen un concepto de la vida a partir de su cercanía con la muerte que afecta su percepción del presente y del futuro.
- El conocimiento de las armas y de sus implicaciones modifica sus proyectos personales.
- Tienden a refugiarse en la clandestinidad, y a ello se añade su deseo de modificar u ocultar su identidad como medida de protección. Esto afecta el tipo de relaciones que establecen con su entorno, con la institución y con los abordajes terapéuticos que se les ofrecen.
- Tienen una noción de futuro incompleta por cuanto la guerra y el grupo armado han sido en general sus únicos referentes y a veces su proyecto de vida. Además, la falta de orientación familiar previa a su ingreso al grupo armado refuerza este rasgo (p. 258).

Estos mismos autores (p. 256-257) describen cuatro tipos de familias de donde provienen los niños, niñas y adolescentes vinculados al conflicto armado:

- “Familias desestructuradas o recompuestas, con altos niveles de violencia y maltrato intrafamiliar, caracterizadas como **familias expulsoras** que desde muy temprana edad le imponen al joven un modelo de relación determinado por su autosuficiencia económica. Sus redes sociales de apoyo son demasiado débiles para contenerlos y evitar su salida al mundo de la adultez precoz, donde una de las opciones es la guerra. Los niños que provienen de estas familias se incorporan a menudo al mundo de la guerra con cualquier actor armado o delinquen de manera independiente o asociativa (delincuencia común, sicariato, etc.).
- **Familias que se han desarrollado en las zonas de control de los grupos armados** o de las autodefensas, en donde han sido estos los que han suplido la ausencia del Estado y han entrado a normatizar el ordenamiento social, la estructura de valores y el modelo de familia. El niño que ha nacido en ese contexto de guerra, en el cual sus familiares han estado vinculados a ella, por lo menos durante dos o tres generaciones, tiene grandes posibilidades de ingresar como combatiente o colaborador a uno de los grupos armados.
- **Familias en extrema pobreza** que en algunos casos entregan sus niños a aquellos que los quieren recibir y les brindan desde ayuda alimentaria hasta protección. Otros se van voluntariamente. Estos niños cuando ingresan al grupo armado lo hacen en busca de una salida económica a su situación de sobrevivencia personal y familiar, sin una identificación clara con el grupo armado y sin una condición de desarraigo tan marcada como la de los jóvenes sin familia.
- **Familias normalmente conformadas** que no han sido socializadas por los grupos armados y de las cuales los jóvenes se marchan por motivos personales, a menudo relacionados con la crisis de la adolescencia, con las amistades, etc. Este niño tiene tendencia a no perdurar mucho tiempo en el grupo armado, una vez que haya explorado y vivenciado la guerra.”

En “*Iniciativa para prevenir la vinculación de la niñez al conflicto armado*” (2004)⁶¹ reiteran que dentro de las diversas motivaciones que impulsaron a los niños, niñas y adolescentes a integrar grupos alzados en armas confluyen antecedentes de todo tipo: *personal*, en búsqueda del sentido de vida, aventura, independencia, respeto y deseo de reconocimiento; *familiar*, por

⁶¹ ICBF, Defensoría del Pueblo, Unicef, Programa IPEC de OIT, OIM, (2004). *Iniciativa para prevenir la vinculación de la niñez al conflicto armado*. Bogotá: Impresol Ediciones Ltda.



maltrato infantil, abuso sexual, abandono y orfandad; *cultural*, por cuanto han crecido en comunidades con predominio de relaciones de violencia, que valoran positivamente el trabajo infantil más que la educación; *socio-económicos*, por la decadencia del campo agudizada por la ausencia del Estado, y aquellos propios de la guerra. Paradójicamente, parece que la política es la última motivación que lleva a los niños a ingresar a las filas como combatientes. Estos factores se aproximan a los parámetros aquí propuestos.

El estudio realizado por M. Gómez (s. f.)⁶² revela que en el 85,72% de los casos el ingreso es voluntario. Entre las razones para tal ingreso figuran la ilusión de estatus que dan las armas y el uniforme (33,33%), la seducción de la guerrilla (16,66%), la pobreza (16,66%), decepciones amorosas, venganzas, enamoramiento o miedo (8,33%).

III. PERFIL DE VULNERABILIDAD-GENERATIVIDAD DE FAMILIAS Y REDES DE PERTENENCIA DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DESVINCULADOS DE GRUPOS ARMADOS

Este análisis se basa en el contraste de la información proveniente de: 1) otros estudios; 2) los conversatorios realizados en el proceso de desarrollo de estos lineamientos con servidores públicos del ICBF, profesionales de las instituciones de protección responsables de las diversas fases del programa para niños, niñas y adolescentes desvinculados, y con jóvenes y familias participantes en dichos programas, y 3) los reportes de 25 encuentros familiares llevados a cabo entre 2002 y 2005 con jóvenes ubicados en Centros de Atención Especializada (CAEs) y sus familias.

De los 25 encuentros reportados, dos se realizaron en el año 2002; diez, en el 2003; seis, en el 2004 y siete en el 2005, en Armenia, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Rionegro (Antioquia), Tunja y Zipaquirá. El número de familias participantes osciló entre 3 y 36, con un promedio de 16 familias por encuentro.

Si bien el total de familias participantes reportado en los informes suma 395 casos, la caracterización que aquí se presenta se basa en 197 fichas que dan cuenta de igual número de

⁶² Gómez Jiménez. M. (s. f.). Infancia en la guerra: niños y niñas en el conflicto armado en América Latina y el Caribe. Fenalco. Bogotá D. C.

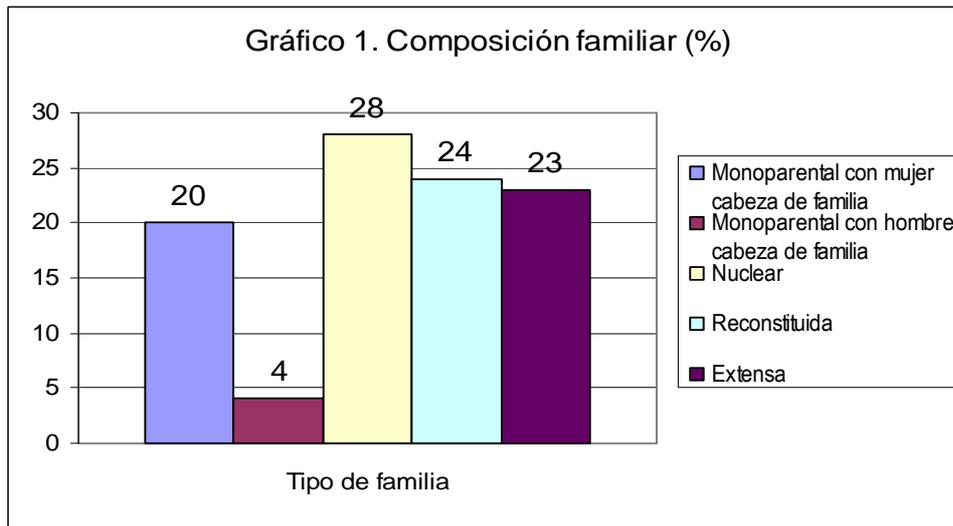
jóvenes y de 413 familiares asistentes a los encuentros. Con respecto a la procedencia se obtuvieron datos de 263 casos, dado que esta información se registró en mayor número de reportes. Los análisis referentes a la dinámica familiar surgen tanto de nuestra lectura de los genogramas elaborados en las fichas, como de las inferencias hechas a partir de los comentarios de los profesionales autores de los informes.

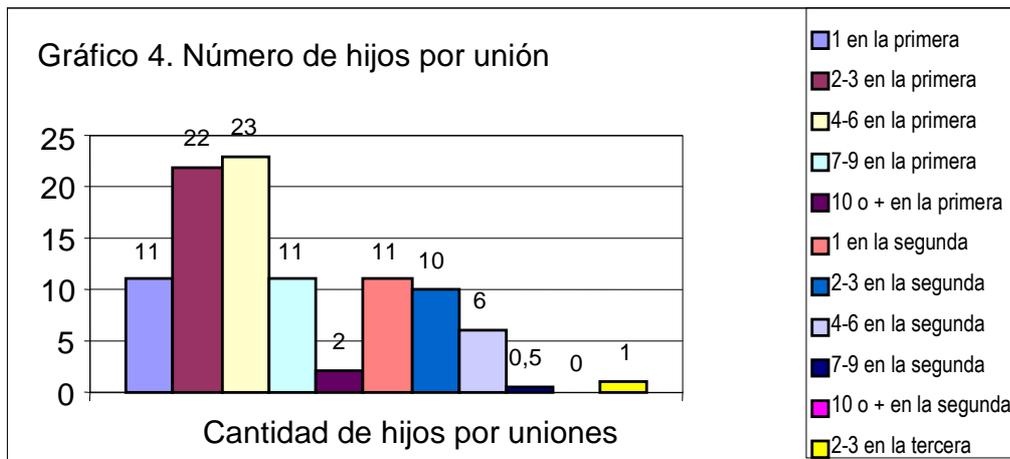
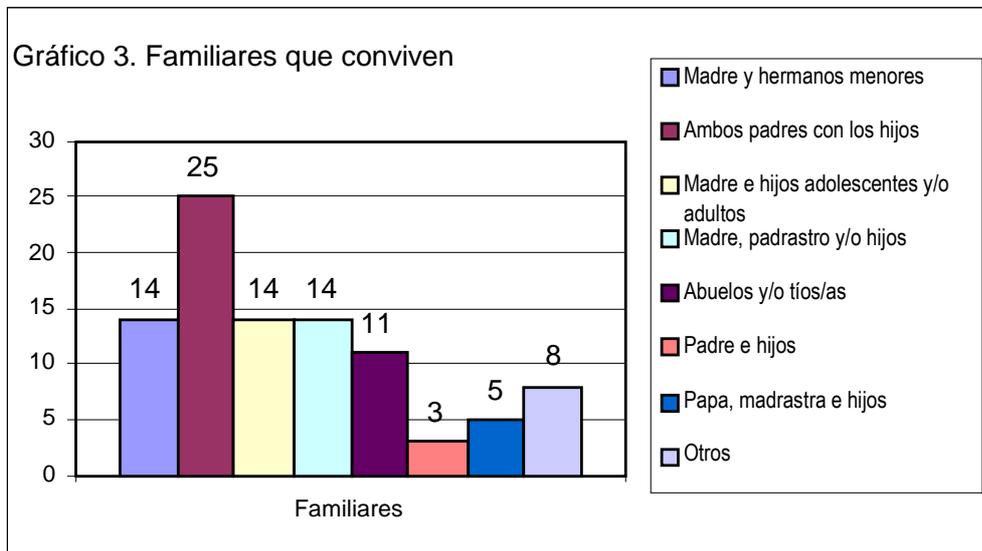
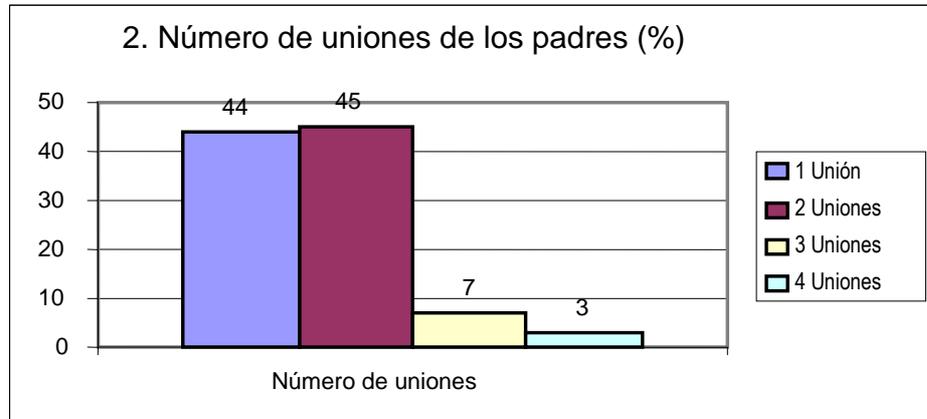
1. La red vincular del niño y su familia: parámetro topológico

Según *“Iniciativa para prevenir la vinculación de la niñez al conflicto armado”*, el 89% de los niños, niñas y jóvenes vivían con sus familiares antes de ingresar a los grupos armados.

Como lo muestran los gráficos 1 a 4, con información proveniente de los Encuentros Familiares, sólo en el 49% de los casos conviven los padres con los hijos, aunque en más de la mitad de estas familias el compañero de la madre es padrastro de varios de los hijos.

En el 28% de las familias es la madre jefe de hogar quien convive con hijos de todas las edades y en 23% de estas comparten con miembros de la familia extensa, principalmente abuelos, tíos y primos del joven desvinculado. Sólo un 4% de las familias corresponden a la categoría monoparental a cargo del padre. Predominan familias con un promedio de hijos mayor que el de la población general (4 a 6 en la primera unión y 3-4 en la segunda, contra 2-3 en la población general), lo cual les complica a los padres el adecuado cumplimiento de sus funciones de protección, orientación y control. Esto se reafirma para el joven desvinculado, quien es hijo de la primera unión en el 83% de los casos.





La información sistematizada en los encuentros corrobora los hallazgos de Aguirre (en Bello & Ceballos, op. cit. p. 112), quien encontró hogares recompuestos, conformados por las figuras parentales masculina y femenina y los hijos de varias uniones; madresolterismo, de modo que el joven no ha tenido una figura paterna de referencia, y muchos jóvenes que han crecido lejos de sus familias, con débiles lazos afectivos.

