

Andrea Piedrahita Posso
Luz Estella Herrera Orozco

LA TRAYECTORIA DE VIDA Y EL ESTILO DEL PROFESIONAL.

Un encuentro por descubrir

UNA SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN EL MARCO DEL PROYECTO
"ACCIONES DE PROMOCIÓN, PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE
LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR Y EL MALTRATO INFANTIL EN CALI"
FEBRERO A DICIEMBRE DE 2012



Universidad del Valle

Escuela de trabajo social y desarrollo humano

**LA TRAYECTORIA DE VIDA Y EL ESTILO DEL PROFESIONAL
UN ENCUENTRO POR DESCUBRIR**

Una sistematización de experiencias en el marco del proyecto “Acciones de Promoción, Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar y el Maltrato Infantil en Cali” (Febrero - Diciembre 2012).

Presentado por:
Luz Estella Herrera Orozco
Andrea Piedrahita Posso

Trabajo de Monografía para optar al título de Trabajadora Social

Directora: Profesora María Cénide Escobar Serrano
Trabajadora Social

Universidad del Valle
Facultad de Humanidades
Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano
Programa Académico de Trabajo Social
Santiago de Cali
2014

AGRADECIMIENTOS

A las profesionales en Psicología y Trabajo Social: Sofía y Susana, quienes nos compartieron sus experiencias personales y profesionales, objeto de esta sistematización; Al equipo de profesionales de Corpolatin por brindarnos la confianza, el apoyo y el espacio, para desarrollar nuestra práctica pre profesional y esta investigación; Y por supuesto a los padres, madres, niños, niñas y adolescentes, quienes posibilitaron las reflexiones y los aprendizajes.

A la profesora María Cénide Escobar Serrano, por apoyar esta iniciativa y acompañarnos con su dirección en la construcción de esta sistematización de experiencias y a la profesora Claudia Galeano por sus valiosos aportes y sugerencias a lo largo de la misma.

A todos nuestros compañeros(as) y maestros(as) gracias por formar parte de esta aventura formativa y por todo el apoyo recibido.

Andrea y Luz Estella

Andrea

Agradezco infinitamente a mi madre, quien admiro y amo profundamente, su ejemplo de dedicación y excelencia hizo posible este logro; a mis hijas quienes son la mejor inspiración y motivación para perseverar y alcanzar las metas. A mi esposo, por ser el sostén de mi vida, la voz de aliento, el abrazo, la sonrisa y el feliz despertar día a día. Y a mi compañera Estella, por acompañar con amor y compromiso, el sueño de un profesional en pos del aprendizaje continuo.

Luz Estella

A mis preciosas hijas Isabel y Sofía, mis principales maestras de vida, gracias por su infinita paciencia y espera cada día; a mi amor Fernando, gracias por tu amorosa compañía e inigualable apoyo. Por compartir mi vida y mis logros. Los amo. Y finalmente a mi compañera de Monografía y amiga Andrea, por sus valiosos aportes y ejemplo de madre e hija.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: LA PROPUESTA DE SISTEMATIZACIÓN.....	4
1. Justificación.....	4
2. El contexto de la experiencia.....	9
2.1. Contexto institucional.....	9
2.2. El proyecto de intervención de CORPOLATIN.....	10
2.3. El equipo de profesionales del área psicosocial de CORPOLATIN.....	13
3. Sobre el objeto y el método de la sistematización.....	13
3.1. El problema de sistematización.....	13
3.2. Los objetivos de la sistematización.....	14
3.3. Estrategia metodológica de la sistematización.....	15
4. Marco de referencia teórico-conceptual.....	18
CAPÍTULO II: RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA -MACRORELATO-.....	26
CAPÍTULO III: DESCRIPCION DEL ESTILO DE LAS PROFESIONALES SUSANA RAMOS Y SOFIA GAMBOA.....	42
CAPÍTULO IV: SINTONÍA ENTRE EL SER Y EL HACER PROFESIONAL.....	61
CAPÍTULO V: REFLEXIONES A PROPÓSITO DE LA EXPERIENCIA SISTEMATIZADA.....	78
CONCLUSIONES.....	85
BIBLIOGRAFÍA.....	88

INTRODUCCIÓN

La sistematización de experiencias cuyos resultados se presentan en este informe, se realizó en el marco del proyecto “Acciones de Promoción, Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar y Maltrato Infantil dirigidas a Niños, Niñas, Adolescentes y sus Familias, en la Ciudad de Cali (Febrero – Diciembre del 2012)”, desarrollado por la Corporación para la atención integral de la niñez y la juventud CORPOLATIN.

Aunque en la mayoría de los casos este tipo de investigación tiene como objeto de conocimiento la experiencia sobre la intervención en una problemática y/o población atendida, ésta sistematización de experiencias en particular, centró la mirada en la intervención profesional de la Psicóloga y Trabajadora Social, quienes se desempeñaron en dos componentes del proyecto Atención y Promoción y Prevención.

El componente de Atención se realizó a través de la línea telefónica 106, los psicólogos(as) y Trabajadores(as) Sociales recibieron en los diez meses, 7.952 llamadas de niños, niñas y adolescentes, que referían situaciones relacionadas con la familia, el colegio y el barrio, sobre temas como maltrato, acoso escolar, consumo de sustancias psicoactivas, desplazamiento forzado, etc.; en la atención de esta línea, las profesionales brindaron información general, realizaron contención emocional, orientación y atención en crisis.

El componente de promoción y prevención, tuvo como objetivo el empoderamiento de los niños, niñas y adolescentes sobre sus derechos, deberes y recursos emocionales y externos para el manejo de situaciones de riesgo, y el fortalecimiento de la convivencia en el hogar con padres, madres y/o cuidadores.

A lo largo de los diez meses se tuvo una cobertura total de 2.050 NNA¹ y 809 PMC²,

Para reconstruir la experiencia comprendida en estos dos componentes del proyecto CORPOLATIN y con el fin de interpelar a todos los sujetos que interactuaron en ellos, dada la importancia de la pluralidad de voces en dicha reconstrucción, fue necesario tener en cuenta, además de la voz de las profesionales, la voz de los NNA y sus PMC beneficiarios del proyecto y conocer sus percepciones, emocionalidades y sentires en torno a la intervención de las profesionales, durante la atención en línea o los talleres en las instituciones educativas.

Para recolectar la información durante la experiencia se llevaron a cabo las siguientes técnicas: entrevistas a profundidad, revisión documental y seminario-taller con los/las profesionales en el marco del proyecto CORPOLATIN. Este último se propuso además por un pedido explícito de los profesionales, como un espacio de expresión de emociones que trascendiera lo laboral, tuvo una duración de tres días, con una jornada de ocho horas diarias, en la que se realizaron ejercicios de introspección que implicaron revisión de la trayectoria de vida de las profesionales.

En el seminario-taller se movilizaron experiencias emocionales muy personales y se vivieron momentos de expresión de sentimientos, por lo cual no era éticamente adecuado grabar el proceso. La información obtenida en este seminario – taller fue recolectada a manera de crónica, después de un ejercicio de reflexión y conversación entre las investigadoras.

La información que se registró en las crónicas se utilizó en los capítulos de análisis y hallazgos; queremos aclarar que ésta información está mediada por nuestra interpretación, lo cual implica que no es una copia de la realidad, es una

¹ En adelante NNA hace referencia a niñas, niños y adolescentes

² En adelante PMC hace referencia a padres, madres y cuidadores

percepción de ella, es la de las profesionales a través de la nuestra. En conclusión, para reconstruir la experiencia se tomará además de la voz de las profesionales y de los beneficiarios del proyecto, nuestra voz como investigadoras y responsables de algunas de las actividades de la experiencia.

La complejidad de esta problemática en la que están presentes elementos históricos, culturales y sociales, conlleva a que el profesional que brinda la atención psicosocial tenga una centralidad, puesto que en el entramado de las acciones profesionales, se puede llegar entre otras, a la re victimización de esta población.

Haber realizado esta sistematización de experiencias para explorar los planteamientos de la intervención profesional, en los cuales se refiere a una conexión entre el “hacer” y el “ser” del profesional, propició una mirada auto reflexiva por parte de las profesionales y de su quehacer, permitiendo otras miradas y con ello enriquecer la comprensión de sí mismo, frente a comportamientos o actitudes que en la intervención pueden estar generando efectos tanto intencionados, como no intencionados.

En este sentido las profesionales tuvieron la oportunidad de rastrear en las experiencias de su trayectoria de vida, las formas específicas en que interactúan y cómo estas interacciones se ven reflejadas en la forma en que llevan a cabo la intervención, observando también comportamientos y actitudes presentes, que se relacionan con sus experiencias pasadas. Ejercicio en el que también nos vimos implicadas como estudiantes en práctica pre profesional y autoras de esta sistematización de experiencias.

**CAPITULO I:
LA PROPUESTA DE SISTEMATIZACIÓN**

1. Justificación

Los profesionales de las Ciencias Sociales que se ocupan de la intervención social y en particular los profesionales de Trabajo Social, han reflexionado a lo largo de la historia, sobre las problemáticas y grupos poblacionales que atienden, es por esto que encontramos sistematizaciones de experiencias que centran la mirada en estos aspectos, lo cual permite, entre otros, que el profesional logre teorizar sobre ellos.