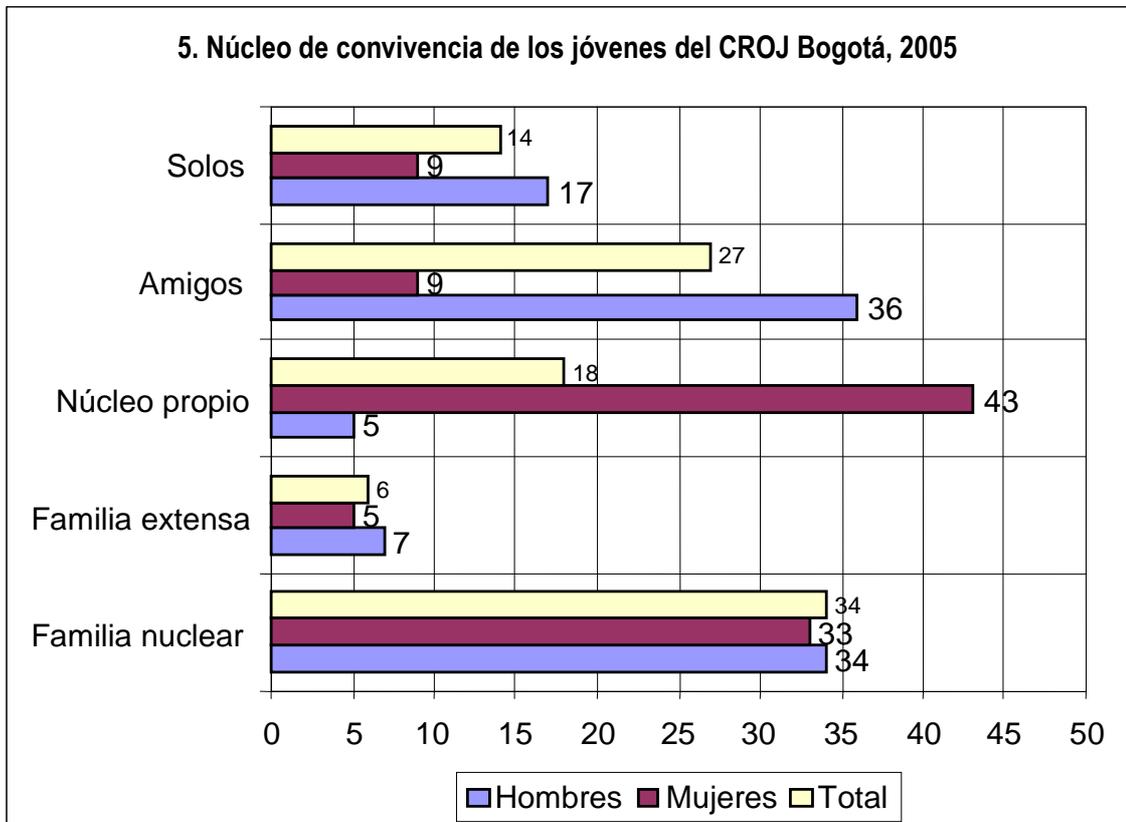
En los encuentros se evidenció el papel de los hermanos como figuras de apoyo afectivo y mayor cercanía para los jóvenes, quienes con frecuencia reconocen a los hermanos mayores como un modelo a seguir. Se confirma que es usual que los niños, niñas y adolescentes procedentes del campo asuman roles de adultos, bien sea como trabajadores o al salir del hogar a temprana edad, lo que a veces hace que el joven sea connotado como “el problema” o la oveja negra de la familia.

Por su parte Aguirre (en Bello & Ceballos, op. cit. p.109) afirma que “la familia como red inmersa en el conflicto armado no se comporta como una institución; se desenvuelve como un conjunto variable de relaciones interdependientes que cambian constantemente según las presiones del medio y las necesidades internas de la unidad familiar”. Al estar inscrita en un contexto de conflicto armado hay una mayor desarticulación y una mayor fragmentación, se afectan los papeles tradicionales y se convierte a la familia en un lugar de transformaciones y sobrevivencia de las nuevas dinámicas sociales, resultantes del conflicto armado”.

Esas condiciones podrían connotarse como una prueba de adaptabilidad y las figuras de vinculación resultantes como opciones válidas en el cambiante mundo de las familias colombianas afectadas directamente por el conflicto armado. Esta postura permite que desde el programa se estimule la generación de nuevos vínculos significativos, con “familias de elección”, bien sea porque los jóvenes se organizan con sus parejas y sus hijos o porque se unen a redes de parientes, vecinos, amigos o instituciones que constituyen su mundo de convivencia una vez se desprenden de grupos armados.

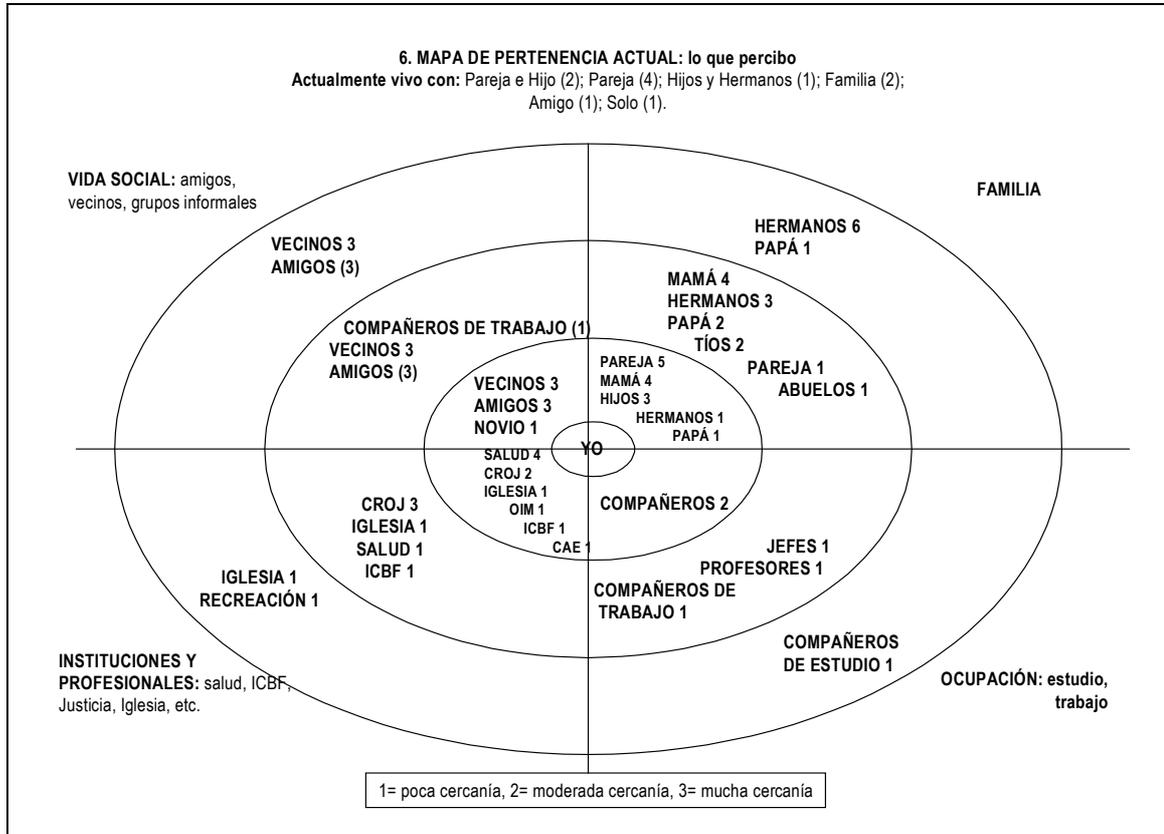
Estas aperturas en la concepción de la composición y de las funciones de la familia se asocian con aperturas en la noción de adolescente. Porque no se le puede ofrecer la misma protección a estos jóvenes que han tenido que –literalmente– aprender a defender su vida, a aquella que se les brinda a otros niños abandonados a su suerte desde más pequeños, sin referentes que les permitan poner en juego sus propias iniciativas para sobrevivir. Esto también implica revisar la satanización de los embarazos de adolescentes, pues si ciertamente sus circunstancias no son las deseables para el desarrollo propio y del niño, algunas de estas adolescentes expresan que cuando uno no tiene nada, un hijo le da sentido a la vida y crea la ilusión de tener una familia propia. Como dijo una de ellas: “Voy a tener al niño para tener por fin algo mío”.

Estas afirmaciones surgen también del análisis de los núcleos de convivencia de 62 jóvenes que terminaron el programa para desvinculados y se encuentran inscritos en el Centro de Oportunidades Juveniles, CROJ (noviembre de 2005).



Se aprecia en el gráfico 5 cómo solo la tercera parte de los jóvenes, hombres y mujeres, han regresado a su familia nuclear. Casi la quinta parte del total del grupo han conformado su propia familia, pero sobre todo lo han hecho las mujeres (43%); de ellas, la mitad viven con su compañero y su hijo, y las demás, solas con su hijo. El 41% del total viven por su cuenta, solos o con amigos; los hombres son quienes más viven en estas condiciones (53%).

Estos datos reafirman la urgencia de propiciar la pertenencia de los jóvenes a redes sociales variadas, teniendo por supuesto en cuenta su propia facilidad para lograrlo, tal como se representa en el gráfico 6, donde se sintetiza el mapa de pertenencia de once jóvenes del CROJ y la madre de uno de ellos, convocados a un conversatorio sobre su experiencia en el programa. La consigna que se les dio para que lo elaboraran fue que, considerando que su mundo estuviera representado en esa hoja, de acuerdo con el contexto de la relación (familia, ocupación, vida social, instituciones), ubicaran a las personas que para ellos eran significativas; es decir, con quienes contaban en el presente si necesitaban algo y según la cercanía afectiva que sentían hacia ellas. También se les pidió que registraran con quiénes estaban viviendo en el momento.



Lo primero que llama la atención y ratifica lo que se ha venido planteando es que la mitad de los participantes reportaron estar conviviendo con su pareja. El conversatorio no era el momento apropiado para conocer los detalles de la conformación de esas uniones, pero quedó la impresión de que la convivencia había comenzado al poco tiempo de conocerse, y en varios casos acelerada por un embarazo. Tampoco podría generalizarse esta apreciación por ahora, pero parecería que estas parejas se conforman con personas igualmente muy solas y se sellan, siguiendo las creencias tradicionales, con un embarazo en apariencia más deseado por las mujeres que por los hombres. En algunos casos, los bebés se convierten en la forma de acercarse, reconciliarse y obtener el apoyo de la familia de origen de alguno de los jóvenes, pero con una serie de condicionantes que obligan, sobre todo a los hombres, a posponer sus proyectos de estudio para dedicarse a conseguir el sustento de su nueva familia. Ayudarles a atravesar con éxito el proceso de constitución de una familia, deseada pero imprevista, sería tarea del modelo de inclusión y de atención de las familias de estos jóvenes.

Otros aspectos interesantes del mapa de pertenencia dejan ver que a pesar de no convivir con la familia de origen, ella sigue siendo una fuente muy significativa de vinculación: ocho de los doce participantes incluyeron a la madre como un referente cercano, en tanto que el padre fue mencionado apenas por cuatro personas y en menor grado de cercanía. Las instituciones aparecen como una parte importante del mapa de pertenencia, casi en la misma proporción que los amigos y vecinos del mundo social. Así mismo figuran los hermanos y otros miembros de la familia extensa como abuelos y tíos. Menos significativos resultan los miembros del área de la ocupación, lo cual es explicable teniendo en cuenta que más de la mitad de los participantes no

tenían en el momento una ocupación definida. En síntesis, el 44% de los contactos en el mapa de pertenencia son familiares, el 25% del mundo social, el 23% actores institucionales y el 7% de la ocupación.

Se confirma así, como en las diversas investigaciones revisadas, que la estructura de la familia del niño, niña o joven desvinculado de grupos armados es variada e inestable, por las constantes separaciones y reorganizaciones que generan nuevas modalidades de composición familiar. “El modelo de familia nuclear y extensa se agota rápidamente y con alta frecuencia encontramos que los referentes afectivos, económicos, sociales, en valores y modelos estaban en una dimensión distinta a la de la familia. Encontramos que el referente inmediato para muchos jóvenes era el grupo armado, o eran las familias de ‘apoyo’ o ‘colaboradoras’ del grupo armado” (Aguirre, 2002).

2. Filiación: naturaleza de los vínculos del joven con su familia y con su red de convivencia actual

Es útil recordar que se distinguen al menos cuatro tipos de vínculos: de consanguinidad, jurídico-legales, económicos y sociales. De acuerdo con lo que se acaba de exponer, en estas familias predominan las uniones de hecho y si bien la consanguinidad tiene un valor importante como referente, no se asocia necesariamente con vinculaciones afectivas efectivas, evidenciadas en otros tipos de familias, por ejemplo las citadinas de estratos medios y altos⁶³.

Se vuelven muy relevantes las connotaciones que se le atribuyan a este fenómeno desde el punto de vista psicosocial, pues si uno adhiere a las teorías psicológicas clásicas que han impregnado la cultura del último siglo, basadas en las nociones de carencia y de trauma, estas experiencias tempranas determinarían ineludible y negativamente la vida afectiva y relacional de estos jóvenes.

Pero si se introduce una mirada compleja y resiliente, que concibe el vínculo como un sistema de comportamiento en cuya organización intervienen todos los que participan en la interacción, el análisis de cada caso permitirá validar otros vínculos que le han permitido al joven conservar su vida hasta ese momento.

Este parámetro ha sido menos estudiado hasta el momento en los jóvenes desvinculados y constituye por lo tanto un desafío para psicólogos y juristas, en la medida en que plantea muchas posibilidades para comprender y validar socio-jurídicamente otras formas de relación distintas a las de la familia tradicional y un reto para el programa destinado a estos jóvenes en cuanto abre la oportunidad de generar otros tipos de encuentros con miembros de la red social y comunitaria en pro de una real inserción social, más allá del lindero familiar.

3. Características socioculturales

La vinculación de menores de edad con grupos ilegales se ha presentado tradicionalmente en zonas rurales y en las zonas marginadas de las áreas urbanas debido a las mínimas condiciones de vida y a la deficiencia de los servicios educativo, de salud y de recreación, entre otros.

⁶³ Hernández C., A. (1997). *Familia, ciclo vital y psicoterapia sistémica breve*. Bogotá: Ed. El Búho.

Según *“Iniciativa para prevenir la vinculación de la niñez al conflicto armado”*, los niños y niñas reclutados por grupos armados provienen de 20 departamentos del país, de los cuales ya se han identificado regiones de mayor riesgo de reclutamiento.