El afán del profesional para comprender la realidad, está asociado en parte, a la necesaria reflexión sobre las prácticas propias del quehacer y tratar de mantener de esta forma, una congruencia con la realidad, compleja y cambiante.

Los profesionales de las distintas áreas sociales tienen capacidades, habilidades y destrezas que desarrollan mejor que otras, existen poblaciones y temáticas, con las cuales se sienten más cómodos al desarrollar su intervención. Sin embargo, raras veces revisamos esto cómo se conecta con el nivel interno, es decir, por qué puede suceder esto.

Realizar esta conexión abre un panorama frente a la intervención, contribuye a la auto-reflexión sobre comportamientos o actitudes que pueden estar generando daño o pueden favorecer, a nivel individual o grupal a los sujetos a quienes atendemos. Además aporta pistas sobre perfiles y apuestas formativas.

En este sentido Arizaldo Carvajal (2009: 9) cita a Carballada resaltando que *“la reflexión implica entender la intervención como la forma de generar decisiones responsables, donde quienes intervienen se hacen cargo de las consecuencias y de las respuestas en un marco de razones convincentes”*.

La importancia de pensar sobre las acciones profesionales, se acentúan cuando la experiencia se centra en la atención a la población infantil, quienes fácilmente

observan al profesional como referente de actuación, lo cual se hace más evidente y frecuente si los NNA se encuentran en situaciones de vulneración de sus derechos.

También se debe reflexionar las formas en que los profesionales le dan lugar a los saberes de NNA; si los contemplan como potenciadores y transformadores, o si llevan a cabo acciones que re-victimizan. En este sentido Fortes, refiere:

Existen además diversas narraciones que el terapeuta va construyendo de sí mismo en interacción con los otros a lo largo del tiempo, en las cuales influyen su género, origen étnico, clase social, religión, ideología, contextos sociales, etapas de vida - personal y familiar, socio histórica y profesional- que participan en su visión del mundo. Representan todos ellos elementos que dan significado a su ser –terapeutas o individuos completos-, a través de los cuales interpreta realidades. El desconocimiento de estos significados, tan diversos y que se transforman a lo largo del tiempo, pueden llevar al terapeuta a errar sin rumbo. (Fortes, 2009: 20)

Reconociendo la importancia de reflexionar sobre la acción profesional, la sistematización contribuye a hacer visible estos aspectos y desnaturalizarlos, analizando y reflexionando la intervención durante la experiencia, especialmente si se trata de niños(as).

En coherencia con lo anterior realizamos una búsqueda de sistematizaciones de experiencias que tuvieran elementos similares en relación con el tema, la población abordada y la experiencia misma. Pudimos encontrar tres sistematizaciones de experiencias que desde su eje central o en uno de los sub-ejes, involucran la intervención del profesional de Trabajo social, en cuanto a la metodología o el rol que asumen, con poblaciones infantiles.

Además dos investigaciones convencionales quienes reflexionaron sobre la acción profesional como tal. Estas se han realizado en el marco de la práctica pre-profesional de la Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano, de la Universidad del Valle:

Catalina Naranjo y Claudia Belarmina Ortiz, desarrollaron una sistematización de experiencias que consistió en reflexionar en torno a la problemática del

Desplazamiento Forzado, desde el proyecto de trabajo comunitario “Marcando huellas de paz” en la ciudad de Cali, durante el periodo 2006 a 2007, realizada con 20 niños y niñas entre 5 y 13 años, que llegaron a la ciudad víctimas del desplazamiento, con sus familias de tipo monoparental, extensa y/o recompuestas, provenientes de: Putumayo, Nariño (Barbacoas y Tumaco), Cauca y en pocos casos de Caquetá y Norte de Santander.

Aunque la sistematización de la experiencia se plantea desde dos ejes, es el segundo eje el cual hace referencia al profesional: *“Conocer los aportes de la metodología implementada en el trabajo con los niños y niñas víctimas del desplazamiento forzado y los procesos vivenciados por ellos (as)”*.

Este eje, aborda la metodología en cuanto a su aporte o no al proceso de acercamiento, reconocimiento y apropiación de la nueva ciudad a la que llegan los niños y niñas. Por esto aunque no realizan una reflexión sobre los modos específicos de quehacer profesional, sí lo hacen de los momentos vivenciados durante la acción social, para encaminarse a mejorar las estrategias metodológicas que se implementan con niños y niñas en situación de desplazamiento.

Otra sistematización que se centra en el marco de una experiencia cuya población intervenida son niños y niñas en situación de vulneración de derechos, es la realizada por Sandra Isabel Reyes Blanco. La experiencia sistematizada fue “La intervención de Trabajo Social a nivel grupal con niños en condición de maltrato, desarrollada en el programa de medio socio familiar Asociación para la Salud Mental de Niños y el Adolescente, SIMA” en el año 2006.

Uno de los ejes planteados que va en sintonía con esta sistematización, tiene que ver con analizar el rol desempeñado por Trabajo Social, durante la intervención desarrollada con el grupo de niños y niñas. Este elemento se acerca aún más a lo que se quiere profundizar.

Reyes, se centra en una descripción de la intervención profesional y una reflexión crítica en cuanto a los roles que asume el Trabajo Social frente a la intervención con niños y niñas que han sido maltratados, que permite enriquecer la experiencia a través de la interpretación; tampoco menciona los modos específicos del quehacer profesional, relacionados con aspectos como la personalidad.

Así mismo, encontramos una sistematización de la experiencia realizada con niños y niñas inscritos al Programa de Buen Trato y sus padres, madres de familia y/o cuidadores en la Fundación Smurfit Cartón de Colombia, durante el año 2008, realizada también por estudiantes Diana Marcela Ortiz y Marilyn Ramírez Soto, quienes se enfocaron en la intervención del trabajo social.

Esta sistematización redundó en la construcción de propuestas que se encaminaron a enriquecer el trabajo con las familias para el mejoramiento de la convivencia y reflexionar sobre los aciertos y errores de las “*alternativas metodológicas*” que se implementaron en el proyecto, con el objeto de poder mejorar y transformar los servicios que ofrecía el Programa de Buen Trato.

La investigación, permitió un proceso de reflexión a partir de las experiencias, se las cuestionó y se buscó relación entre ellas, para llegar a un análisis de continuidades y cambios, refiriendo la forma en que los profesionales en formación, logran desarrollar una elaboración conceptual. Al mismo tiempo propició nuevos elementos que permitieron reforzar una visión crítica de la realidad específica de los niños y niñas, vulnerados en sus derechos y/o maltratados.

Sobre las investigaciones cualitativas con metodologías convencionales encontramos dos, elaboradas durante el año 2010, centradas en la acción del Trabajo Social. La primera de Loez, Hoyos y Castro (2010) consistió en realizar una caracterización de la intervención de las Trabajadoras Sociales en el ámbito de Salud, que laboraban en el Hospital Universitario del valle.

Con ello querían conocer la perspectiva teórica-metodológica implementada, además de los imaginarios contruidos con quienes interactuaban, con la intención de suscitar reflexiones y datos claves que permitieran visibilizar el potencial que tiene el Trabajo Social dentro de una institución de salud.

La segunda investigación de Baquero y Segura (2010) se centró en realizar una caracterización de la acción socioeducativa de el o la profesional en Trabajo social. Su aporte se basó en poner en discusión el Trabajo Social desde una perspectiva educativa que contempla lo pedagógico dentro de su intervención.

Su objetivo fue aportar al reconocimiento de *“la acción del trabajo Social como una acción socioeducativa”*, puesto que propicia procesos educativos para el desarrollo de habilidades sociales. Esencialmente en esta investigación se desarrolla el “saber hacer” del profesional de Trabajo Social como educador.

Si bien los aportes de las investigaciones convencionales y sistematizaciones de experiencias mencionadas, brindan aspectos relevantes en cuanto a la intervención del Trabajo Social, que los postulan como profesionales críticos y reflexivos de su quehacer, estos se centran en la metodología y el rol profesional.

Cabe precisar que el Rol profesional se diferencia del estilo, teniendo en cuenta que el primero se *“utiliza para referirse a una posición y a sus expectativas asociadas con la posición”*. (Backman y Secord, 1976: 399) este concepto se refiere entonces a las funciones o actitudes esperadas por parte de un profesional en un grupo determinado.

Por su parte el estilo se refiere a la forma o el modo particular de hacer, así el estilo del profesional sería la forma o modo particular de llevar a cabo el quehacer propio de su experticia, en este sentido, estilo y rol están relacionados, en cuanto el primero hace referencia a la forma particular en que se lleva a cabo el segundo, en la intervención.

El alcance de estas sistematizaciones e investigaciones convencionales no contempló la comprensión de los estilos personales o modos particulares que inciden en la implementación metodológica o rol y que tienen relación con circunstancias propias del ser, en cuanto a la personalidad y niveles de comodidad con uno u otro tema o población y que a su vez podrían estar teniendo un efecto sintónico o distónico con los objetivos planteados por el proyecto en el transcurso de la experiencia. Esto reconfirma la relevancia de esta sistematización y sus alcances.