Es evidente que los jóvenes en proceso de desvinculación de los grupos armados provienen de todas las zonas del país. Sin embargo, los departamentos de los cuales procedían los jóvenes incluidos en este análisis fueron: Antioquia (9,5%), Casanare (8%), Santander (7,2%), Meta (5,7%) y Bolívar (5,2). Si se agrupan por regiones, del norte del país (Antioquia, Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, Magdalena y Sucre) eran el 25,7% de los jóvenes; del oriente y suroriente (Arauca, Casanare, Guaviare, Meta y Vichada), el 18,6%; del sur y suroccidente (Caquetá, Cauca, Nariño, Putumayo y Valle), el 17,4%; de los Santanderes, el 10,3%; de Tolima y Huila, el 9,4%; del centro del país (Bogotá, Boyacá y Cundinamarca), el 9,8% y del Eje Cafetero (Caldas, Quindío y Risaralda), el 5,2%.

Esto es ratificado por datos de la Defensoría del Pueblo⁶⁴, según los cuales el mayor número de niños combatientes proviene de Meta, Putumayo, Tolima, sur del Caquetá, Guaviare, Urabá antioqueño y chocono y el sur de Bolívar.

Para efectos de la atención, esta gran dispersión de la procedencia de los jóvenes complica el acceso a las familias y probablemente la convivencia en los centros de atención especializada. No obstante, ello puede representar un recurso adaptativo si se tienen en cuenta las limitadas posibilidades de retorno a su lugar de origen y, como consecuencia, las escasas oportunidades de conservar su idiosincrasia subcultural.

Dentro de las características socioculturales está también el marco de referencia valorativo de los jóvenes y de sus familias en todos los aspectos de la vida; quizá el más relevante para el caso es su postura hacia el conflicto armado. Los estudios revisados y las conversaciones con algunos de los jóvenes en el proceso de construcción de estos lineamientos corroboran que una de las causas voluntarias de ingreso a los grupos armados es el interés de los niños por las armas y el uniforme de los combatientes, como símbolos de poder, los cuales son sobrevalorados en las zonas de alta confrontación, donde la vida de guerrilleros y paramilitares se ha convertido en símbolo de disciplina, jerarquía, orden, estatus y privilegios, ante la ausencia de otros referentes. Adicionalmente, en esas zonas se les atribuyen justificaciones positivas a las acciones de los guerrilleros o los paramilitares, relacionadas con favores para las familias de los niños, niñas y adolescentes y sus vecinos, lo que hace que se consolide la idealización de su lucha reivindicativa.

Por otra parte están las costumbres regionales, las formas de crianza y las normas y reglas dictadas por las comunidades, en las que en apariencia hay aún un proceso de transición entre los valores de lucha por la familia, las tradiciones machistas y patriarcalistas, las expectativas de la vida consumista y de equilibrio entre los géneros, vigentes en las ciudades, a las cuales ya no son totalmente ajenos los pobladores del campo. Así mismo se identifican las ideas míticas y religiosas que favorecen la resignación al destino humano de sufrimiento.

No obstante, como afirma V. Alzate (2005, p.58)⁶⁵, “en general, hay una tendencia a ser independientes desde muy temprana edad. Los jóvenes inician una actividad laboral desde

⁶⁴ Defensoría del Pueblo. *Boletín Informativo*. Bogotá 2002 - Unicef. *Informe Mundial de Infancia*. 2002.

niños, generalmente acompañando a los adultos (...). Parece existir un patrón donde las familias impulsan el autosostenimiento; a los jóvenes se les exige valerse por sí mismos económicamente, ser independientes y autónomos". Quizá estas exigencias, más las duras condiciones de vida previas a su ingreso a grupos armados, les facilitan allí su adaptación sin que sea vivido este como un cambio "traumático" que los desaliente a aceptar el reclutamiento.

Por otro lado persisten las diferencias en las relaciones de los padres hacia los hijos de acuerdo con el género. Los hombres son criados con modelos de independencia y menor sentimiento de arraigo hacia su familia; por el contrario, las mujeres son criadas bajo el cuidado de la familia hasta cuando encuentran una pareja que "las cuide"; por eso muchas niñas se vinculan a los grupos armados para estar con su pareja (Álvarez y Aguirre, 2002). Así mismo, la posibilidad de conseguir una pareja en el grupo armado y generar un lazo afectivo fuerte trae como consecuencia un mayor sentido de pertenencia al grupo por la posibilidad de compartir con esa persona (Alzate, 2005). Esto explicaría, al menos en parte, por qué el 21% de los jóvenes desvinculados son mujeres y el 79% restante, muchachos.

Adicionalmente, el desplazamiento y el trabajo infantil desestructuran las redes familiares y debilitan su potencial contenedor para evitar la vinculación a los grupos armados (Álvarez-Correa & Aguirre, 2000, p. 40).

Esta condición de desplazamiento de muchas familias fue también significativa para los profesionales que condujeron los encuentros sistematizados. Subrayaron como consecuencias de este desarraigo el nomadismo al que las familias se ven abocadas, las crisis esperables en la medida en que no encuentran el apoyo de otros familiares ni de las autoridades, y los sentimientos de inutilidad y de impotencia de padres que eran competentes en su terreno pero no lo son en la ciudad. Todo esto contribuye al ingreso del joven al grupo armado, no sólo como solución a su miseria, sino como una forma de venganza.

Los mencionados autores también destacaron cómo la pertenencia de los padres o de otros miembros significativos a distintos grupos armados supone por una parte la aparición de conflictos internos en la familia, pero por otra, una cierta autorización para que los jóvenes hagan lo mismo, cuando no es que son francamente convocados por sus familiares, quienes cristalizan así su creencia en que con las armas podrán resolver el problema social que los agobia, contando con una silenciosa, temerosa y ambigua aprobación de su contexto inmediato para que, paradójicamente, ejerzan ilegalmente la ley.

Llama la atención la pertenencia de los grupos familiares a diferentes religiones, asumidas como la fuente de fuerza espiritual para resistir las consecuencias del conflicto armado y de los sins trágicos de ciertas familias que sucumben a la repetición de eventos violentos que reafirman su dolorosa narrativa en círculos viciosos sin fin.

4. Vulnerabilidad socioeconómica

La vulnerabilidad socioeconómica es el resultado de la proporción de los riesgos sobre la apropiación de recursos. Dichos recursos se refieren a las condiciones y el acceso a vivienda, educación, salud, ingreso y empleo, servicios públicos y calidad del medio ambiente. Todos los

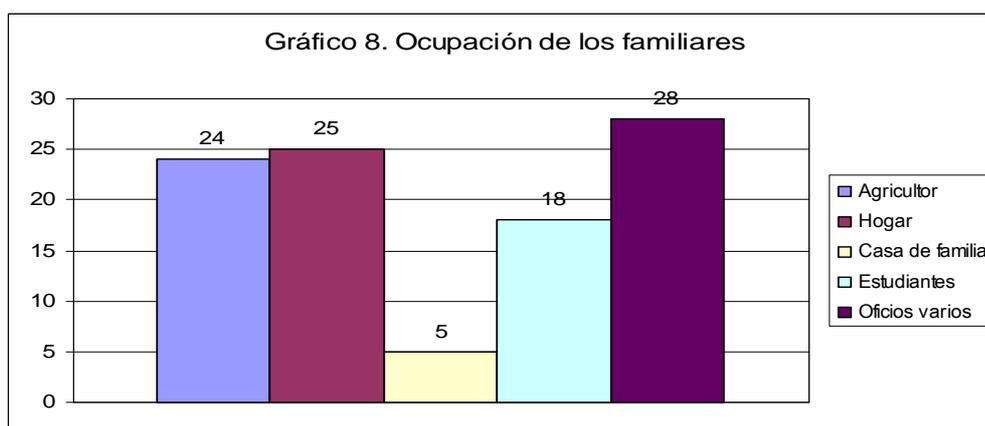
⁶⁵ Alzate, V. (2005). Implicaciones de la socialización bélica en la construcción de la identidad de jóvenes desvinculados del conflicto armado. Bogotá: Tesis Universidad de los Andes.

estudios y observaciones sobre los jóvenes desvinculados y sus familias reflejan con unanimidad su alta vulnerabilidad social. Las condiciones actuales no se parecen en nada a las de los años sesenta y setenta, cuando jóvenes intelectuales de estratos medios y altos “se iban al monte” para impulsar la lucha política.

Según “Iniciativa para prevenir la vinculación de la niñez al conflicto armado”, el promedio de edad de reclutamiento es de 13,7 años y el grado de escolaridad en promedio, es de 3,5 años cursados, dado que la mayoría abandonaron la escuela por dificultades económicas, por estar lejos de la casa, porque empezaron a trabajar, por ausencia de los maestros o porque nos les gustaba estudiar. El 75% hizo algunos años de escuela elemental, sólo el 25% comenzó la secundaria y ninguno la concluyó⁶⁶. La mayoría de los niños y jóvenes trabajaba antes de ingresar a un grupo, algunos en labores de procesamiento de la hoja de coca y otros recogiendo cosechas y en otras actividades agrícolas. En un estudio realizado por la Defensoría del Pueblo, el 15% por ciento de 86 **ex combatientes** había trabajado en el procesamiento de la coca.

Un cierto número de niños son combatientes forzosos en los grupos paramilitares, para pagar el “bono”⁶⁷, el cual es un tipo de servicio militar que obliga a las familias a entregar a sus hijos por un periodo de dos años. En caso de que las familias se nieguen, tienen que salir del área o correr el riesgo de morir, pues empiezan a ser consideradas simpatizantes de la guerrilla.

La ocupación de los familiares (gráfico 8) confirma la precariedad de los recursos de estas familias, pues la mayoría desempeñan oficios inestables y mal remunerados como agricultores (24%), vendedores, comerciantes, obreros, artesanos, etc. Si bien los datos no estaban completos, se observó en general que el nivel educativo de los padres es primaria, la mayoría sin finalizarla; unos pocos son analfabetas y algunos han cursado hasta sexto o séptimo de bachillerato. Datos muy similares reportan Álvarez-Correa y Aguirre (2002).



5. Histórico y evolutivo

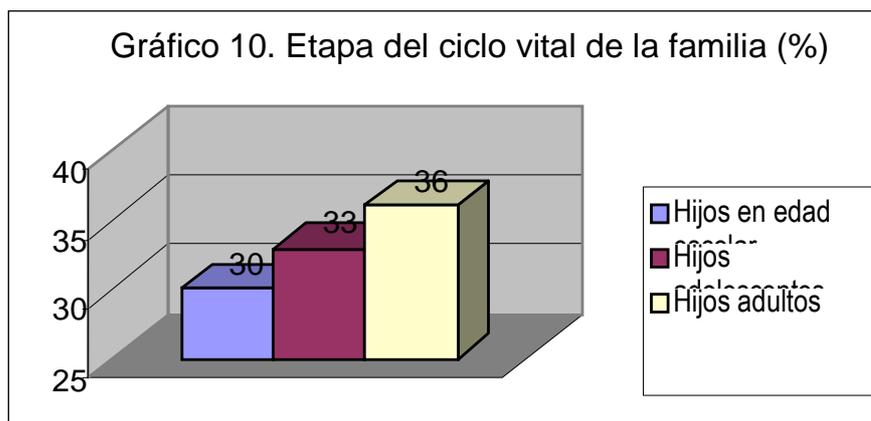
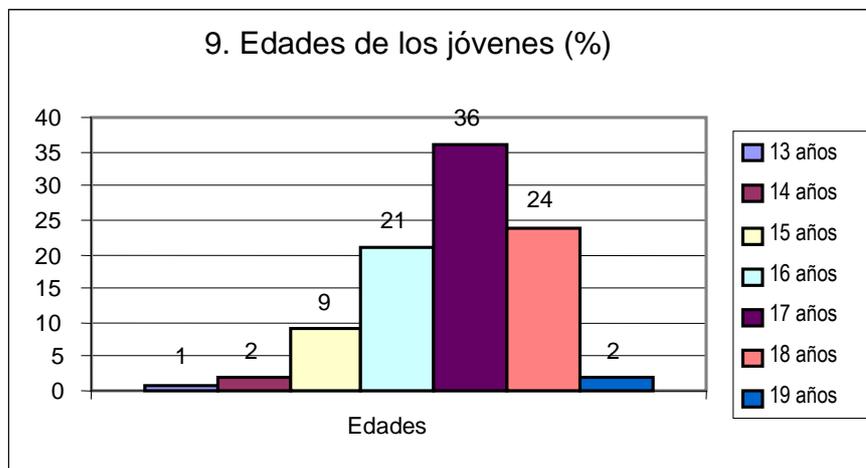
En este parámetro se incluyen tres aspectos: los eventos significativos en la vida de la familia, la historia vivida en cuanto relato encarnado y la etapa del ciclo vital de la familia y de sus miembros.

⁶⁶ Unicef, *El dolor oculto de la infancia*. Colombia. 1999. <http://www.unicef.org.co/pdf/dolor.pdf> P.14

⁶⁷ Human Rights Watch (1998) *Guerra sin Cuartel*. New York. 1998 <http://www.hrw.org/>

Como aparece en el gráfico 9, el 81% de los jóvenes desvinculados participantes en los Encuentros Familiares tenían entre 16 y 18 años, con un mayor porcentaje de 17 años (36%). Se diría que la etapa del ciclo vital en que se encuentran los niños, niñas y jóvenes al momento de ingresar al grupo armado se convierte en factor de vulnerabilidad, pues las necesidades de afianzamiento de la identidad y de reconocimiento alimentarían la pertenencia al grupo armado, donde a pesar de todo pueden encontrar una oportunidad para darle sentido a su vida, vivir aventuras, recibir afecto y reconocimiento y ser independientes de su familia.

Si estos datos se cruzan con los de la etapa vital **por la** que atraviesa la familia (gráfico 10) y con el número de hijos por unión, se encuentra un contexto familiar propicio para la fragilidad de los vínculos afectivos, debido a las múltiples demandas evolutivas de los distintos miembros de la familia en forma simultánea sobre estos sistemas que de por sí tienen recursos restringidos.