2. El contexto de la experiencia

2.1. Contexto Institucional

La experiencia se llevó a cabo en el contexto Institucional de la Corporación para la Atención Integral de la Niñez, CORPOLATIN. Inicialmente nos centraremos en describir los aspectos fundamentales de la corporación.

CORPOLATIN fue fundada en el mes de mayo del año 2003, bajo el nombre de Corporación Línea de Atención Infantil y Juvenil 106, con el apoyo de la Fundación Limmat Stiftung Suiza, quien propone a Cali como la ciudad piloto donde se implementaría el proyecto de una línea de atención infantil y juvenil, a partir de la necesidad de que en la ciudad existiera una organización que escuchara y validara la voz de la niñez. (Página web de CORPOLATIN, 2012)³

La sede de CORPOLATIN Cali, está ubicada en un sector residencial, no cuenta con elementos distintivos de la organización en la fachada, debido a la necesidad de permanecer de forma anónima por motivos de protección para los/las profesionales, de igual forma los/las profesionales que atienden la línea 106 usan seudónimos, se encuentra dirigido por una Trabajadora Social, quien además es fundadora de CORPOLATIN Cali-Colombia.

“Los conceptos metodológicos y técnicos de orientación para los usuarios de la línea 106 se rigen por las directrices de la Child Help Line de Londres: es la entidad que mundialmente rige a las líneas de asistencia”⁴. CORPOLATIN cuenta

³http://corporativo.lineainfantil106.org/index.php?option=com_content&view=article&id=119:corpolatin-cumple-10-anos&catid=39:articulos-varios&Itemid=70. (fecha de consulta: Marzo 29 de 2013)

⁴Ídem.

también con un protocolo de atención construido en el año 2009, por psicólogos (as) y Trabajadores (as) Sociales quienes fueron contratados por la organización.

CORPOLATIN se define a sí misma como:

Organización sin ánimo de lucro, cuya misión es desarrollar acciones preventivas y de atención para las niñas, niños, adolescentes y sus familias, fundamentados en una perspectiva de derechos, a través de un Centro de Escucha y acciones socioeducativas encaminadas al fortalecimiento de estilos de vida saludable en diferentes contexto de la ciudad, especialmente en aquellos que registran mayores estadísticas de vulneración de los derechos y situaciones de violencia social y familiar. Apoyados en las redes sociales, comunitarias e institucionales. (Proyecto CORPOLATIN – COTA, 2011: 2)

En esencia CORPOLATIN se ha constituido como una línea que tiene el objetivo de:

Brindar atención telefónica gratuita y orientación a niñas, niños y adolescentes del Municipio de Santiago de Cali, que manifiestan inquietudes o se sientan en estado de indefensión o de vulnerabilidad de sus derechos; la corporación sirve como puente de vinculación efectivo y eficaz a las redes sociales que atienden esta población. (Ídem)

2.2. El proyecto de intervención de CORPOLATIN.

La experiencia sistematizada se enmarca en el proyecto *“Acciones de promoción, prevención y atención de la violencia intrafamiliar y el maltrato infantil dirigidas a niñas, niños, adolescentes y sus familias, en la ciudad de Cali”*, liderado por CORPOLATIN y financiado principalmente por la Alcaldía de la ciudad de Santiago de Cali y por dos entidades Europeas: Children of the Andes y War Child.

El proyecto inició el 16 de enero de 2012 y se propuso como fecha de finalización el 16 de diciembre de 2012; en el primer mes se realizaron actividades de organización financieras, administrativas y operativas para dar inicio al proyecto, que tuvo como propósito principal:

Desarrollar una estrategia que contemple el abordaje integral de la violencia intrafamiliar y el maltrato infantil y aporte herramientas para la construcción de entornos promotores de convivencia en las comunas 6, 13,14, 15,18,20 y 21 a través de la atención en la línea de ayuda para niños y niñas 106, de acciones tendientes al fortalecimiento de redes institucionales de atención a situaciones de violencia intrafamiliar y maltrato y de acciones formativas en las que NNA y cuidadores participantes desarrollen habilidades para la construcción de convivencia en las familias e Instituciones educativas. (Ibíd.: 4)

Algunas de las perspectivas teóricas en las cuales se basó la intervención en el marco del proyecto, estuvieron encaminadas a:

Crear y promover desde un enfoque que comparte los postulados del modelo de inclusión familiar, condiciones que faciliten el desarrollo de los recursos y potencialidades propias en la solución de problemas relacionados con el bienestar psicosocial, centrándose en las fortalezas y competencias psicológicas y sociales. (Proyecto CORPOLATIN – COTA, 2011: 6)

Una de las organizaciones internacionales que financiaron el proyecto, propuso trabajar con la Matriz del Marco Lógico, (MML) la cual permitió presentar el proyecto de forma resumida y facilitó los procedimientos para la evaluación de resultados e impactos. Lo que se estructuró a través de tres componentes, los cuales se concebían fundamentales para la garantía de los derechos de la infancia:

1) Promoción: contribuye al empoderamiento de los niños sobre sus derechos y facilita el acceso a información de los recursos existentes para el manejo de situaciones de riesgo; 2) Atención: brinda servicios psicosociales a los niños y sus familias por medios virtuales (Línea 106, Chat y correo electrónico); y 3) Fortalecimiento y articulación de redes comunitarias e institucionales: para la atención a las situaciones de los niños, niñas y adolescentes (Ibíd.: 1).

El componente de Atención, se realizó a través del centro de escucha de la línea 106, inherente a la organización CORPOLATIN, se recibieron 7.952 llamadas de NNA, a quienes se les ofreció un servicio de orientación, soporte emocional, atención terapéutica, información, remisión, verificación de situaciones de riesgo, seguimiento y monitoreo directo e institucional.

El componente de Promoción y Prevención se ejecutó a través de talleres socioeducativos que se llevaron a cabo en diferentes instituciones educativas o de protección, dirigidos a NNA y PMC, el taller con NNA, con el propósito de formar a la población en temas de derechos, deberes, factores de riesgo y factores protectores.

Ofrece la oportunidad para que los niños tengan acceso a la información sobre los recursos con los que cuentan para afrontar situaciones de riesgo y vulnerabilidad a las que se ven enfrentados en su cotidianidad; esto implica que conozcan la oferta de servicios que tiene la ciudad, que identifiquen situaciones y que sean capaces de definir riesgos cuando los invitan a participar de actividades que pueden significar un riesgo para su integridad (ibíd.: 7)

Para la elección de las instituciones educativas en las cuales se llevaría a cabo este componente, se tuvo en cuenta las comunas más vulnerables a través del análisis de la información obtenida por el centro de escucha a NNA de la línea 106 de los años 2009, 2010, y 2011, el informe del Observatorio Social de Cali 2010 y proyectos previos en los que se llevaron a cabo intervenciones con dichas comunas. Para esto, se realizaron diferentes actividades:

- **Identificación de instituciones educativas y organizaciones:** Proceso donde se seleccionó a 14 instituciones educativas y 5 fundaciones, de las distintas comunas más vulnerables de la ciudad, para ejecutar los talleres socioeducativos.
- **Gestión con los directivos de las instituciones Educativas:** implicó presentar el proyecto a 19 directivos de las Instituciones Educativas u organizaciones, donde se ofreció un cupo para un número determinado de NNA y sus PMC quienes participarían de las jornadas educativas y se realizaron acuerdos frente a la logística del taller.
- **Realización de 210 jornadas de promoción de los servicios de la línea 106:** En las cuales se expuso los servicios y horarios de la línea, se explicó la forma ideal de utilizar este recurso y se repartió material publicitario, como manillas, separa libros, tarjetas, afiches, entre otros.
- **136 jornadas educativas de promoción y prevención:** Estas jornadas educativas consistieron en realizar talleres con NNA, con una duración de entre una y dos horas.
- **47 jornadas educativas con los adultos (escuelas de padres):** esta consistió en realizar un seminario denominado “Mejorando la convivencia familiar”, el cual tuvo una duración de entre dos y tres horas cada una.

Y el componente de Articulación institucional, se realizó a través de 5 reuniones de comité interinstitucional, llamado por CORPOLATIN como “Comité 106”, que consistió en un encuentro con los representantes de las diferentes instituciones de protección de NNA en la ciudad de Cali.

Fueron convocadas diversas instituciones e hicieron presencia 20 de ellas aproximadamente, en este espacio se brindó información estadística actualizada de los casos atendidos en la línea 106, capacitación sobre temas inherentes a la infancia y la adolescencia y se realizaron ejercicios que buscaban el intercambio de saberes a partir del análisis de casos, con lo que se quería contribuir al mejoramiento continuo de la atención en red y oportuna a los NNA.

Permitió además un espacio de encuentro y reflexión para los profesionales, se trabajaron temas como el empleado quemado, la búsqueda del niño interior y el hostigamiento escolar o matoneo. Para ello se contó con psicólogos(as) y Trabajadora Social, especialistas en la temática, que aportaron desde sus propias experiencias como profesionales en los diferentes campos de intervención.

2.3. El equipo de profesionales⁵ del área psicosocial de CORPOLATIN.

El componente de Atención estuvo coordinado por la psicóloga Carolina Pérez, cuyo equipo de profesionales estuvo integrado por tres psicólogos(as): Sofía Gamboa, Omar Martínez y Rocío Vélez.

El componente de Promoción y prevención estuvo coordinado por la Trabajadora Social Susana Ramos, cuyo equipo de trabajo estaba integrado por la psicóloga Sara Jiménez y por Andrea Piedrahita y Luz Estela Herrera, estudiantes en práctica (2012) de Trabajo Social de la Universidad del Valle e investigadoras en la presente sistematización de experiencia.

3. Sobre el objeto y el método de la sistematización

3.1. El problema de sistematización.

Pregunta Central:

- ¿Cómo se manifiesta el estilo de las profesionales de psicología y trabajo social durante la experiencia en el proyecto *“Acciones de promoción, prevención y atención de la violencia intrafamiliar y el maltrato infantil*

⁵ Todos los nombres de las personas participantes en ésta sistematización fueron cambiados para garantizar anonimato.

dirigidos a niños, niñas y adolescentes y sus familias en Cali”, realizado en el periodo Febrero a Diciembre del 2012 y cómo se relaciona con experiencias personales y familiares vividas a través de su trayectoria de vida?

Preguntas de apoyo.

- ¿Cuál es el significado que le otorgan las profesionales de Psicología y Trabajo Social a la intervención que llevan a cabo durante el proyecto?
- ¿Cuál es la noción de niñez, familia y violencia, que han construido las profesionales?
- ¿Cómo se relacionan las experiencias vividas por las profesionales en su trayectoria de vida con las emocionalidades que surgen o no, a partir de la temática y la población que atiende?

3.2. Los objetivos de la sistematización.

Objetivo general.

- Describir el estilo de las profesionales de psicología y trabajo social durante la experiencia en el proyecto “Acciones de promoción, prevención y atención de la violencia intrafamiliar y el maltrato infantil dirigidos a niños, niñas y adolescentes y sus familias en Cali”, realizado en Febrero a Diciembre del 2012 y relacionarlo con las experiencias personales y familiares vividas a través de su trayectoria de vida.

Objetivos específicos.

- Reconocer el significado que le otorgan las profesionales de Trabajo Social y Psicología a la intervención que llevan a cabo durante el proyecto.
- Describir la noción de niñez, familia y violencia, que han construido las profesionales.
- Relacionar las experiencias vividas por las profesionales en su trayectoria de vida con las emocionalidades que surgen o no, a partir de la temática y la población que atiende.

Objetivo práctico.

- Aportar a las profesionales que participaron activamente de la sistematización de experiencias, con un informe que da cuenta de los hallazgos y análisis, con el propósito de contribuir a la reflexión.

3.3. Estrategia metodológica de la sistematización

La metodología de ésta sistematización de experiencias fue tomada de la propuesta de la Educación Popular, desde la investigación interpretativa, la cual *“busca comprender la experiencia en tanto acontecimiento, esto es, asumir las distintas interpretaciones como constitutivas de la realidad socio-cultural de lo ocurrido”* (Hleap, s.f.: 3). Es decir, que la experiencia existe al permanecer en las diversas interpretaciones sobre la misma y lograr plasmar éstas de forma que relieve percepciones, emocionalidades, saberes y representaciones; es reconstruir la experiencia misma, que es el fin de la sistematización.

En coherencia, para su comprensión se tomó como base el enfoque Etnográfico-Hermenéutico propuesto por el Grupo Interuniversitario de Investigación en Educación Popular, el cual concibe que:

El sentido de la experiencia es una producción, una actividad constructiva a través de la cual los distintos actores le dan intencionalidad, dirección, y sentimiento a lo vivido. Esta producción del sentido de la experiencia se hace en y por el lenguaje, donde este no es un instrumento transparente y neutro, un intermediario a través del cual asumimos la realidad, es el mediador que funda la relación entre el sujeto y el mundo (su pertenencia cultural), de modo que vincula y construye, transforma y le da forma a la experiencia. (Ídem)

Lo anterior resalta la importancia sobre el sentido que le imprimen los sujetos a la experiencia, lo cual es parte fundamental de la pregunta de esta sistematización. Así es posible reconstruir *“las relaciones que se dan entre actores, saberes y procesos de legitimación, esto es, la densidad cultural de la experiencia”* (Ídem).

Esta reconstrucción de la experiencia es la primera fase metodológica, la cual implica:

La selección y ordenamiento de algunos recuerdos, su transformación y entrecruzamiento con lo vivido actualmente por el sujeto (incluyendo la situación de entrevista), con los deseos, sentimientos, con la vida misma del entrevistado

que no se reduce a la experiencia anterior. Es una realidad construida desde la densidad del intérprete, que muestra en acto sus propias contradicciones, sus temores y deseos, en donde el lenguaje opera como mediador entre lo interno y lo externo, lo macro y lo micro, lo subjetivo y lo objetivo. (Hleap, s.f.: 4).

Lo anterior refiere la complejidad que implica la participación de los sujetos en las experiencias que abarca, no sólo ese momento histórico, sino la construcción de significados, nociones y paradigmas que determinan nuestras formas de actuar. Es por esto que se encontró relevante este enfoque, pues fue congruente con los postulados que orientaron el proceso, y permitió referenciar aspectos complejos, que pueden ser cambiantes y diversos.

Esta fase requirió la construcción de un macro-relato, que permitió comprender y compilar las distintas interpretaciones de la experiencia, lo que dio paso a la segunda fase que consistió en la comprensión de la experiencia a través de la interpretación. En esta fase fue importante realizar un ejercicio de tres maneras distintas:

1. De manera “*Extensiva*”, donde a través del macro-relato se construyeron los núcleos temáticos y la periodización endógena de la experiencia; 2. De manera “*Intensiva*”, que requirió un análisis desde el contexto, que para fines de esta sistematización refirió las particularidades de los profesionales relacionadas con su trayectoria de vida;

Y 3. De manera “*comparativa*” ya que se contrastan los relatos de manera tal que se revele la perspectiva de cada actor. “*La perspectiva es el punto de vista desde el cual un narrador se coloca para interpretar la experiencia*” (Ibíd.: 9-10). Además esta se configura “*a partir de los núcleos temáticos que su relato pone en juego y las relaciones que propone entre ellos*” (Ídem).

La última fase consistió en la comunicación de los aprendizajes, que requieren el diseño de estrategias creativas que faciliten la socialización de la información recopilada en el informe. La retroalimentación de los aprendizajes obtenidos de la experiencia permite el reencuentro de los profesionales en lenguaje reflexivo, en

torno a los elementos investigados. Será necesario realizar dos tipos de socialización una a nivel general, con medios audiovisuales y otra a nivel individual, con los profesionales que brindaron información muy personal.

Técnicas de recolección de la información

En la fase de reconstrucción de la experiencia, se utilizaron técnicas que permitieron la recolección de la información con los distintos actores, inicialmente se realizó un Seminario-taller de sensibilización con la participación de cuatro psicólogas y dos trabajadoras sociales, que en total conformaban el equipo psicosocial de la corporación, quienes a partir de elementos de su trayectoria de vida reconstruyeron las formas específicas de actuación en los diferentes contextos, familiar y laboral.

Posterior a esto, se realizaron dos entrevistas en profundidad, una de ella a la psicóloga Sofía Gamboa y otra a la Trabajadora Social Susana Ramos, estas fueron grabadas en audio y transcritas en archivo plano, del cual se extrajeron los segmentos textuales que propiciaron las reflexiones a lo largo de este informe.

Se abordó las profesionales teniendo en cuenta varios aspectos: Profesión, siendo Sofía Psicóloga y Susana Trabajadora Social. Áreas de trabajo, Sofía se centró en la atención en línea y Susana en promoción y prevención. El momento del ciclo vital en que se encontraban, Sofía y Susana tenían 23 y 42 años de edad respectivamente. Experiencia profesional, Susana ha trabajado con distintas organizaciones de carácter público y privado, atendiendo diversas temáticas y poblaciones a diferencia de la experiencia laboral de Sofía que se ha centrado en CORPOLATIN.

Otra técnica utilizada para sistematizar la experiencia fue la observación participante, que se realizó transversal a la ejecución de los talleres con niños, niñas, adolescentes y padres, madres y cuidadores(as) durante el proyecto, en la cual se hizo énfasis en los elementos relacionados con el objeto de

sistematización, estas observaciones se registraron en diarios de campo realizados posterior a cada sesión.

Fue necesario también interpelar a los niños, niñas y adolescentes; como también a los padres, madres y cuidadores(as), para que la investigación abarcara todos los actores que participaron en la experiencia. Se utilizó la técnica de taller, en la cual expresaron las percepciones, sentimientos y emociones frente los profesionales que interactuaron con ellos en los talleres realizados en las instituciones educativas en el marco del proyecto de CORPOLATIN.

Durante la fase de interpretación y comprensión de la experiencia, se realizó una triangulación de la información, la cual permite contrastar la variedad de técnicas de investigación implementadas, para ampliar la reflexión en torno a cada una de las categorías de análisis, lo cual facilita la comprensión de la complejidad de las mismas.

Es importante resaltar que la forma como se leyó y comprendió la realidad estuvo permeada por los marcos de referencia contruidos a lo largo de nuestra experiencia a nivel personal, familiar, social y profesional, por lo tanto aclaramos que esta sistematización, no es una copia fiel de la realidad de CORPOLATIN y sus profesionales, en especial Sofía Gamboa y Susana Ramos, quienes amablemente nos brindaron sus experiencias para realizar dicha sistematización.