Si bien los eventos vitales estresantes padecidos por estas familias no aparecen cuantificados en los estudios revisados, los relatos coinciden con hallazgos de otras investigaciones con familias vulnerables⁶⁸ que confirman la relación positiva **entre** el número de eventos y la

⁶⁸ Hernández C., A. (1997). *Familia, ciclo vital y psicoterapia sistémica breve*. Bogotá, Ed. El Búho.

magnitud de la vulnerabilidad. En estas familias, como ya se ha dicho, son comunes las rupturas y los conflictos conyugales y familiares, las serias limitaciones en la crianza y el cuidado de los hijos, las dificultades económicas y laborales crónicas, las amenazas por vivir en medio del conflicto armado, las muertes violentas y prematuras de las figuras parentales, el maltrato y el abuso sexual a menores de edad y las enfermedades no tratadas.

6. Situación jurídica

En este parámetro se contemplan los procesos jurídicos pendientes, tanto en cuanto a la desvinculación como a otros asuntos de la familia o de la justicia ordinaria. En este aspecto lo más relevante parece ser el hecho de que el proceso de los jóvenes es seguido por el Defensor correspondiente según su jurisdicción de procedencia, el cual a veces se prolonga por la distancia, la lentitud con que circula la información en la ruta jurídica, en buena medida por la recarga de trabajo de los defensores y jueces relacionados con la solución de la situación de los niños, niñas y adolescentes.

7. Dinámica de las relaciones familiares

Aquí se incluyen las interacciones afectivas y de organización de la familia, así como los significados que mantienen su identidad como grupo.

Álvarez-Correa y Aguirre (2002, p. 61), así como los demás autores mencionados, resaltan la presencia de maltrato y la carencia de afecto como fuertes motivos para la vinculación a los grupos armados, aun cuando al preguntárseles directamente a los jóvenes, ellos la minimizan como un factor determinante de su ingreso al grupo armado. Según estudio de la Defensoría, con frecuencia los niños fueron víctimas de tratos crueles, inhumanos y degradantes en sus espacios familiares y las niñas, víctimas de abuso sexual.

Los encuentros familiares sistematizados permitieron organizar la información cualitativa a este respecto en dos categorías de análisis: *relaciones con los padres y con otros familiares, y relaciones familiares durante el Encuentro.*

Es importante aclarar que como no hubo unos parámetros comunes para evaluar la dinámica familiar, las apreciaciones que se reportan reflejan ante todo los marcos de referencia de los profesionales y no permiten propiamente tipificar a las familias de los jóvenes. Permiten sin embargo una aproximación a su comprensión, con las debidas precauciones, teniendo además en cuenta que los comentarios registrados en los informes no están enmarcados en una clara descripción del contexto de cada familia y describen más bien observaciones conductuales que pautas de relación.

1) Relaciones con padres y familiares en general

Son frecuentes los reportes de límites rígidos, aislamiento, distanciamiento en las relaciones, posibles resentimientos latentes, duelos no resueltos y culpabilidad respecto a la situación

familiar vivida. Las familias reconocen de manera explícita que llegan al maltrato físico como medio de solución de conflictos y de legitimación de la autoridad.

Se observa de forma recurrente la presencia de abuelos –especialmente abuelas– en el proceso de crianza de los desvinculados, con frecuencia a causa de la muerte de los padres. En algunos casos, cuando se presenta la familia extensa en el encuentro, o ha estado presente en el proceso de crianza del joven, se nota una omisión de información sobre los padres y la familia nuclear; esto podría asociarse con un cierto desprestigio de los padres por la familia extensa, lo que contribuye al sentimiento de desarraigo de los jóvenes y a la descalificación de las figuras de autoridad. De hecho, varios jóvenes expresan que sus padres y madres no representan figuras significativas en su vida y algunos afirmaron que la madre tenía vínculos más estrechos con otros hermanos a quienes les concedía mayores privilegios en la vida familiar.

De manera reiterada los profesionales reportan una dinámica familiar específica, en donde la madre asume una posición sumisa frente a la figura del hombre, a quien le atribuyen la autoridad, en algunos casos el padre y en otros, hermanos mayores o padrastros. En ese mismo sentido Alzate (op. cit, p. 61) afirma que “se encuentra en general el maltrato propiciado por la figura masculina, ya sea el padre o el padrastro, y la mamá tiene poca voz y mando en el núcleo familiar. Esto podría responder a una lucha de poder donde la figura masculina debe demostrar su fuerza e imponer su pensamiento. Es posible que lo anterior responda a unas prácticas de crianza determinadas y al imaginario de hombre en nuestro país, ya que se piensa que la figura masculina, como mayor proveedor de dinero para el mantenimiento del hogar, alcanza un poder especial donde la mujer no tiene voz y los hijos mucho menos”.

En casos particulares, el padrastro del joven se niega a acogerlo bajo su responsabilidad, aludiendo que a la mayoría de edad y a su salida del grupo armado, él debe quedar bajo la responsabilidad del Estado.

A pesar de que haya rivalidades entre hermanos, en diversos casos se reporta la gran importancia de la fratría como fuente de experiencias y de solidaridad, vivencia ratificada por su afluencia a los encuentros convocados.

2) Relaciones familiares durante el Encuentro

Según las apreciaciones de los profesionales, en algunos casos se reporta una relación distante entre el joven y sus familiares, la cual mejora a medida que transcurre el encuentro y se logra mayor cercanía. Expresan que durante el encuentro se observa una gran mayoría de familias con buenas relaciones, respeto y comunicación adecuada, y llegan a evaluarlas como familias “felices”.

Las relaciones familiares son evaluadas de forma positiva por los profesionales a partir de las manifestaciones de cariño entre los miembros que asisten al encuentro, como abrazos, caricias, llanto o sonrisas, entre otros, de modo que la inexpressión de estos sentimientos se connota como una actitud evasiva y de bloqueo inadecuado, sin tener en cuenta el contexto de cada grupo familiar. En otros casos se observó una gran descarga emocional de los familiares a la hora del encuentro con el joven, lo que requirió un acompañamiento especial de los profesionales.



Se reportan dos tipos particulares de relaciones familiares: en el primero, el joven es la persona que toma las decisiones en las actividades del encuentro; en el segundo, el joven no toma ningún tipo de decisión y se subordina a las iniciativas de alguno de los familiares. No obstante, estas apreciaciones no se conectaron ni se interpretaron en forma explícita en función de la comprensión de los casos.

Varios profesionales destacan la actitud permisiva de las madres, aunque no explicitan en qué la observaron, y añaden comentarios acerca de actitudes manipulativas de los hijos, incluido el joven desvinculado, alianzas entre hermanos y dificultades de los padres para ejercer el control, las cuales son pautas coherentes con las estructuras familiares predominantes, donde diversos adultos han pretendido ejercer la autoridad, pero de una manera caótica y mutuamente descalificante.

Observan los profesionales que en el trato del joven con los miembros de la familia extensa prevalece un intento de regulación comportamental y de indicaciones permanentes en forma de consejos.

Uno de los reportes describe claramente la dinámica “expulsora” del joven de su familia, contrastando estos mecanismos según el tipo de composición familiar, así: en las familias reconstruidas, no logran ajustar su forma de relacionarse a los cambios generados por la presencia del padrastro y más bien se rigidizan los límites entre padres e hijos o por el contrario se mantienen alianzas entre progenitores biológicos y sus respectivos hijos, con lo cual se crea una dinámica conflictiva y polarizante, donde la madre se debate entre su marido y su hijo, quien generalmente termina siendo el excluido. En las familias nucleares parecen ser las pautas patriarcales rígidas y justificadoras de la violencia las responsables de la expulsión y en las monoparentales, la ambigüedad en la relación materna, la cual oscila de manera caprichosa entre la independencia prematura y la sobreprotección hacia el hijo. Así, en todos estos casos, los jóvenes se ven abocados a asumir sus vidas sin contar con suficientes recursos –sobre todo de tipo emocional– para afrontar la prematura autonomía, lo que explicaría cómo el ingreso al grupo armado es para ellos una solución a su desarraigo y una alternativa de contención dentro del mundo caótico donde han crecido.

En algunas ocasiones se describen buenas relaciones familiares, pero cuando se pregunta por la forma de solucionar los conflictos dentro del hogar, salen a la luz situaciones de violencia, maltrato físico, abuso sexual, etc. Así mismo se menciona cierta ambivalencia en el establecimiento de límites y en el manejo de la autoridad en la familia y dificultad para asumir un lugar de responsabilidad frente a los actos de sus hijos.

Así, es fundamental señalar que no todos los problemas psicológicos de los niños ex militantes son responsabilidad de esta condición; es decir, no es posible confirmar una relación causal entre la guerra y los trastornos psicológicos. Por tanto, los retos que deben superar los niños desmovilizados no sólo son generados por la guerra, sino por su historia personal y familiar, así como por su condición económica y social.

Como puede apreciarse en las anteriores descripciones, es más fácil hallar unos elementos comunes de orden socioeconómico y geopolítico, que en el orden de la caracterización dinámico-relacional de las familias. Se diría que las evaluaciones de la dinámica familiar planteadas hasta el momento en los estudios revisados y en los encuentros sistematizados no se escapan de un sesgo profesional e ideológico bajo el cual subyace aparentemente la idea de que si los niños y jóvenes tuvieran familias que funcionaran mejor, no tendrían que ingresar a

los grupos armados. Por lo tanto, se diría que la foto está incompleta. No se ha hablado de los recursos para la supervivencia que como grupo ponen en juego, ni de la solidaridad de la familia extensa, ni de la compleja conjugación que probablemente hay en estas familias de afecto, sexo y protección, sin las diferenciaciones que las sociedad ciudadinas han ido introduciendo en las relaciones familiares más “sofisticadas”. Sin desconocer las necesidades de cambio en la vida de las familias rurales, haría mucha falta empezar por comprender su dinámica desde su propia lógica y no desde la nuestra, para evitar el adoctrinamiento utópico sobre una vida familiar aséptica y uniforme, dentro del cual va incluida una cierta jerarquía cultural.

8. Ilustración de la evaluación familiar de un grupo de jóvenes egresados del programa

Con base en los testimonios de los jóvenes del CROJ, agrupados según la su forma de convivencia actual, se puede sintetizar como sigue su evaluación con base en los parámetros de la vida familiar.

Tabla 22. Evaluación de la vida familiar de jóvenes del CROJ según su modo de convivencia actual

Parámetro	Solos	En unión libre	Con la familia de origen
Topológico	Viven en habitaciones independientes o con amigos. Tienen muy escaso contacto con su familia de origen. En su red son muy importantes las instituciones de apoyo, su trabajo y sobre todo los contactos sociales de amigos y vecinos	Conviven con sus parejas y el contacto con sus familias de origen es parcial, en buena medida porque están lejos. Algunos que tienen cerca a la familia se apoyan en ella por sus condiciones económicas difíciles por el desempleo. Los vínculos con las madres parecen más fuertes que con los padres, así sean solo como referentes. Todos consideran crucial para su transformación, su vida en pareja, aunque la unión haya sido azarosa o forzada por un embarazo. Encuentran en la pareja su principal fuente de seguridad	La mayoría son hombres, hijos mayores o menores, con gran cercanía a sus madres, con distancia o ausencia de los padres. No revelan vínculos significativos por fuera de la familia ni pertenencia a redes sociales importantes
Filiación	Expresan su preferencia por mantenerse por el momento libres de vínculos comprometedores, con la clara intención de disponer de su tiempo y sus recursos para progresar en lo académico y lo laboral	El predominio de uniones libres parece asociado a una visión de futuro incierto y una tendencia a vivir el presente. La necesidad económica o de ayuda con los bebés los une con la familia de origen	Los vínculos consanguíneos son fuertes, mantienen la cohesión familiar y son un motivo muy importante para estar allí y ayudar a los hermanos menores. En otros casos, la familia se traslada al lugar donde está el hijo desmovilizado para recuperar la unidad familiar
Sociocultural	Poco hablan de su experiencia en grupos armados. Reconocen aprendizajes que hicieron y la importancia de tener	Poco hablan de su experiencia en grupos armado. Reconocen los aprendizajes que hicieron y la importancia de tener amigos	El valor de la unidad familiar es muy fuerte. Parece que los motivos de ingreso al grupo armado fueron el gusto por las armas, la

	amigos para sobrellevar los momentos difíciles. Han capitalizado sus experiencias para progresar siendo independientes	para sobrellevar los momentos difíciles. Se diría que han resuelto su incertidumbre al salir del grupo armado siguiendo las pautas culturales de tener pareja e hijos como razones para vivir y para luchar; cada género parece reproducir su propia pauta	aventura o fueron amenazados. Predomina una imagen de las madres “víctimas”, “sacrificadas” por sus hijos, la cual alimenta cierta dependencia que conduce a organizar la vida personal alrededor de la madre
Vulnerabilidad socio-económica	Sus familias de origen han vivido en las condiciones de vulnerabilidad ya descritas. Consideran que su calidad de vida personal es mejor, a pesar de las dificultades, gracias a las garantías con las que cuentan. Quieren continuar estudiando	Sus familias de origen han vivido en las condiciones de vulnerabilidad ya descritas. Económicamente dependen del programa y/o de sus parejas. Pocos tienen trabajo y eso los deja en el riesgo de reproducir el círculo de pobreza, sobre todo si tienen hijos. Pocos estudian	Sus familias de origen han vivido en las condiciones de vulnerabilidad ya descritas. Cuando las familias se han desplazado, han empeorado sus condiciones de vida; viven hacinadas con la familia extensa, la cual les ofrece ayuda incierta según sus propias posibilidades. Tienen trabajos informales o se sostienen en estrategias de supervivencia
Histórico evolutivo	Vivieron grandes rupturas con su familia de origen desde temprana edad. Se sienten bien con su autonomía y tienen un sentido prospectivo de la vida	Reconocen dificultades “normales” con sus familias de origen, aunque algunos eluden el tema. No se puede descartar que hayan vivido eventos muy dolorosos, pero parece que prefieren mantenerlos fuera de su conciencia para ocuparse en su adaptación actual	Reconocen dificultades “normales” como familia. Cuando el padre está presente, hay mayor capacidad de afrontamiento, aun cuando se vislumbren conflictos conyugales. Para estas familias, y sobre todo para las madres, uno de los eventos más duros de su vida ha sido la vinculación de su hijo al grupo armado
Jurídico	Su situación está en general resuelta	Su situación está en general resuelta	Su situación está en general resuelta
Dinámico relacional	Se diría que han aprendido a vivir sin un respaldo afectivo familiar cercano y, aunque tal vez conservan situaciones no resueltas con su familia de origen, ello no parece ser un obstáculo para su adaptación presente. Requieren mantener una red social fuerte	Experimentan alto nivel de cohesión con su pareja, como corresponde a la etapa de conformación de la unión que atraviesan. Las mujeres se apegan mucho a su hijo. Pueden correr el riesgo de que lo simbioticen, sobre todo cuando su unión con el padre es inestable	La conservación de la unidad familiar mueve en gran medida el destino de los miembros de la familia. Hay variaciones en la forma de organización familiar, adaptativas a sus cambiantes circunstancias

El perfil tentativo de cada uno de los tres grupos permite identificar las necesidades de intervención y de apoyo diferenciales para cada uno. Por ejemplo, los jóvenes que viven solos requerirían que el CROJ continuara siendo un fuerte nodo de referencia y se les conectara con



la red institucional que les facilite continuar estudiando y trabajando. Las parejas quizá se beneficiarían de actividades para consolidar su unión y no repetir pautas socioculturales inadecuadas. Algunas de las familias completas podrían necesitar ayuda psicológica para resolver conflictos relacionales pendientes, superar los dolores del desplazamiento y favorecer el sano desprendimiento de los hijos; todas ellas requerirían contactos con la red institucional para mejorar sus condiciones de vida y disminuir su vulnerabilidad social. Esas ayudas específicas de tipo psicosocial podrían ser atendidas en la red de servicios de salud y psicosociales (CZ ICBF, consultorios psicológicos universitarios, por ejemplo).

Estos resultados contrastan con los reportados por Víctor M. Rodríguez G. (2002)⁶⁹, quien logró contactar a 13 de los 38 jóvenes reintegrados a sus familias entre 2000 y 2001, pero solo pudo entrevistar a 8, ubicados en su mayoría en centros urbanos pequeños, y encontró lo siguiente: uno se encontraba como soldado del Ejército Nacional y los demás, con sus familias nucleares, recompuestas o extensas, todas de la línea materna; la red entre dos familias indígenas es fuerte.

Encontró tensiones esperables en las familias nucleares alrededor de desavenencias conyugales y de conflictos con el joven reintegrado por su dificultad para acatar las normas; no obstante, reportaron que lograban afrontar esas tensiones con sus propios recursos. En las familias recompuestas y extensas aparecieron mayores conflictos, violencia y disolución familiar, agudizadas por las uniones y rupturas sucesivas de los padres y la entrada y salida de hermanastros en rivalidad.

Todos reportaron sentirse estigmatizados por haber pertenecido al grupo armado, pero fue más fácil el manejo de la situación para aquellos que contaban con una familia cohesionada y una red social fuerte que les brindaba confianza y seguridad. Cuatro de las ocho familias mostraron dificultad para afrontar esta situación y dos de ellas tenían franco rechazo hacia el joven. Con razón el autor afirma que “los centros urbanos son por excelencia los escenarios de mimetización”.

Con respecto a la satisfacción de las necesidades básicas, Rodríguez reporta que: de los ocho jóvenes sólo dos estaban afiliados a servicios de salud; dos de las niñas tenían cierta discapacidad por secuelas de heridas de combate mal tratadas; a pesar de sus aspiraciones no estaban estudiando; sólo tres estaban trabajando; tres familias tenían vivienda propia y las cinco restantes estaban siendo ayudadas por su familia extensa; la situación económica de todas era precaria.

⁶⁹ Rodríguez G., V. (2002). “Inserción familiar: niños, niñas y jóvenes desvinculados del conflicto armado”. Consultoría para el Programa de atención a víctimas de la violencia ICBF. Proyecto USAID, OIM, SC UK, ICBF. Informe de la consultoría.

IV. MODELO SOLIDARIO DE INCLUSIÓN Y ATENCIÓN DE FAMILIAS Y DE GENERACIÓN DE REDES DE PERTENENCIA DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DESVINCULADOS

A partir de la caracterización expuesta sobre los jóvenes desvinculados y sus familias se pretende en este capítulo bosquejar los elementos generales para la implementación del modelo solidario de inclusión y atención de familias vulnerables en programas del ICBF, no solo con las familias, sino con las redes de pertenencia existentes y potenciales de los niños, niñas y adolescentes del programa.

1. Reconceptualización de los efectos psicosociales de la vinculación a los grupos armados

En concordancia con el espíritu de los lineamientos que aquí se plantean, es pertinente traer la voz de Boris Cyrulnik (2002, pp. 134-135)⁷⁰, para repensar los efectos de la vinculación a los grupos armados:

“Hoy en día, el traumatismo se piensa como un acontecimiento brutal que aparta al sujeto de su desarrollo sano previsible. Por consiguiente es el propio sujeto el que debe decir lo que le sucedió, y no hay duda de que es preciso emplear un tiempo verbal en pasado, dado que, siendo la identidad humana esencialmente narrativa, es al sujeto a quien le corresponde contar con sus propias palabras lo que le ocurrió, y no a otra persona. En nuestro actual contexto cultural, la metáfora del choque que quebranta ha dejado prácticamente de ser orgánica^{*}, y cada vez se vuelve más narrativa. Así pues, una vez que la imagen traumática se haya convertido en un mero capítulo pasado de la historia personal, serán la acogida de la sociedad, las reacciones de la familia, las interpretaciones de los periodistas y de los artistas lo que oriente la narración –ese impulso que nos lleva a dar testimonio– en la dirección de un trastorno duradero y secreto, en la dirección de una indignación militante o en la dirección de una integración de la herida.

De este modo, y según los casos, el trauma puede conducir la personalidad y el entorno a situaciones definidas por trastornos duraderos en una atmósfera de prejuicio o, por el contrario, a situaciones definidas por trastornos compensados a los que se añade como aderezo una reflexión estimulante sobre el sentido de la vida. Un mismo acontecimiento traumatizante puede conducir a un secreto, análogo a una especie de cuerpo extraño en el fondo del alma, a una compensación combativa que no reconocerá jamás por qué se lucha, o a una reflexión enriquecedora sobre el sentido de la vida.

Ya no es posible pretender que un trauma provoque un efecto predecible. Es mejor estar dispuesto a pensar que un acontecimiento brutal trastorna y desvía el devenir de una personalidad. La narración de semejante acontecimiento, piedra angular de su identidad, conocerá destinos diferentes en función de los circuitos afectivos, los circuitos relacionados con la historia de quienes intervienen en el acontecimiento y los circuitos institucionales que el contexto social disponga en torno al herido.”

⁷⁰ Cyrulnik, B. (2002). *Los patitos feos: una infancia infeliz no determina la vida*. Barcelona: Gedisa.

* Haciendo alusión a la idea original de trauma, tomada por Freud de la ortopedia inglesa de fines del siglo XIX, a la cual se le fue diluyendo su condición metafórica para asignarle condiciones de existencia “real”, en un mundo occidental positivista y codificador de los procesos humanos complejos (Nota de los autores de este documento).

Además, dice Cyrulnik, lo que otorga al golpe su poder para provocar trauma es el estilo de desarrollo de la persona herida y describe cómo, según la etapa de desarrollo, los humanos poseemos recursos variados para reevaluar el efecto traumatizante del evento. Esos recursos van desde el apego ansioso hasta el refugio en la fantasía y las compensaciones creativas.

En relación con los efectos de las guerras, Cyrulnik contrasta las experiencias de varios grupos de refugiados. Los adolescentes camboyanos expulsados por Pol Pot y refugiados en Tailandia, desarraigados y separados de su medio, ni siquiera tenían la posibilidad de inventar una subcultura y poco activaron su resiliencia. Por el contrario, en otros campos, el 90% de los niños superaron los trastornos⁷¹. Las diferencias se asocian con la variabilidad de las narraciones y de los medios que los acogen, siendo que la religión y los rituales constituyeron sin duda el factor principal de cohesión del grupo. Además, durante mucho tiempo en esas condiciones de convivencia, las palabras escuela y creatividad fueron los principales factores de integración y de estímulo a la resiliencia.

Así mismo, Ch-F. Baddoura (2000)⁷², psiquiatra que estudió, ocho años después del cese, los efectos de la guerra que sufrió el Líbano entre 1975 y 1991, encontró que solo una pequeña parte de un grupo de cien jóvenes de 16-17 años padecían secuelas que interfirieran su desarrollo. Por el contrario, la mayoría había superado el traumatismo de la guerra y llevaban una vida normal conforme a su edad. Interpretó esos resultados en función de varios factores: 1) A pesar de que esta guerra duró dieciséis años, las instituciones educativas nunca se cerraron. 2) En la familia libanesa el niño participa, toma partido, coopera y comparte sus ideas con sus padres, de modo que así tiene una descarga natural que le permite redefinir los efectos de la guerra; el niño es escuchado, comprendido, tomado en cuenta y valorizado. 3) Los libaneses viven en comunidad, rodeados de parientes, vecinos y amigos, con lo cual el niño puede encontrar un sustituto de los padres cuando no están disponibles o no asumen su rol.

Este mismo autor se pregunta cuál es y de quiénes, el interés de la tendencia actual a maximizar los estragos de la guerra y a insistir en aplicar cuestionarios y entrevistas para diagnosticar el trastorno de estrés postraumático, cuando esos instrumentos evocan, recuerdan e incluso provocan la reemergencia de ciertos traumatismos que estaban bien sepultados y quizá liquidados.

Por su parte, Pau Pérez Sales en *“Reconceptualizar la psicología del trauma desde los recursos positivos: una visión alternativa”* (s.f.)⁷³ plantea que es posible aprender y enseñar a aprender de las experiencias traumáticas y cita a Tedeschi y Calhoun⁷⁴, quienes en una revisión de la literatura que estudia los *efectos positivos* de las situaciones traumáticas (violación, incesto, duelo, cáncer, sida, infarto, desastres, combate o el Holocausto) agrupan estos efectos en tres categorías: a) Cambios en la percepción de uno mismo, por cuanto la persona desarrolla una autoimagen de fortaleza y una confianza que después puede generalizar a otras situaciones, incluso traumas futuros. b) Cambios en las relaciones interpersonales, en el sentido de generar mayor cohesión familiar y mayor apertura para compartir sentimientos, aceptar ayuda y utilizar

⁷¹ Mghir, R., Freed, R., Raskin, W., Katon, W. (1995). “Depression and Post Traumatic Stress Disorder among a Community Sample of Adolescent and Young Adult Afghan Refugees”. *The Journal of Nervous and Mental Disease*, 183 (1). Págs. 24-30. Citado por Cyrulnik, op.cit.

⁷² Baddoura, Ch-F. (2000). “Traverser la guerre”, en *Ces enfants qui tiennent le coup*. Bajo la dirección de B. Cyrulnik, Revigny-sur-Ornain, Francia. Édition Hommes et Perspectives.

⁷³ En www.psicosocial.net.

⁷⁴ Tedeschi, R.G. & Calhoun, L.G. The posttraumatic Growth Inventory: Measuring the positive legacy of Trauma. *Journal of Traumatic Stress*. (1996) 9:3 455-471.

el apoyo social. c) Cambios en la filosofía de la vida, pues se aprecia más lo que se tiene, se cambia la escala de valores y el sentido de la vida.

También enfatiza Pérez Sales la importancia de factores comunitarios y la actitud sociológica ante los hechos, asociada generalmente a la memoria colectiva. Recuerda que las consecuencias de la guerra del Vietnam y de la II Guerra Mundial en la población y en las generaciones futuras muestran la gran importancia que tiene para la superación de los hechos traumáticos el recuerdo que estos dejen dentro de la memoria colectiva. Menciona, por ejemplo, las dificultades que tuvieron los ex combatientes holandeses que lucharon contra los nazis en la II Guerra Mundial para superar los horrores de la guerra, debido a la enorme ambivalencia que había en el pueblo holandés, que se debatían entre la colaboración con el régimen alemán, la moral calvinista y la indiferencia institucional, lo cual les hizo mucho más difícil la integración.

Por esto postula, desde el punto de vista psicosocial, la importancia de los procesos de recuperación de la memoria histórica, de reconstrucción de la historia colectiva y de búsqueda de la verdad y lucha contra la impunidad para los supervivientes y sus familiares. Afirma que lo que está en juego es la transmisión transgeneracional de la imagen social de las víctimas y los victimarios y de los procesos de dignificación social. Quienes un día fueron considerados delincuentes ahora pueden ser restituidos ante la sociedad, ante sus familiares o ante sí mismos, como personas con una trayectoria de lucha e ideales. Cómo abordar estos temas con los jóvenes desvinculados de los grupos armados en Colombia sigue siendo un gran interrogante.

Con todo lo anterior se puede sustentar que para el abordaje de los jóvenes desvinculados, sus familias y núcleos de pertenencia, es útil la connotación de “víctimas” para obtener los beneficios que les concede la ley. Pero para que sea exitosa su reintegración a la vida social con el apoyo de los programas del ICBF y demás instituciones, es indispensable ver a esas “víctimas” como sujetos resilientes. Así mismo se puede concluir que, finalmente, las clasificaciones del comportamiento de los jóvenes hablan más de las comprensiones de los expertos que de las vivencias de los niños, niñas y adolescentes; por lo tanto, el criterio para elegir los marcos explicativos y de trabajo será el de relevancia para su reincorporación a la sociedad, más allá de la “verdad científica” y del dramatismo de los relatos de hechos reconstruidos por terceros, de modo que será con los mismos jóvenes y sus familias con quienes se diseñarán las respuestas a sus necesidades.

2. Ruta general para la implementación del Modelo Solidario

En forma general, la hipótesis para el trabajo con las familias y con las redes de pertenencia asume que “los jóvenes desvinculados atraviesan una situación que exige reajustar los procesos de vinculación a su familia y a las redes sociales e institucionales que constituyen su organización mínima de supervivencia y de individuación. Por lo tanto, el proceso de inclusión y de atención se orienta a la construcción/ reconstrucción / sustitución de los vínculos”.

Además de los presupuestos generales planteados en los lineamientos, algunas premisas específicas para el trabajo con estas familias son:

- 1> Es necesario ampliar el mapa de pertenencia del joven desvinculado, por lo cual no solo se abordan las familias consanguíneas existentes, sino las familias simbólicas o

adoptivas, las familias tutoras y otras redes de pertenencia potencial en el futuro inmediato del joven.