Dado que el carácter de la investigación fue hermenéutico, nos ubicamos como sujetos participantes de su construcción, reconociendo que va cargado de nuestra forma de ser, estar y ver el mundo, lo que determina la percepción, lo observado y posteriormente se plasma en el papel.

4. Marco de referencia teórico-conceptual

El eje central de esta sistematización de experiencias estuvo relacionado con el estilo del profesional, en este caso de Trabajo Social y Psicología, este ha sido escasamente teorizado. Algunos autores desde el enfoque sistémico, han dado

ciertas pautas que vamos a retomar, puntualmente desde Ceberio y Linares (2005), quienes centran la mirada en el profesional y profundizan en el estilo terapéutico con que se realiza la intervención profesional.

Es importante aclarar que se realizó el ajuste necesario para acercarse a reflexiones sobre el quehacer del Trabajo Social. Para realizar este puente nos fundamentamos en el paradigma fenomenológico y la teoría de la Construcción Social de la Realidad de Berger y Luckman (2003).

La fenomenología sociológica Planteada por Alfred Schutz (1997) se ocupa de la intersubjetividad como elemento clave de la relación sujeto sociedad, nos interesa el encuentro intersubjetivo porque pone en juego la conciencia en el mundo de las cosas.

En este encuentro se realiza una construcción recíproca de significados, la cual se materializa y concreta en forma de pensamiento, aunque no siempre se exprese en acción; estos también, postulados claves del interaccionismo simbólico.

Así mismo Berger y Luckman (2003) infieren que:

No puedo existir en la vida cotidiana sin interactuar y comunicarme continuamente con otros. Sé que mi actitud natural para con este mundo corresponde a la actitud natural de otros, que también ellos aceptan las objetivaciones por las cuales este mundo se ordena, que también ellos organizan este mundo en torno de "aquí y ahora" de su estar en él y se proponen actuar en él. También sé, por supuesto, que los otros tienen de este mundo común una perspectiva que no es idéntica a la mía. Mi "aquí" es su "allí", Mi "ahora" no se superpone del todo con el de ellos. Mis proyectos difieren y hasta pueden entrar en conflicto con los de ellos. A pesar de eso, sé que vivo con ellos en un mundo que nos es común, Y, lo que es de suma importancia, sé que hay una correspondencia continua entre mis significados y sus significados en este mundo, que compartimos un sentido común de la realidad de éste. (Berger y Luckman, 2003: 38,39)

Este párrafo va en sintonía con las reflexiones que realizan Ceberio y Linares (2005), sobre cómo los profesionales se interrelacionan con aquellos sujetos atendidos en su quehacer que es inherente a la vida cotidiana y asumen que así como ellos, el profesional también cuenta con un mundo de significaciones que se

construyen y se ven permeados por las subjetividades propias de los sujetos y viceversa.

Por su parte Ceberio y Linares (2005) citan a Whitehead y Russell, donde exponen que:

Valores, creencias, pautas socioculturales y familiares, entre otros, son elementos que componen la estructura cognitiva personal, andamiaje que posibilita tener mapas de la realidad. Es este el nivel desde donde le ponemos nombre a las cosas, inventamos el mundo construyendo realidades y trazamos distinciones que conllevan, en proceso simultáneo, descripciones, comparaciones y categorizaciones. (Ceberio y Linares, 2005: 22)

Es decir que todos los sujetos tienen formas de concebir la realidad, que van construyendo a partir de las experiencias y de las relaciones que llevan a cabo. Coincidiendo con los planteamientos fenomenológicos e interaccionistas. El Trabajador Social, entonces, necesariamente se relaciona con el otro o con los otros, dónde sabemos que cada uno tiene unas subjetividades a partir de las cuales construye una imagen del otro.

Vivimos en una sociedad y crecemos aprendiendo lenguajes que nos explican la realidad y nos ubican en ella. La cultura en donde estamos insertos, el contexto socio político, la clase social en donde nos ubicamos, nuestro género, familia y religión, construyen sistemas de creencias que forjan visiones del mundo y de nosotros mismos, interviene en la forma en que interpretamos el mundo y las relaciones. Con ello no solo aprendemos a vivir en sociedad, a interpretar el mundo, sino que también todo esto influye en nosotros emocional, cognitiva y moralmente, y así forma actitudes y valores con los cuales establecemos relaciones con los demás. (Fortes, 2009:35 - 36)

Así mismo tendremos en cuenta las aportaciones de Bruner sobre el estudio de los significados en su texto *Actos de significado* (2006), donde deja ver su postura constructivista al proponer inicialmente que “*los seres humanos tenemos una capacidad innata para el lenguaje*”. Y, posteriormente, reconoce la cultura como sistemas simbólicos donde a través del lenguaje los sujetos construyen y deconstruyen los significados de las cosas. Es a través de las narraciones que se configuran los significados en la cultura, entonces:

Se pone en funcionamiento con las acciones y las experiencias de otros seres humanos y con determinados contextos sociales muy básicos en los que interactuamos. En otras palabras, no venimos al mundo equipados con una “teoría” de la mente, pero si con un conjunto de predisposiciones para construir

el mundo social de un modo determinado y para actuar de acuerdo con tal construcción. (Bruner, 2006: 86)

En este sentido, a través de las narraciones se crean mundos que pueden transformar la realidad, las creencias propias y las de los que nos rodean a través de nuevos significados.

Además Ceberio y Linares (2005: 22) resaltan que las emociones permean esta construcción que se realiza en el *“acto de percibir, ya que cada distinción en la observación del hecho provoca sensaciones y afectos concomitantes”*. Y estas a su vez moldean hipótesis construidas, *“produciendo diferentes efectos en el observador según involucran al plano emocional y, a su vez, son precisamente los sentimientos emergentes los que también modifican la percepción”*.

Ahora bien, Ceberio y Linares (2005) refieren que los profesionales al intervenir con la población construyen un modelo de conocimiento, que está conformado por lo aprendido teóricamente a través de la academia, permeado por un paradigma general, pero además tiene diferentes componentes personales, como los históricos, interaccionales, de valores, creencias, etc.

Los mismos Ceberio y Linares (2005) especifican dos variables que tienen que ver con el modelo de conocimiento de los profesionales; la primera son variables personales que se relacionan más con el estilo del profesional. El segundo tiene que ver con las situaciones contextuales que están ligadas a la población que atiende.

En la práctica estas dos variables no se presentan de forma separada, sino que por el contrario se entrelazan de forma involuntaria, lo cual va a ir configurando el estilo de las profesionales; que puede tanto estimular, como entorpecer el proceso. Estos elementos serán abordados en el análisis de la experiencia, para lo cual también es importante conceptualizar las categorías de análisis.

Centrémonos entonces lo referente al estilo, que según Ceberio y Linares (2005:63 - 64) responderían a las dimensiones personales: *“La cultura, mitos,*

valores y creencias”, “Ideología política” en cuanto es una filosofía de pensamiento, “ciclo vital”, “historia” y “características personales y relacionales”.

Ampliando el elemento de historia, es importante resaltar que no sólo tiene que ver con momentos de crisis vividos, sino también con *“procesos de identificación con ciertas figuras significativas, experiencias o anécdotas que han dejado un mensaje o una enseñanza, (...) entre otros, son datos que pautan observaciones”* (Ibíd.:

Específicamente, el estilo del profesional, en el marco de la intervención terapéutica es definido según Ceberio y Linares (2005) como:

El estilo terapéutico consiste en la particular instrumentación del modelo por el terapeuta, nunca un modelo será aplicado de la misma manera y siempre sufrirá las variaciones, que le impone quien lo aplica. Esto es lo que confiere al modelo una identidad particular, otorgada por el terapeuta con su sesgo individual. Más allá de los factores del contexto (lugar donde se desarrolla la consulta, persona del paciente, etc.), la estructura narrativa del profesional adopta de una manera particular el diseño del modelo terapéutico. (Ceberio y Linares, 2005: 53)

Por supuesto estos autores teorizan desde el ámbito de la psicología clínica y cuando se refiere a modelos, lo hace desde su profesión y lo define como:

Los modelos son entidades conceptuales, y como tales, poseen una organización definida por premisas que van desde planteamientos teóricos que los sustentan hasta elementos en su composición netamente pragmáticos... un modelo debe también poseer una metodología que regle su operación en el campo de lo práctico y que siga los fundamentos que la comunidad científica aprueba como diseño establecido... un modelo debe en función de estos elementos, resultar operativo y dinámico mediante tácticas, estrategias y técnicas acordes con el planteo teórico desarrollado y probado en la práctica. (Ibíd.: 50 - 51)

Aunque los autores desde la profesión de psicólogos se refieren a modelos específicamente a los *“modelos de intervención”*, tal como el cognitivo conductual, el humanista, psicodinámico y el sistémico, entre otros, los traducen como *“entidades conceptuales”*, que implican teoría y práctica, es decir formas específicas de llevar a cabo la intervención, que aun así al instrumentalizarlos difirieren entre las personas que los llevan a cabo.