- 2> La noción de vínculo abarca no solo los lazos afectivos sino una dinámica más compleja que opera a través de mitos, rituales y epistemes de todos los involucrados; son dinámicas evolutivas y contextualizadas en cada historia particular, la cual es necesario reconstruir a través de la evaluación-intervención como principio para el cambio.
- 3> El trabajo con familia no es una estrategia aislada, en manos de un especialista del equipo, sino un principio paradigmático que inspira la intervención concertada de los equipos psico-socio-jurídicos que se ocupan de los programas de reinserción.
- 4> La familia y los núcleos de pertenencia de los jóvenes no son objetos pasivos de intervención, sino sistemas constituidos por sujetos que participan en estos procesos para activar éticamente su autonomía y su autodeterminación.
- 5> La inclusión y la atención a la familia es inherente al Proceso Administrativo de Protección y por lo tanto solo son posibles con el concurso intencional y organizado del Defensor de Familia y de los equipos psicosociales de los Centros Zonales y de las instituciones de protección.

El Proceso Administrativo de Protección en estos casos y las formas de inclusión de la familia en cada fase se describen en la tabla 23:

Tabla 23. Inclusión de la familia en el Proceso de Protección de niños, niñas y adolescentes desvinculados de los grupos armados

Cuatro situaciones por las que el Defensor de Familia inicia el Proceso de Protección				Inclusión de la familia
↓	↓	↓	↓	<p>El Defensor hace acopio de la información disponible sobre la familia y la red de pertenencia del menor para empezar a construir la Historia Sociofamiliar y el Perfil de Vulnerabilidad-Generatividad y configurar la medida pertinente</p> <p>1> Los equipos psicosociales del Centro Zonal y del Hogar transitorio convocan y evalúan la familia y la red accesible, con el respaldo jurídico del Defensor</p> <p>2> Se completa la Historia Sociofamiliar y el Perfil de Vulnerabilidad-Generatividad.</p> <p>3> Los equipos técnicos participantes y el Defensor analizan el caso y formulan las estrategias de manejo pertinentes para la reconstrucción o creación de los vínculos con la familia y/o la red</p> <p>4> El equipo técnico del Hogar implementa las estrategias acordadas, con sus propios recursos o los de la red interinstitucional</p>
El Juez no encuentra mérito para abrir investigación y lo remite al Defensor	Con la certificación del CODA, el Juez ordena cesar el procedimiento	El menor entra directamente con el Defensor. Él abre Historia Sociofamiliar y envía copias al Juez	Menor de 12 años. Competencia exclusiva del Defensor	
<p>El Defensor abre investigación para establecer si se configura situación de abandono o peligro (plazo máximo de 20 días). En esta fase los niños, niñas y adolescentes se encuentran en los Hogares Transitorios</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>El Defensor escucha conceptos del equipo técnico del CZ o de la Regional y entrevista al menor</p>				

↓	<p>Los equipos de los CAE y del Centro Zonal actualizan permanentemente el proceso anterior en cada caso</p> <p>Si el menor tiene una medida de reintegro familiar o en medio familiar, el Defensor programará sesiones de seguimiento inherentes al proceso de protección, para velar porque se avance en la reconstrucción de los vínculos, hasta cuando se cierre el caso.</p>
<p>El Defensor, mediante resolución motivada, declara la situación de abandono o peligro y toma las medidas de protección. La de protección integral continua en los CAE</p>	
↓	<p>El Defensor modifica la medida con base en informe sobre los resultados del seguimiento del menor y de su familia al equipo de la institución o del Centro Zonal</p>

Según esa secuencia general se detallan enseguida los momentos y modalidades posibles de inclusión y atención a la familia en las distintas fases del programa:

2.1. Fase de Hogar transitorio: inclusión y atención de la familia de niños, niñas y adolescentes desvinculados de grupo armado:

1.^a parte: Evaluación y diseño del plan de trabajo con la familia y la red en cada caso

Tabla 24. Evaluación y diseño del plan de trabajo con la familia y la red en Hogar Transitorio

Actividad	Procedimiento	Participantes
Identificación de miembros de la red accesibles	Conversación breve	El joven y el profesional responsable de la convocatoria
Formulación de estrategias de aproximación a la familia y a la red	- Análisis del caso y propuesta de estrategia por el equipo psicosocial y el Defensor - El equipo psicosocial propone al joven la estrategia y de común acuerdo el profesional responsable convoca a los familiares o referentes disponibles	Joven, Defensor y equipo psicosocial
Evaluación socio-familiar y construcción del mapa de pertenencia del joven	Primera entrevista formal para elaborar Historia/ Perfil sociofamiliar y Perfil de Vulnerabilidad-Generatividad	- El joven, personas convocadas y equipo psicosocial - El joven y el equipo psicosocial, si no tiene familia ni red accesible
Formulación de estrategias para construir/ reconstruir/ sustituir los vínculos en la red de pertenencia en cada caso	Conversación/equipo reflexivo de los equipos psicosociales del Hogar Transitorio y del Centro Zonal, incluido el Defensor	Equipos del Hogar y del Centro Zonal

2.^a parte: Implementación de estrategias de trabajo con las familias y las redes disponibles

Se ilustran enseguida formas tentativas de implementar los diversos tipos de intervención con las familias, teniendo en cuenta que el tiempo de estadía de los jóvenes en el Hogar Transitorio debe ser de un máximo de 45 días. No obstante, no puede decirse que el tiempo sea un obstáculo para la implementación de cualquiera de estas modalidades; esto dependerá más de los recursos técnicos del equipo del Hogar, del Centro Zonal y de la red institucional y de servicios dentro de la cual se encuentre el Hogar.

Tabla 25. Tipos de intervención para favorecer la reconstrucción de vínculos en la familia y en la red de los niños, niñas y adolescentes desvinculados de los grupos armados

Intervención	Cuándo y con quiénes es pertinente	Modalidades posibles	Temas y características del proceso
Aprendizaje-educación	Para todos los jóvenes, familiares y miembros de la red	Grupos de jóvenes, familiares y miembros de la red, conducidos por los miembros del equipo expertos en cada tema	- Información sobre el proceso legal y de protección - Información sobre servicios, trámites y posibilidades para mejorar la garantía de derechos - Formación en aspectos de la vida familiar, sobre todo para las parejas de jóvenes recién conformadas y las jóvenes madres jefes de hogar
Facilitación y Apoyo	Superar crisis asociadas al ingreso y a la salida del menor del grupo armado. Puede ser más pertinente con los padres y familiares cercanos que vivieron su ausencia, sobre todo con sentimientos de tristeza y desesperanza, pero es útil en todos los casos donde esa crisis sea evidente, independientemente de que la familia sea accesible. Pueden ser muy útiles en las parejas de jóvenes recién constituidas, muchas de ellas con hijos pequeños, para favorecer su consolidación como familia	- Conversaciones formales con cada grupo familiar, preferiblemente con el equipo psicosocial - Conversaciones en grupos pequeños (hasta 15 personas), de jóvenes, de familiares y miembros de la red, o de todos ellos, acompañados por el equipo psicosocial	Son conversaciones exploratorias y reflexivas sobre los hechos vividos. Se enfatiza en identificar los recursos usados por los participantes para afrontar esos eventos y en estimular la expresión de los sentimientos que favorecerán el restablecimiento de vínculos
Mediación	Existen conflictos no resueltos entre el joven y los miembros de la familia, aun antes de su ingreso al grupo	Encuentros de conciliación conducidos por un equipo con experiencia en el tema	Los procesos de mediación tienen su propia metodología
Psicoterapéutica	Hay evidentes alteraciones emocionales y relacionales que pueden configurar síntomas específicos, en el joven o en otros miembros de la familia	Con una visión sistémica, los encuentros pueden ser familiares, individuales o por subsistemas según la estrategia en cada caso	Se requiere experiencia en el tema. Puede ser realizada por el equipo del Hogar o por profesionales de la red interinstitucional
En interfaz o en red	Esta problemática es tan compleja que de hecho opera en red interinstitucional (ICBF, salud, educación, comunidad, familia, etc.)	1> Terapia de red: si se convoca la familia y la red significativa de un joven para abordar problemas específicos 2> Intervención en red: es la coordinación necesaria para que este programa	1> Se requiere experiencia en el manejo de la técnica 2> Es una condición sine qua non del programa

		cumpla con sus objetivos	
--	--	--------------------------	--

3.^a parte: Evaluación de avances y cambio de medida

Tabla 26. Evaluación para el cambio de medida

Actividad	Procedimiento	Participantes
Evaluación de avances y previsiones de continuidad	Contraste de los avances con el perfil inicial de vulnerabilidad-generatividad	Los equipos del Hogar y del Centro Zonal, el joven, su familia y los miembros de su red
Revisión del caso para definir cambio de medida	Equipo técnico reflexivo	Equipos técnicos con el Defensor
Comunicación del cambio de medida y empalme con la nueva situación	Encuentro para informar sobre las nuevas medidas, los logros alcanzados y las expectativas de todos los involucrados y para acordar los procesos de coordinación pertinentes	Los equipos del Hogar, del Centro Zonal, el joven, su familia y los miembros de su red (si han participado en el proceso), el Defensor y los equipos técnicos de los CAE, si esa es la medida, del hogar tutor, etc., según el caso.

2.2. Fase de protección integral en Centros de Atención Especializada (CAE)

Con base en los acuerdos realizados, el equipo del CAE continúa el proceso de reconstrucción de los vínculos, reproduciendo las tres partes del proceso descrito para la fase de Hogar Transitorio.

2.3. Fase de Casa juvenil

Según las urgencias de cada joven, pueden ser necesarias cualquiera de las formas de intervención familiar ya descritas. La diferencia estaría en que en vista de su progresiva independencia del programa, dentro de este pueden ser más viables los grupos de apoyo y de facilitación, y siguen siendo necesarias las movilizaciones de la red interinstitucional para la activación de los recursos sociales necesarios para la consolidación de la inserción de los jóvenes.

2.4. Hogares tutores

Siendo esta una modalidad de atención en la cual una familia seleccionada y capacitada según criterios técnicos del ICBF acoge voluntariamente y de tiempo completo a un niño, niña o adolescente menor de 18 años desvinculado de los grupos armados, con medida de colocación familiar, se constituye en sí misma en un contexto privilegiado para la implementación del Modelo Solidario, más aún cuando la permanencia en esta modalidad es de carácter temporal⁷⁵.

Es importante tener presente que dos de los objetivos específicos de esta modalidad son brindar a los niños y adolescentes la oportunidad de vivir en familia una experiencia que les

⁷⁵ ICBF (2005). Lineamientos técnico-administrativos: atención en medio socio-familiar: modalidad hogar tutor.



permita construir y reparar vínculos afectivos y definir mecanismos y acciones de intervención con las familias para movilizar sus propios recursos y fortalecer los vínculos que favorezcan su reintegro al medio familiar.

Si bien los lineamientos propuestos para esta modalidad en el año 2005 son muy próximos y compatibles con la implementación del Modelo Solidario, es útil resaltar algunos momentos y características del proceso donde su aplicación es esencial.

La aplicación del Modelo Solidario debe comenzar, como se ha venido diciendo, desde la evaluación del caso, en cualquiera de las etapas del proceso donde se encuentre el niño o adolescente, quien a juicio de los equipos técnicos esté en condiciones de pasar a un hogar tutor. Es decir, tanto la familia de origen del niño o adolescente como las familias tutoras deben ser evaluadas sobre el Perfil de Vulnerabilidad-Generatividad. El cruce de estos dos perfiles permite identificar las fortalezas y debilidades de ambas familias y por lo tanto, hacer el plan de intervención más prudente en cada caso, teniendo en cuenta las indicaciones de los distintos tipos de intervención con familias descritos en la tabla 25.

La capacitación de las familias tutoras debe incluir la comprensión de los fundamentos del Modelo Solidario como referente de su relación con los niños y jóvenes desvinculados, lo que implicará seguramente ajustes en su propia dinámica.

Aun cuando los lineamientos existentes detallan bastante la manera de facilitar la relación entre el niño o joven y la familia tutora, unas formas específicas de hacer uso de la evaluación de ambos en el Modelo Solidario serían que los equipos técnicos condujeran un encuentro formal del joven con su familia tutora al poco tiempo de establecida la convivencia, para que compartieran la evaluación y con base en ella hicieran un plan conjunto de mejoramiento y desarrollo de los aspectos que así lo requieran, formulando propósitos específicos para ser alcanzados en plazos acordados. Ese plan sería revisado y actualizado en sesiones de seguimiento programadas periódicamente para identificar a tiempo los avances y las dificultades en la convivencia con la familia tutora.

Una dimensión específica que surge en esta modalidad del programa es la relación entre la familia tutora y la familia biológica del niño o joven cuando esta logra contactarse. Los operadores de los equipos técnicos requerirían apoyar la creación de una relación de colaboración a través de encuentros formales, en los que ellos ejerzan su papel de facilitadores para que la familia tutora comparta con la biológica, de tal manera que le ayuden al niño o joven a reconstruir no solo los vínculos sino su propia imagen, gracias al contraste de percepciones de los dos núcleos familiares y a la intensidad emocional que surge al hacer evidente la significación que el joven tiene para todas las personas que se reúnen en torno a él.

Este tipo de encuentros podría ser dirigido por equipos preparados para conducir experiencias de intervención terapéutica en red, modalidad descrita en la segunda parte de este texto, las cuales aprovecharan esa intensidad emocional para movilizar las deudas morales pendientes y para explorar nuevas formas de vinculación tanto con la familia tutora como con la biológica. Esas situaciones son potentes contextos terapéuticos si se planean con base en la formulación de hipótesis sistémicas sobre cada caso y se conducen cuidadosamente en función de la sana evocación de las experiencias pasadas positivas y de la visualización de una historia viable que sirva como fundamento para explorar las posibilidades de una real reconstrucción de los vínculos significativos. Favorecer esas experiencias emocionalmente correctivas permite

además empezar a narrar la vida en forma más positiva y a reconocerse como miembro de un grupo social del cual es posible sentirse orgulloso.