Por ello los profesionales eligen los modelos que mejor se adapten a sus formas de ver la realidad y llevan a cabo su acción profesional en sintonía con ello. Desde

estos elementos teóricos, es posible establecer un puente con el quehacer del Trabajo Social, utilizando los conceptos mencionados y teniendo en cuenta la etimología de la palabra estilo, la cual nos parece relevante e interesante mencionar.

Según el Diccionario Enciclopédico Ilustrado Círculo (2001) la palabra estilo viene del latín *stilus*, que designa un pequeño instrumento metálico de punta aguda y con el otro extremo acabado en forma de pequeña espátula el cual servía para escribir en una tablilla de cera. Con el tiempo la palabra se relacionó con una forma particular de escribir y posteriormente se comprendió como la forma, manera o modo de hacer algo, que se utilizaba con diversos complementos como, estilos de vestir, estilo de cantar, estilos de natación, estilos de pintar, etc.

En este caso, lo que se comprende en esta sistematización de experiencias, es la forma, manera o modo particular en que el profesional lleva a cabo su intervención, lo que nos lleva a implementar el término “estilo del profesional”⁶ específicamente del profesional de Trabajo Social y Psicología, pues nuestro objetivo fue identificarlo en una trabajadora social y una psicóloga, en el marco del proyecto de CORPOLATIN.

A su vez, se puede complementar con los aportes dados desde el enfoque sistémico en el ámbito de lo clínico, que ofrecen Ceberio y Linares (2005) y los aportes desde la construcción social de la realidad de Berger y Luckman (2003), y llevándolo a un lenguaje común.

El estilo del profesional es la forma particular en que se expresan elementos subjetivos del ser y el pensar, durante la intervención propia de su quehacer, los cuales están cargados de singularidades que conducen al profesional a actuar de un modo particular y único.

⁶ En adelante al referirnos al “estilo del profesional”, será teniendo en cuenta las profesiones de Psicología y Trabajo Social, puesto que los objetivos de esta sistematización están directamente relacionados con una psicóloga y una trabajadora social del proyecto CORPOLATIN, quienes aportaron para la sistematización de la experiencia y en la búsqueda misma de construcción de conocimiento alrededor de los ejes.

A estos elementos subjetivos son inherentes los paradigmas desde los cuales nos relacionamos e interactuamos con el otro y con el universo teórico apprehendido. Estos elementos son contruidos por el profesional a partir de la interacción consigo mismo y con los otros y además con los referentes conceptuales de la formación profesional, lo cual hace que el estilo del profesional no sea estático, sino que por el contrario puede contruirse y decontruirse.

Aunque el estilo y el rol del profesional no tienen el mismo significado, como ya se dijo, sí se relacionan, puesto que los paradigmas se entrecruzan cuando el profesional pauta su ser, hacer y pensar, con las expectativas que los otros (consultantes, colegas, profesionales con quienes forma equipos de trabajo, personal de la instituciones, entre otros) tienen sobre su quehacer o bien las expectativas que el profesional percibe que tienen.

Una última categoría hace referencia a las emociones que pueden surgir o no a partir de la intervención en la problemática y la población atendida. Aguado (2005) presenta tres elementos fundamentales de las emociones: conductuales, cognitivos y fisiológicos.

Los conductuales hacen referencia a dos categorías funcionales, la expresión y el afrontamiento. Los cognitivos hacen referencia a creencias o aspectos evaluativos, por ejemplo, la alegría puede ser producida por la constatación de que al fin hemos conseguido una meta largamente esperada.

Y los fisiológicos hacen referencia al componente somático de las emociones, es la parte observable de nuestro organismo cuando se encuentra experimentando una emoción, por ejemplo nuestro organismo se pone en tensión por el miedo, o la reacción de no sólo la mente, sino el cuerpo frente a ver la persona amada. Otro concepto relacionado con el anterior, es el aportado por Alice Miller (2006):

Llamo emoción a una reacción corporal no siempre consciente, pero a menudo vital, a los acontecimientos externos o internos, por ejemplo el miedo a la tormenta, o la irritación que produce saberse engañado, o la alegría al percibir un regalo deseado. Por el contrario, la palabra

sentimiento hace referencia a una percepción consciente de las emociones. (Miller, 2006: 10)

El concepto de emoción usualmente se relaciona con el concepto de sentimiento, usados indistintamente como sinónimos, sin embargo, para quienes han teorizado al respecto, concuerdan en decir que las emociones son más intensas y cortas, mientras que los sentimientos surgen después de la comprensión de la emoción y pueden ser más duraderos por su aspecto relacional.



CAPITULO II: RECONSTRUCCION DE LA EXPERIENCIA - MACRORELATO -

- Proyecto

En el mes de febrero del año 2012 se realizó en la ciudad de Cali el proyecto llamado “Acciones de Promoción, Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar y el Maltrato Infantil Dirigidas a Niños, Niñas, Adolescentes y sus Familias”.

Acciones que favorecen la atención y protección integral de los NNA, que se ven afectados de manera directa o indirecta por las violencias en la ciudad de Cali. Desarrolla 3 componentes fundamentales para la garantía de los derechos a la infancia: 1) Promoción: contribuye al empoderamiento de los niños sobre sus derechos y facilita el acceso a información de los recursos existentes para el manejo de situaciones de riesgo; 2) Atención: brinda servicios psicosociales a los niños y sus familias por medios virtuales (Línea 106, Chat y correo electrónico); y 3) Fortalecimiento y articulación de redes comunitarias e institucionales: para la atención a las situaciones de los niños, niñas y adolescentes (Proyecto CORPOLATIN – COTA, 2011: 1).

El componente de Atención, se centró en que los beneficiarios del proyecto se comunicaran a través de línea 106⁷, que se definió como un:

Centro de Escucha cuyo objetivo es brindar un espacio de comunicación directa a niños, niñas y adolescentes, que propenda por el fortalecimiento de factores protectores, con el fin de promover buen trato y salud mental, bajo el enfoque promocional de calidad de vida, la perspectiva de derechos, género y ciclo vital. (Ídem).

El componente de promoción y prevención se propuso como una oportunidad novedosa y de fácil acceso para los niños, niñas y adolescentes:

Para que los niños tengan acceso a la información sobre los recursos con los que cuentan para afrontar situaciones de riesgo y vulnerabilidad a las que se ven enfrentados en su cotidianidad; esto implica que conozcan la oferta de servicios que tiene la ciudad, que identifiquen situaciones y que sean capaces de definir riesgos cuando los invitan a participar de actividades que pueden significar un riesgo para su integridad. (Proyecto CORPOLATIN – COTA, 2011: 6).

⁷ La línea 106 es un medio de comunicación al cual los niños, niñas y adolescentes pueden acceder a través de un teléfono celular o fijo y recibir atención psicológica. Su descripción ampliada se incluyó en el aparte sobre contexto: subcapítulo 2.

Vinculación de los profesionales en el proyecto:

Planteado el Proyecto se contrataron profesionales en el área de psicología y Trabajo Social, quienes estuvieron vinculados durante el 2012. Fueron seis profesionales, de las cuales cinco eran psicólogas y una trabajadora social. En el mes de febrero al iniciar el proyecto se vincularon las practicantes de Trabajo Social, es decir, las investigadoras de esta sistematización, ellas llegaron a hacer parte del proyecto en el componente de promoción y prevención.

Sofía Gamboa, psicóloga, había sido practicante y posteriormente fue vinculada laboralmente en el componente de atención de la línea, ella refiere su vinculación a la Institución, desde que era estudiante,

“En la universidad me explicaron el proceso que realizaba CORPOLATIN, yo fui y tuve la entrevista con Cristina Bermúdez, que fue mi asesora, entré en agosto del 2009, hasta agosto del 2010. Luego salió otro proyecto en septiembre del 2010 y fue cuando quedé vinculada para atención en línea” [Sofía Gamboa].

Susana Ramos, Trabajadora Social, se vinculó a CORPOLATIN en el mes de septiembre del año 2011, durante la culminación de un proyecto y unos meses antes de iniciar el proyecto objeto de esta sistematización. Susana cuenta cómo se dio este proceso:

“Me llamaron en septiembre del año pasado (2011) para un proyecto, estaban cogidos de tiempo porque tenían que entregar un resultado de no sé cuántas familias vistas en diciembre y me llamaron en septiembre 15, que me fuera urgente y consiguiera las familias y dictara los talleres. Llegué a reemplazar a otra Trabajadora Social, con una meta gigante a muy corto plazo ya desarrollar algo que le sirviera a la gente. Después de terminar ese proyecto, en enero (2012) doña Eliana⁸ me llamó y me dijo: <<Sandra, yo la necesito urgente, tengo un proyecto gigante, muchas familias, muchos niños, hay que diseñarlo, necesito que se venga ¡ya!>>. Y yo le dije bueno ya voy para allá”. [Susana Ramos]

Componente de atención – línea 106

El servicio de la línea 106 en el marco del proyecto inició en febrero del 2012, los profesionales atendían las llamadas de los niños, niñas y adolescentes y también adultos. Se atendieron vía telefónica diversas temáticas, entre ellas

⁸ Directora Nacional de la organización CORPOLATIN, hasta ahora 2014.

desplazamiento forzado, maltrato, abuso, conflicto familiar, hostigamiento escolar, entre otras. Sofía Gamboa menciona las temáticas que se abordaron con mayor frecuencia durante la atención de la línea 106.

“Pues el maltrato físico, emocional, bastante, igual que el tema de familia, independientemente cual sea, o sea ya sea dificultad con la norma o la autoridad, o hasta un simple digamos consejo de manutención”. [Sofía Gamboa]

Muchos casos que se atendieron a través de la línea 106 agrupaban dos o más temáticas, como el consumo de sustancias psicoactivas, el maltrato psicológico y la soledad que puede derivarse de este, entre otros. Algunas niñas expresaron a través de la línea, cómo se sentían y cuál era el motivo de su llamada.

“He estado enferma con gripa, me levanté con mareo, tengo fiebre, me van a bañar con mata ratón, esa yerba es para bañarme y para tomar, me está cuidando mi abuela”. “Es que quiero saber por qué sufro de mal genio, desde hace tres años me pasa esto, ahora vivo con papá, mi mamá, mi hermano, desde que nació mi hermano, mantengo muy maluca, me duele la cabeza, me siento sin aliento”. “Es que yo quiero hablar con una psicóloga, nosotros somos desplazados y mi mamá se siente mal, a mí, mi padrastro me está ayudando con algo para que yo pueda estudiar, a mí me duele porque la guerrilla nos sacó de la casa, hace un mes y medio llegamos, es que yo estoy preocupada porque mi mamá se pone triste cuando recuerda lo que nos pasó y se pone triste, llegamos a vivir donde un primo, con mi padrastro y hermanita, me siento mal por estas cosas”.⁹[3 niñas consultantes de la línea, de 8, 9 y 12 años respectivamente]

De otra parte, los adultos llamaron a denunciar casos de maltrato *físico, verbal, psicológico y/o sexual* en NNA, generalmente estos casos refirieron situaciones de violencia o negligencia que fueron observados y/o escuchados por los vecinos o familiares y reportados a través de la línea 106:

“Mira yo vivo acá en la ciudad de Palmira, vivo en el barrio las Américas, cerca de aquí vive una familia, donde la mamá y los hijos eran drogadictos, el 31 octubre (2011) mataron al hermano, para rematar a la mamá la mataron hace quince días, no sé si expendía droga y hoy mataron al otro hermano por drogadicto y ladrón, hay que hacer algo por esa niña, ahora la niña está en manos de una anciana, la niña no está para estar en esas manos, en esa familia, es que la abuela con qué le va a dar estudio”. [Vecino hombre - adulto consultante]¹⁰

“Por mi casa hay un niño enfermo, la mamá le dice estúpido, hay veces que ese niño tiembla de la fiebre, le dice palabras horribles, que ojala no haya nacido, sí lo lleva al jardín de 7 a 4. Es una señora demasiado grosera con las personas,

⁹ Segmentos textuales tomados del informe de línea presentado por Corpolatin a la entidad co-financiadora Children of the Andes en el semestre Febrero-Julio del 2012.

¹⁰ Ídem.

al mismo esposo lo trata bien mal, uno escucha los gritos de esas señora al niño, eso es un maltrato horrible. Le dice estúpido, imbécil, el niño es noble, obediente, el abuelo lo trata mal igualmente”. [Vecina mujer - adulta consultante]¹¹

También llamaron a la línea algunos padres, madres o cuidadores, que refirieron situaciones con sus hijos o hijas y la psicóloga Sofía los identificó como problemas familiares.

“Llama esa mamá que está totalmente desentendida o empoderada de la labor de madre, que no hay como esos límites, no hay ese cariño entre la relación madre e hijo, no existe digamos como esa afectividad allí.”. [Sofía Gamboa]

Frente a los diversos casos que se presentaban, el profesional debía brindar una atención que incidiera en la problemática, con el objetivo de aportar al bienestar del NNA y los PMC. La misma psicóloga describe la forma como percibe que debió realizarse la atención a un NNA.

“Brindándole ese espacio en donde él pueda ser escuchado, pueda identificar y reconocer qué está sucediendo, porque es posible que le haya contado al amiguito de la misma edad, pero que él no le proporcione las herramientas o las palabras que muchas veces necesita en ese momento y explicarle lo importante que es él y lo que puede hacer para movilizar algún tipo de cambio” [Sofía Gamboa]

También describió cómo realizaba, generalmente, la atención a una madre, a través de la línea,

“Primero yo le brindo como ese espacio para que ella libere toda esa carga emocional (...) Ya cuando ha soltado todo, empieza a darse cuenta de que sí pueden existir soluciones (...) Después de eso ya ella empieza a identificar esas herramientas desde ella misma y no que uno le vaya a decir. Algo muy puntual que yo les digo, es: <<más que nadie usted conoce a sus hijos, qué es lo que usted cree que es más conveniente para ellos, no me pregunte a mí, porque yo voy a ser un conductor en el camino, pero yo no le voy a decir qué es lo que debe hacer, porque yo no sé qué es lo más efectivo, usted es la que tantos años conoce al hijo>>, entonces ella ya empieza a decir <<sí, tiene razón en esto, en esto y esto>> y empieza a crear las estrategias, así es como he manejado la atención”. [Sofía Gamboa]

Además resaltó la importancia de haber involucrado a la familia cuando el niño, niña o adolescente refirió una problemática.

“Al niño, sin tocar familia, no se hace mucho, desde mi concepto los dos son un complemento, entonces aparte de estudiar y explorar bien las etapas de

¹¹ Segmento textual tomado del informe de línea presentado por Corpolatin a la entidad co-financiadora Children of the Andes en el semestre Febrero-Julio del 2012.

desarrollo del niño, para establecer qué es lo que está pasando realmente con él, considero que sería apropiado involucrar la familia para hacer el diagnóstico y ayuda terapéutica correcta”. [Sofía Gamboa]

Por ello muchas veces atendían a varios miembros de la familia en una misma llamada. Ejemplo de ello, se evidenció en una de las llamadas:

“Inicialmente llamó el señor muy preocupado porque estaba notando comportamientos extraños en su hijo, él lo llamaba <<marica no sé qué>> porque el hijo había encontrado otro tipo de amor. Entonces pasó la mamá muy preocupada, decepcionada y triste, porque ella pensaba y deseaba otras cosas para su hijo y luego escucharlo a él, que se sentía triste por el concepto en que lo tenían los papás sentía que los había defraudado porque no había hecho nada desagradable, simplemente estaba conociendo y explorando. Se les explicó que podía ser una etapa y que no se podía determinar que su identidad sexual ya estaba definida, apenas se nombró eso, de una bajó toda su rabia y su sentimiento de dolor. Se hizo la remisión a COMFANDI¹², y después ella llamó para decir que había conocido un punto de vista distinto y que eso le generaba tranquilidad también agradecía muchísimo la atención”. [Sofía Gamboa]

El trabajo de la línea 106 requirió también remitir los casos de maltrato a las instituciones de protección competentes como Bienestar Familiar, Policía de Infancia y Adolescencia y Fiscalía. Sin embargo algunos niños mostraron dificultad para expresar esta situación. El profesional indagaba la mayor cantidad de información y se enviaba una notificación impresa.

“Generalmente es el vecino que llama, entonces se indaga si realmente estamos hablando de un caso real de maltrato o están escuchando el niño que llora mucho o alguien le dijo, entonces la gran mayoría de veces se recolecta la información, que sea oportuna y detallada de lo que está sucediendo” [Sofía Gamboa]

La Trabajadora Social Susana Ramos, describe, lo que según su percepción se requiere para atender la línea 106.

“En la línea específicamente hay una habilidad de escucha frente al otro y de orientar hacia cosas haciendo preguntas claves, para que la otra persona pueda responder cosas que necesita resolver”. [Susana Ramos]

En relación a la intervención, los profesionales, a veces sintieron que las llamadas telefónicas contenían temas que les implicaban a nivel emocional, sin embargo encontraron formas de sobrellevar la carga emocional, generada por la escucha de casos complejos.

¹² Institución donde se realiza terapia psicológica presencial a bajo costo.

“En el trabajo con los consultantes de la línea, el objetivo es orientar y tener una mirada profesional, por ejemplo, llaman a decir que maltrataron a un niño, yo no me voy a poner a llorar con esa señora, porque no la voy a poder ayudar. Yo espero que me pase, voy a tomar café, agüita y ahorita hablamos”. “Yo creo de cierta forma, que el hecho de tener un profesional a quien le pueda contar, mira que siento esto, tener a mi terapeuta me permite liberarme”. [Susana Ramos y Sofía Gamboa]

Sofía reconoce que en su intervención debe reforzar algunos temas que surgieron en los diferentes casos atendidos.

“Hay un tema que me ha causado gran curiosidad, no rechazo, sino que yo siento que no soy fuerte con violencia a la mujer, me da mucho miedo entrar como a ese juicio y decir algo que re victimice. Me gusta ver a Carolina que tiene la experticia en ese tema y veo mucho más mi falencia allí, incluso ella ha sido una gran maestra, para que la orientación sea adecuada y para hacer el enganche y la persona vuelva y llame”. [Sofía Gamboa]

En relación a los indicadores que Sofía considera, muestran un buen desempeño de su labor, refiere características más relacionales que teóricas o metodológicas.