3. La generación de un núcleo de pertenencia cuando los niños, niñas y adolescentes son declarados en abandono

Como bien se sabe, algunos de estos casos se resuelven por procesos de adopción, pero muchos otros corresponden a los niños, niñas y jóvenes que permanecen institucionalizados hasta llegar a su mayoría de edad.

En estos casos sería necesaria la activación de las redes sociales que surgen y que podrían afianzarse alrededor de la escuela, de la vecindad de la institución y de otras opciones de acceso a familias que apadrinen a estos niños en calidad de amigos o de acompañantes en situaciones especiales, por ejemplo.

Se requeriría profundizar en la comprensión de cómo generar estos nuevos vínculos y en la propuesta de metodologías de intervención para favorecer la construcción de una imagen positiva de la orfandad por ausencia de la familia consanguínea y de una capacidad de crear nuevos vínculos afectivos y sociales significativos, para lo cual el ICBF, el SNBF y las instituciones de protección podrían generar proyectos de sistematización de experiencias que ya se desarrollan en este sentido, lo que trasciende el alcance de este documento.

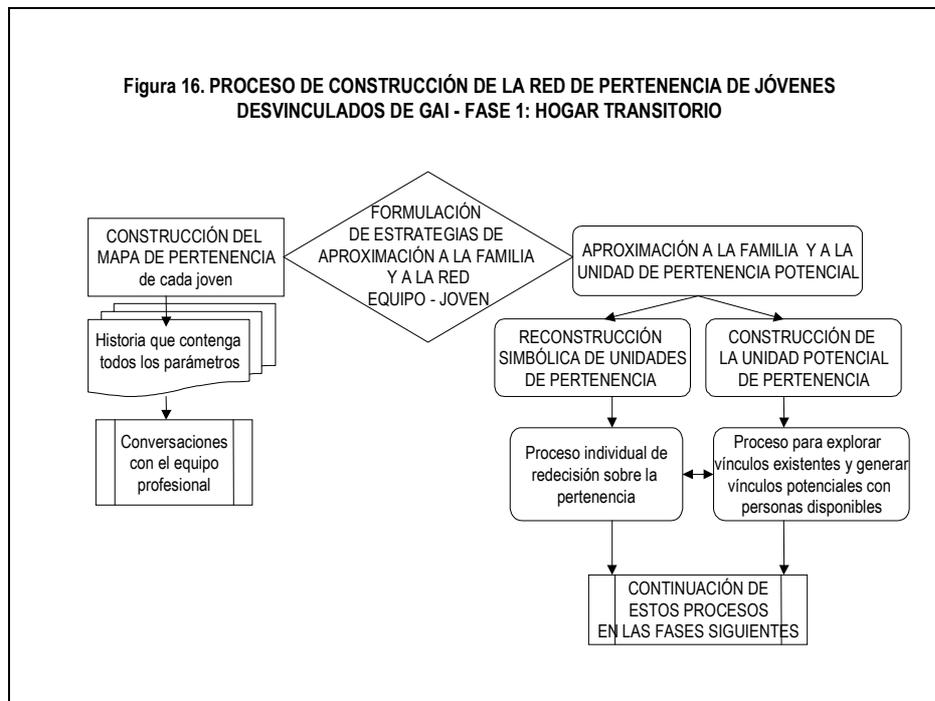
4. Consideraciones adicionales para la implementación del Modelo Solidario con la población de desvinculados de grupos armados

Esta forma de operar requiere una lógica estratégica más que programática. Es indispensable hacer un plan concertado con cada joven, en el que se evalúen paso a paso sus logros, en conjunto con el equipo que lo acompaña y el seguimiento del “tutor”, si lo hay.

Como aparece en la figura 16, habría dos zonas de trabajo con la familia y con la red potencial. Una más autorreflexiva del joven, para que se haga cargo de sus necesidades, sus posibilidades y sus deudas de vinculación afectiva; esta vía puede implementarse a través de talleres o de procesos individuales, según los requerimientos del joven y las posibilidades de la institución. La otra, de apoyo efectivo a la consolidación de su red, dentro de la cual estaría la intervención con la familia, también según sus necesidades y posibilidades.

Cuando se habla de apoyo a la consolidación de la red del joven se incluyen todos los actores potenciales de su mapa de pertenencia. Esto implica que los equipos de profesionales de los Hogares Transitorios, los CAE y las Casas Juveniles se enfoquen más en la articulación de la red interinstitucional y social, incluyendo los centros de capacitación y otros entes de la comunidad donde se ubican las entidades, para movilizar efectivamente los variados vínculos sociales que de allí pueden surgir y se cumpla con el deber de la sociedad de favorecer la inclusión.

Específicamente, para el trabajo con las familias habría que hacer también un abordaje estratégico, a la medida de cada caso. Como bien lo muestran los datos, hay en este grupo tantas modalidades y problemáticas familiares como en la población general, por lo cual es imposible e inadecuado sugerir una forma exclusiva de intervención.



En cualquier caso deberían seguirse los pasos generales expuestos en la segunda parte de este texto, teniendo en cuenta que no necesariamente la ONG donde está el joven puede o debe contar con tantos recursos como para resolver toda la problemática familiar; por el contrario, una vez más debe acudir a la red interinstitucional, incluido el Centro Zonal que le corresponde a la familia por su ubicación, el servicio de salud, los consultorios psicológicos de las universidades, etc.

Esto no significa que las ONG responsables del trabajo con los jóvenes no puedan ofrecer algunas modalidades de intervención familiar, como intervenciones psicoterapéuticas breves, mediaciones, intervenciones de orientación, de apoyo y de facilitación para activar recursos, cuyas condiciones de posibilidad dependen en gran medida de las competencias de los profesionales de los equipos.

Es pertinente potenciar también la intervención psico-jurídica, en el sentido de aprovechar, según las circunstancias de los casos, la competencia del Defensor para coaccionar la presencia de la familia para su inclusión y su atención, pero ello deberá ser analizado con espíritu estratégico en cada caso.

Así mismo, el seguimiento de los casos debe ser una tarea de los funcionarios y un compromiso de las familias y de los jóvenes una vez salen del programa, en coherencia con la idea de que más que una postura de pasividad ante la sobreprotección del Estado, establezcan un compromiso como interlocutores en relaciones simétricas. Este compromiso podría tener un carácter psicojurídico y hacerse valer en el lugar de residencia de la familia, haciendo uso de la red que configuran los defensores del ICBF a escala nacional. Esto requeriría mejores sistemas de información y de comunicación en el Instituto.



República de Colombia
Ministerio de la Protección Social
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar



Es imperativo que el ICBF evalúe periódica y formalmente los efectos alcanzados en el programa de jóvenes desvinculados de los grupos armados y siga identificando con mayor claridad los procesos individuales, familiares, institucionales y sociales que más van favoreciendo la reinserción de los jóvenes, para poder hacer ajustes al programa y, sobre todo, para establecer indicadores de éxito más evidentes. Para ello se pueden tomar como referente los indicadores expuestos en la segunda parte de este documento.

REFLEXIONES FINALES

Se diría que las herramientas expuestas en las páginas anteriores son aplicables en todos los programas de protección integral que actúan a través de medidas preventivas, garantistas y de restablecimiento de derechos. No obstante, hay que reconocer que la presencia de la familia en todo el proceso descrito se ve entorpecida por la distancia del sitio de residencia en los casos de niños, niñas y jóvenes desvinculados de los grupos armados, o por la inexistencia de vínculos o de familiares en los casos de los menores declarados en abandono. Estas circunstancias plantean un gran desafío a la sociedad, al Estado y directamente al ICBF para incentivar la cultura de solidaridad y la conciencia de que, en diversa medida, todos los ciudadanos somos responsables de la protección de los miembros de la sociedad.

Esos desafíos implican la constante revisión, actualización y flexibilización de los programas, y la aceptación de que todos tienen una vigencia determinada por las cambiantes circunstancias histórico-sociales y por la progresiva implementación de mecanismos más abarcadores de la complejidad familiar y social.

Estos lineamientos y herramientas deben ser la base del trabajo de las entidades no gubernamentales especializadas en la atención de las diferentes problemáticas y deben ser progresivamente articulados a las políticas y acciones del SNBF.

Hay que subrayar el crucial papel de los defensores de familia en el proceso de inclusión e intervención. Puesto que ellos son los responsables de tomar las decisiones finales sobre el curso de los casos con el apoyo y la participación del equipo psicosocial, su postura acerca de las familias es determinante de su inclusión en el proceso. Teniendo en cuenta estos lineamientos para la inclusión y la atención de familias y la implementación del Modelo Solidario, así como el movimiento general hacia la no institucionalización de niños, niñas y jóvenes, el defensor debe considerar no solo la protección del menor, sino la protección de la familia como corresponsable de la socialización.

Esto implicaría que desde su primer contacto con los casos implementara, en conjunto con el equipo psicosocial, la evaluación basada en el Perfil de Vulnerabilidad-Generatividad Familiar como fuente de información para definir la medida de protección pertinente para el menor.

Por otra parte hay que señalar cómo, en el curso de la elaboración de los lineamientos y de las herramientas, se hizo evidente la ruptura entre las familias y el programa de protección de las "víctimas" y judicialización de los agresores en los casos de violencia familiar y de delitos sexuales. Esta ruptura constituye una limitación para la implementación del Modelo Solidario, en parte por los paradigmas que corresponden a cada una de esas acciones, y sobre todo por la forma como están organizadas las acciones institucionales que le dejan la protección al ICBF y encomiendan la judicialización a la Fiscalía, sin que existan mecanismos legitimados oficialmente para que las sanciones cumplan no solo la función de castigo, sino que también tengan efectos intencionalmente buscados de corrección del comportamiento, de reparación de los daños causados, de reconstrucción de vínculos o de sana ruptura, según sea deseable.

Estas dos observaciones dejan planteada la necesidad de continuar afinando las conexiones de las intervenciones interdisciplinarias psico-socio-jurídicas basadas en un enfoque solidario, tanto en las prácticas institucionales como en la política social de familia que debe enmarcarlas.

En síntesis puede decirse que el proceso de formulación de los lineamientos y herramientas para el trabajo con familias conduce a destacar varios aspectos de la relación política-sociedad-familia:

- Al comprender las relaciones entre lo político, lo económico y el asunto del bienestar familiar, los actores profesionales y sociales en general generan actitudes y disposiciones propicias para la construcción de una ética pública basada en la solidaridad y el bienestar colectivo.
- La visión de la familia como unidad de análisis y como sistema clave en la comprensión de sus funciones para proteger la vida hace que la comprensión de los problemas de niños y jóvenes cambie, en tanto se sitúa en el contexto de las relaciones entre sus miembros y con los demás sistemas sociales.
- El perfil de vulnerabilidad-generatividad para la evaluación de la familia conduce a una comprensión compleja de los múltiples factores que la afectan. Así se amplía el foco de las acciones, teniendo en cuenta no solo a las personas y familias, sino también los contextos socioeconómicos y políticos, los cuales deben ser transformados con la acción colectiva de las redes sociales e institucionales.
- La aplicación de los indicadores de la gestión social genera procesos de cambio en las instituciones y se constituye en una estrategia para tener criterios unificados en pro de la articulación interinstitucional, incluyendo a directivos, equipos técnicos, familias beneficiarias, niños, jóvenes y comunidades.
- Con la aplicación del modelo de atención centrado en la familia, la gestión en red y la aplicación de los indicadores de gestión social se hace viable y efectivo el liderazgo del ICBF como ente coordinador y asesor, superando su rol de controlador, pues este modelo es en sí una estrategia de articulación. Esto conduce a la necesidad urgente de capacitar a los servidores públicos como consultores en sistemas amplios.
- Con la aplicación de este modelo se hacen economías en equipos, recursos y programas y se plantea la necesidad de enriquecer las modalidades para la prestación de servicios en términos de cupos y de poblaciones, en la medida en que la descentralización de decisiones y de presupuestos les permite a las regiones y a las localidades generar variadas estrategias para atender sus problemas específicos.
- La aplicación del modelo genera de inmediato la necesidad de integrar la gestión del SNBF con las políticas locales de bienestar por los Consejos de Política Social.
- La gestión se torna francamente social y participativa y los problemas quedan redefinidos como fenómenos sociales y como dominios públicos.
- La implementación del modelo ecosistémico de intervención con la familia genera un impacto sinérgico de los procesos interinstitucionales anteriormente no identificado.

- Surgen preocupaciones de las instituciones para crear mecanismos que garanticen la sostenibilidad de este modelo, para lo cual se solicita:
 - Conectarlo a los Consejos de Política Social.
 - Constituir los lineamientos en política pública de familia.
 - Tener asesoría permanente del ICBF.
 - Generar mecanismos y espacios públicos de carácter investigativo para reflexionar sobre programas, problemas y saberes.

La estrategia requerida para implementar los lineamientos de inclusión y atención de familias, acoge y subraya las sugerencias hechas por los miembros del Grupo Semilla y sintetiza las consideraciones y las acciones a ejecutar en cinco grandes órdenes:

1> En el orden de las disposiciones estratégicas y de política del Instituto:

- Contar con unos lineamientos que se aproximan a la que podría ser una política sobre la inclusión y la atención de familias se constituye en un hito estratégico y político para que el Instituto afiance su papel en la actualidad nacional.
- La adopción oficial de los lineamientos sobre inclusión y atención de familias se ubica en el nivel de las decisiones políticas, estratégicas y macroestructurales del Instituto. No se trata de un asunto meramente técnico a cargo de un equipo especializado en el tema.

2> En el orden de la cultura organizacional del Instituto:

- La implementación de los lineamientos implica una postura de creciente apertura a la participación de las familias en los procesos de planeación y de intervención en los programas y servicios, dentro de relaciones horizontales favorecedoras de la corresponsabilidad y coherentes con el modelo solidario propuesto en los lineamientos.
- Es prioritario fortalecer la cultura de constante investigación, reconceptualización de la problemática y revalidación de las modalidades de intervención con familias, incluyendo la revalidación del modelo solidario, para prevenir la ideologización de las intervenciones, la burocratización de los procesos de atención y el anquilosamiento de los equipos técnicos.
- Se requiere tener presente que la misión del Instituto debe concretarse en la efectiva gestión social del bienestar de la familia y que cada uno de los servidores públicos en su respectivo nivel de atribuciones se haga cargo de su cuota de responsabilidad en el cumplimiento de esa misión.

3> En el orden administrativo y de gestión en el ICBF son prioritarias las acciones siguientes:

- Tomar las medidas administrativas necesarias a escala regional y local para que los equipos técnicos se dispongan al proceso de implementación.



- Disponer los recursos necesarios para ejecutar un proceso de formación continuada de los servidores públicos.
- Definir y ejecutar las estrategias de socialización de los lineamientos en el SNBF.

4> **En el orden de los procesos de atención:**

Es necesario concebir la implementación de los lineamientos como un proceso paulatino a mediano plazo que implica:

- La socialización de su contenido en toda la organización.
- La inclusión de sus principios en los diversos planes, programas y servicios del Instituto.
- El ajuste del modelo de atención a las características de los programas y a la idiosincrasia y las problemáticas típicas en los **ámbitos** regionales y locales.
- El desarrollo de herramientas particulares a medida que se implementa en los programas y localidades específicas.
- El afianzamiento de las relaciones de cooperación con las ONG prestadoras de servicios de protección.

5> **En el orden de la coordinación del Sistema de Bienestar Familiar** en los ámbitos nacional, regional y local.

Se requiere un proceso también paulatino que comienza con la socialización de los lineamientos, su progresivo análisis con respecto a las consecuencias de su implementación en el macrosistema de bienestar y la posterior generación de planes para concertar la adopción de los principios para la inclusión y la atención de familias en los sectores de salud y educación, prioritariamente. Todo esto, teniendo en cuenta que no es sólo función del Instituto plantear herramientas de intervención sino sobre todo proponer principios que orienten la acción estratégica del Estado y de la sociedad en beneficio de la familia.

Los aportes cristalizados en este documento de lineamientos y herramientas no son más que las fichas de un rompecabezas que no obedece a un modelo prefijado, sino que debe ser armado según las necesidades de quien lo utiliza y la creatividad que le estimulen las condiciones cambiantes de su contexto. Se espera que continúe así el fructífero proceso de construcción colectiva de alternativas cada vez más eficaces para contribuir al ejercicio positivo de los derechos y a la creciente satisfacción del bienestar humano en nuestro país.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alzate, V. (2005). Implicaciones de la socialización bélica en la construcción de la identidad de jóvenes desvinculados del conflicto armado. Bogotá: Tesis Universidad de los Andes.
- Amiguet, O. y Julier, C. (2001). *L'intervention systémique dans le travail social. Repères épistémologiques, éthiques et méthodologiques*. Ginebra. SRO-KUNDIG, S.A. pp. 59-81.
- Baddoura, Ch-F. (2000). "Traverser la guerre"., en *Ces enfants qui tiennent le coup*. Bajo la dirección de B. Cyrulnik, Revigny-sur-Ornain, Francia. Édition Hommes et Perspectives.
- Bateson, G. (1980). *Mind and nature. A necessary unity*. New York: Bantam Books.
- Bateson, G. (1972). *Pasos hacia una ecología de la mente*. Buenos Aires: Ed. Lohlé.
- Consejería Presidencial para la Política Social (1995) Reflexiones para la intervención en la problemática familiar. Santafé de Bogotá
- Cyrulnik, Boris. (2005, original 1989). *Bajo el signo del vínculo. Una historia natural del apego*. Barcelona: Gedisa.
- Cyrulnik, Boris. (2004). *Del gesto a la palabra*. Barcelona: Gedisa. (Original *La naissance du sens*, 1995)
- Cyrulnik, Boris. (2002, original 1997). *El encantamiento del mundo*. Barcelona: Gedisa.
- Cyrulnik, Boris. (2001, original 1999). *La maravilla del dolor. El sentido de la resiliencia*. Barcelona: Granica.
- Cyrulnik, Boris. (2000, Original 2001). *Los patitos feos. La resiliencia: una infancia infeliz no determina la vida*. Barcelona: Gedisa
- Dabas, E. (2000). Comentario a artículo de J. Klefbeck sobre "Terapia de red: un método de tratamiento en situaciones de crisis". *Sistemas Familiares*. Año 16. N.º 1. Marzo 2000. pp. 47-78.
- Defensoría del Pueblo. *Boletín Informativo*. Bogotá 2002 - Unicef. *Informe Mundial de Infancia*. 2002.
- de Rosnay, J. (2000). *L'homme symbiotique*. París: Éditions de Seuil. P. 368 y sigs.
- Elkaïm, M. y otros (1989). *Las prácticas de la terapia de red*. Barcelona: Gedisa.
- Escobar, G., (1997) Familia e Infancia: Las Nuevas Voces de la Democracia, el Papel de la Escuela. Santa Fe de Bogotá. Editorial Presencia-Impreandes S.A.



- Fisher, Julie. *The Road from Rio. Sustainable Development and the Nongovernmental Movement in the Third World*. West Port, CN, Praeger, 1993.
- Fried Schnitman, D. (2004) Un paradigma generativo para la psicología y la clínica. Ponencia presentada en Bogotá.
- Fruggeri, L. (1997). *Famiglie. Dinamiche interpersonali e processi psicosociali*. Roma: La Nova Italia Scientifica. En "Comentario de D. Fried Schnitman" a "Terapia de red: un método de tratamiento en situaciones de crisis", de J. Klefbeck, publicados en *Sistemas Familiares*, Año 16 - n.º 1, marzo 2000.
- Fruggeri, L. (2000). "Una propuesta de clasificación de las intervenciones a favor de la familia: de los contenidos a los procesos". *Sistemas Familiares*, Año 18 - n.º 1-3, 2002.
- Garay, J., Echeverri, G., Gaviria, C., Hoyos, G., Restrepo, N., Rey, G. (2002) *Repensar a Colombia: Síntesis Programática, Talleres del Milenio*. Bogotá. Alfaomega.
- Gómez Jiménez. M. (s. f.). *Infancia en la guerra: niños y niñas en el conflicto armado en América Latina y el Caribe*. Fenalco. Bogotá D. C.
- Hernández C., A. (1997). *Familia, ciclo vital y psicoterapia sistémica breve*. Bogotá: Ed. El Búho.
- Hernández C., A. (2004). *Psicoterapia sistémica breve: la construcción del cambio con individuos, parejas y familias*. Bogotá: Ed. El Búho.
- Human Rights Watch (1998) *Guerra sin Cuartel*. New York. 1998 <http://www.hrw.org/>
- ICBF (2005). Lineamientos técnico-administrativos: atención en medio socio-familiar: modalidad hogar tutor.
- ICBF (2003). Ejes Misionales Nutriendo, Creciendo y Aprendiendo. Bogotá: Ministerio de la Protección Social, ICBF.
- ICBF, Resolución N°2491 de diciembre de 2004.
- ICBF, Dirección de Gestión Territorial. (2001). *Política Social Territorial. Elementos básicos para su construcción*". Bogotá: Taller de Publicaciones ICBF.
- ICBF y OIM Ed. (2002). *Caminos recorridos: una mirada a los Centros de Atención Especializada –CAE–; Cuadernos de Reflexión 1*. Colombia.
- ICBF, OIM, SC UK, Defensoría del Pueblo (s. f.). *Ruta jurídica y fundamentos normativos de los niños, niñas y jóvenes desvinculados del conflicto armado*.
- ICBF, Defensoría del Pueblo, Unicef, Programa IPEC de OIT, OIM, (2004). *Iniciativa para prevenir la vinculación de la niñez al conflicto armado*. Bogotá: Impresol Ediciones Ltda.
- ICONTEC-ICBF (2004). Norma técnica colombiana 5326. Servicios de atención a niños/niñas y adolescentes en programas de protección modalidad medio institucional internado, semiinternado y externado



- Imber-Black, E. (2000). *Familias y sistemas amplios*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Jiménez, F. (2003). "El concepto de familia en las instituciones: una mirada de la institución familiar en la Constitución colombiana e interpretación jurisprudencial". Ponencia en foro sobre derecho de familia. Secretaría de Gobierno. DABS. Personería Distrital. Facultad de Derecho de la Universidad de los Andes. Bogotá.
- Jordana, J. (1995). "El análisis de los policy networks: ¿una nueva perspectiva sobre la relación entre políticas públicas y Estado?". *Gestión y Análisis de Políticas Públicas* 3: 77-90.
- Kuhn, T.S. (1994). *La estructura de las revoluciones científicas*. Bogotá: Fondo de Cultura Económica. (1.^a Edición en inglés, 1962).
- Lampis, A., (2002) Vulnerabilidad Social en Bogotá D.C. 2002. En: Vivir en Bogotá, Boletín de Indicadores # 8. Bogotá. Veeduría Distrital.
- Laville, Jean-Louise. "L'association: une liberté propre a la démocratie" en J.L. Laville y R.Sainsaulieu, *Sociologie de l'association. Des organizations a l'preuve du changement social*, París: Desclée de Brouwer, 1997.
- Licha, I. (2001). *Las redes de políticas sociales: un desafío de la gerencia social*. INDES/BID Washington, DC Agosto 2001. VI Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Buenos Aires, Argentina, 5-9- Nov. 2001
- López, M., Barbero, J., Rueda, A., Valencia, S., (2000) Los Niños como Audiencias, Investigación sobre recepción de medios. Santafé de Bogotá.
- Matute, J. (2004) Informe de Colombia al XIX Congreso Panamericano del Niño. Instituto Interamericano del Niño. Bogotá: Ministerio de la Protección Social, ICBF.
- Miermont, J. (Ed.). (2001). *Dictionnaire des thérapies familiales*. París: Éditions Payot & Rivages.
- Mghir, R., Freed, R., Raskin, W., Katon, W. (1995). "Depression and Post Traumatic Stress Disorder among a Community Sample of Adolescent and Young Adult Afghan Refugees". *The Journal of Nervous and Mental Disease*, 183 (1). Págs. 24-30. Citado por Cyrulnik, op.cit.
- Miermont, J. (1993, 2005). *L'écologie du lien*. Paris : L'Harmattan.
- Miermont, J. (2001). *Dictionnaire des thérapies familiales*. París: Ed. Payot & Rivages.
- Minuchin, P., Colapinto, J. y Minuchin, S. (2000). *Pobreza, institución, familia*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Morin, E. (2001). *La méthode 5. L'humanité de l'humanité*. Paris: Seuil.
- Morin, E. (1994). *Mes demons*. Stock, París. P.131.



- Morin, E. (1998) *Introducción al pensamiento complejo*. Buenos Aires. Gedisa.
- Morin, E. (1994). La noción de sujeto. En Fried Schnitman, D. *Nuevos paradigmas, cultura y subjetividad*. Buenos Aires: Paidós.
- Musso, P. (2003). *Critique des réseaux*. Paris: Presse Universitaires de France.
- Orgogozo, I. (1997). "Les réseaux, une nouvelle représentation de l'espace social". *Thérapie Familiale*. Vol. XVIII, n.º4. pp. 329-347.
- Pachón, X. (2005). La Familia en Colombia a lo largo del siglo XX. Seminario Internacional Familias: Cambios y Estrategias. Universidad Nacional de Colombia.
- Pérez-Luño, A.E. (1984), *Derechos humanos, Estado de derecho y Constitución*". Madrid: Ed. Tecnos.
- Pizarro, R. (2001) La Vulnerabilidad Social y sus Desafíos: Una Mirada desde América Latina. Naciones Unidas.
- Plan País (2004). Plan decenal de infancia (2004-2015) para Colombia.
- Podolny, Joel y Karen Page. "Network Forms of Organization", *Annual Review of Sociology*, v. 22, n.º1, pp. 57-77, 1998.
- Riveiro, M. (2000). *Familia y política social*. Buenos Aires: Grupo Editorial Lumen.
- Rodríguez G., V. (2002). "Inserción familiar: niños, niñas y jóvenes desvinculados del conflicto armado". Consultoría para el Programa de atención a víctimas de la violencia ICBF. Proyecto USAID, OIM, SC UK, ICBF. Informe de la consultoría.
- Salamon, Lester. "The Rise of the Nonprofit Sector", *Foreign Affairs*, vol. 73, n.º 4, pp. 111-24, 1994.
- Salas Rodas, L. J. (2005). "La corresponsabilidad en la construcción de políticas públicas de familia desde el sector social en el municipio de Medellín". Ponencia presentada en el II Seminario internacional Familia: Cambios y Estrategias. Bogotá, 12, 13 y 14 de octubre de 2005.
- Schvarstein, L. (2003). *La inteligencia social de las organizaciones*. Buenos Aires: Paidós.
- Sen, A. (1985), citado por B. Kliksberg en "Seis tesis no convencionales sobre participación" en B. Kliksberg y L. Tomassini, (2000). *Capital social y cultura: claves estratégicas para el desarrollo*". Buenos Aires: BID.
- Serrano González, S. (2002). Inocencia en la guerra: Panorama actual de la niñez en el conflicto armado. Ensayo y Realidad Social - Argumentación II, Javier Pineda Duque. Bogotá. Universidad de los Andes.
- Sluzki, C. (1996). *La red social: frontera de la práctica sistémica*. Barcelona: Granica.



Speck, R. (1974). *Redes familiares*. Buenos Aires: Amorrortu.

Tedeschi, R.G. & Calhoun, L.G. The posttraumatic Growth Inventory: Measuring the positive legacy of Trauma. *Journal of Traumatic Stress*. (1996) 9:3 455-471.

Unicef, *El dolor oculto de la infancia*. Colombia. 1999. <http://www.unicef.org.co/pdf/dolor.pdf>
P.14

Varela, F. (2004). *Quel savoir pour l'éthique? Action, sagesse et cognition*. Paris: L Découverte.

Varela, F. (2002). *El fenómeno de la vida*. Santiago de Chile: Dolmen Ediciones.

Von Foerster, H. (1959). *On self-organizing systems and their environments*". En *Self-organizing systems* de Yovitz y Cameron. London: Pergamon Press. 1960. pp. 31-50.

Von Foerster, H. (1988). "La construcción de la realidad". En *La invention de la réalité. Contributions au constructivisme*, bajo la dirección de P. Watzlawick, Paris: Seuil, pp. 45-69.

www.programapuenete.ch. Contacto: Redes Chile Solidario, realizado por Boglia.

www.psicosocial.net.