“Yo creo que uno de los indicadores es esa empatía que se genera con el consultante, cuando uno siente esa emoción y desde sus palabras dice: <<lo que usted me acaba de decir es muy importante para mí, me genera mucha tranquilidad, usted no sabe lo mucho que me ha ayudado, voy a poner en práctica lo que usted me dice>>. O muestra el interés:<<bueno y usted cuando va a estar, yo la voy a llamar>>. Escuchar que uno le dio esa voz de aliento, una luz en el camino, es uno de los indicadores más claros, cuando uno reconoce que ha hecho bien su labor”. [Sofía Gamboa]

En algunas llamadas las profesionales indagaron en los NN apreciaciones y sugerencias sobre la atención a través de la línea, realizando unas preguntas al finalizar la llamada, entre las cuales se formularon: ¿cómo les pareció el servicio?, ¿qué le cambiaría a la línea? y ¿qué aportes tendrían para que la atención fuera mejor? Hubo sugerencias relacionadas con el tiempo de espera para la atención:

“Me gustaría que me atendieran con mucho aprecio”. Yo sugiero que tengan más teléfonos para que la llamada entre más rápido y que extiendan el horario los fines de semana” [niño de 8 años y niña de 12 años]

También hubo manifestaciones que evidenciaban agrado frente a la atención de la línea, especificando algunos aspectos.

“No le cambiaría nada, porque la línea 106 es muy, pero muy buena y a todos mis amigos les cuento de la línea 106 y a ellos les gusta que les hable”. “Me gusta que nos cuenten cuentos y que nos hablan bien” [dos niñas de 9 años]

Los profesionales también expresan su percepción sobre la línea 106, Sofía describe algunas limitaciones en la atención a través de la llamada telefónica.

“La atención por teléfono limita mucho, porque la expresión corporal ayuda a reconocer el estado de ánimo y facilita la atención. Pienso que es muy complejo tener que agudizar la escucha y me pregunto: ¿será que estoy haciendo las cosas bien? En casos muy específicos se queda corto para continuar ayudándoles, uno se da cuenta que hay límites, pero también puede ser un aprendizaje entender que a pesar de la frustración por querer hacer más por esa persona, hay un punto donde le toca a ella” [Sofía Gamboa]

Otra situación que percibió compleja sobre los beneficiarios que consultaron la línea 106, es el momento emocional en el que se comunicaron.

“Generalmente en la línea llaman cuando ya es una cosa gigante, cuando ya han tenido como bombillitos, cositas que empiezan a determinar algo que no está bien, que no es adecuado, sino que uno intenta camuflarlo. Más adelante se va haciendo más y más grande y cuando ya es insostenible, es cuando llaman a la línea”. [Sofía Gamboa]

Sin embargo Sofía también resalta la importancia que la población infantil solicite el servicio a través de la línea 106.

“Que el niño llame es muy importante, porque él siente que es momento de modificar algo para que exista algún tipo de bienestar. Y que él llame a contarte que lo hizo, no le salió bien, si le salió bien, es muchísimo más importante, porque está trabajando para que eso se dé. Son ellos mismos los que llaman, entonces ya hay una posición y una voz distinta” [Sofía Gamboa]

Componente de promoción y prevención

El componente de promoción y prevención contempló acciones socioeducativas en un total de 14 Instituciones Educativas y 5 fundaciones¹³ ubicadas en las comunas 6, 10, 13, 14, 15, 18 y 22. En total, en este componente se atendieron 2.060 niños, niñas y adolescentes y 809 padres, madres y cuidadores, como ya se mencionó; fue coordinado por Susana Ramos, Trabajadora Social, quien realizaba el contacto con las instituciones educativas y establecía los acuerdos para la realización de los talleres. Frente a este rol Susana manifiesta que:

“En la coordinación se tiene la presión de estar frente al resultado de todas las cosas, yo lo que hago es que solicito ayuda, distribuyo, pero no superviso mucho, no estoy encima << ¿hiciste eso? ¿Cómo lo hiciste?, y eso ¿por qué

¹³. Las instituciones educativas y fundaciones en las cuales se llevó a cabo el proyecto, no se mencionan para asegurar el anonimato de las profesionales que participaron en la investigación.

esta así, si eso así no era?>>. No, yo suelto y confié y más bien si la persona lo hizo mal, no la confronto, no me desgasto, prefiero hacerlo yo”. [Susana Ramos]

Su equipo de trabajo estaba compuesto por Sara Jiménez, psicóloga, y las dos estudiantes en práctica de Trabajo Social¹⁴. Susana describe cómo se desarrolló frente en este equipo.

“En el trabajo de equipo, yo soy muy clara, pregunto cómo están, me coloco yo también para que me digan, yo soy tranquila con eso, y de bueno, charlemos qué pasa, qué les molesta, qué no les molesta, cómo lo podemos hacer mejor”. [Susana Ramos]

Los talleres con NNA se desarrollaban en dos sesiones. Susana Ramos explica la metodología y temática del mismo.

“Las profesionales deben desplazarse hasta los colegios de los NNA, donde se realizan talleres con ellos, por medio de actividades socioeducativas en dos encuentros de dos horas aproximadamente cada uno, estas actividades tienen como tema central los derechos, deberes, factores de riesgo y factores protectores, se hace de manera lúdica, se les presenta videos y se intenta ahondar en sus sueños y metas a través del juego que se les obsequia <<La ruta de los sueños>>”. [Susana Ramos]

Cada una de las dos sesiones del taller tuvo una metodología distinta: La primera sesión se centró en explicarla temática sobre derechos, deberes, factores de riesgo y factores protectores, como lo señala Susana y llevar a cabo la actividad central que tuvo como objetivo reforzar la información brindada, utilizando láminas con dibujos alusivos a la temática, que los NNA debían identificar y agrupar según la categoría a la que pertenecía¹⁵.

Algunas de las intervenciones de los niños(as) mientras se les explicaba la temática, pudieron evidenciarse en los siguientes segmentos textuales:

“Violencia intrafamiliar, cuando el papá y la mamá no tienen algunos elementos para poder sentarse y hablar tranquilamente y discuten, pelean y se golpean. Y eso es malo, porque los niños ven eso y después los va a afectar en su salud

¹⁴. Quienes son investigadoras en esta sistematización de experiencia.

¹⁵Por ejemplo una lámina de un niño con la bandera de Colombia refería el derecho al nombre y a la nacionalidad debía ser agrupado con los derechos. Una lámina con un niño realizando trazos en un cuaderno refería el deber de hacer sus tareas en el colegio y debía ser agrupado con los deberes. Una lámina con una institución que decía Bienestar Familiar, referencia a las entidades que protegen los niños, niñas y adolescentes y debía ser agrupado con los factores protectores. Y una lámina que mostraba unos niños en la calle, refería una situación de riesgo de habitar la calle, lo cual debía ser agrupado en los factores de riesgo.

emocional y después los niños van a la escuela y como ven que el papá golpea a la mamá, golpean a las compañeras”. [Susana Ramos]
“Las mujeres también le pegan a los hombres” [niña de 8 años institución educativa comuna 6]
“Sí, las mujeres también le pegan a los hombres porque las niñas también golpean, no solamente los niños golpean, sino que las niñas también golpean” [Susana Ramos]

Otro caso fue el de una niña que espontáneamente expresó, cómo había sido el proceso de protección realizado por bienestar familiar, debido a que el alcoholismo de su madre la condujo a vulnerar los derechos de la niña. Esta experiencia posibilitó la reflexión en torno a hechos, que ellos mismos viven cotidianamente.

La segunda sesión del taller que se realizaba a la semana siguiente, se centró en realizar la actividad: “La ruta de los sueños”. En esta, los NNA debían identificar rutas de acción frente a diferentes situaciones que pusieran en riesgo la satisfacción de sus derechos, a través de un juego de mesa, diseñado por los profesionales de CORPOLATIN.

Susana Ramos diseñó un formato cuyo objetivo era: dar cuenta de los aprendizajes que los NNA obtenían del taller, debía ser aplicado en dos momentos del mismo; uno antes de iniciar la primera sesión, que mostraba el conocimiento previo que tenían los beneficiarios antes del taller, este era llamado PRE; y el otro aplicado después de terminada la segunda sesión y hacía referencia a lo aprendido durante las dos sesiones del mismo, denominado POST.

Durante el periodo febrero a diciembre del 2012, se aplicaron 2.060 formatos PRE, correspondiente al total de los beneficiarios atendidos durante la primera sesión y 1.506 formatos POST durante la segunda sesión de los talleres. La disminución ocurrió debido a que algunos niños, niñas y adolescentes no asistían a la segunda sesión del taller.

La información recolectada se utilizó para la construcción de los informes parcial y final del componente de promoción y prevención, a través de la elaboración de cuadros comparativos y gráficos, que mostraron la población atendida, el género, la edad, la institución educativa, y el conocimiento sobre la temática. Además las

profesionales y las estudiantes en práctica (2012) llevaron diarios de campo de todas las actividades, lo que permitió nutrir cualitativamente el informe.

En relación al taller con los PMC, también se realizó a través de dos sesiones con su respectiva metodología; en total se hicieron 55 Talleres y se atendieron 809 PMC. En la primera sesión se trabajó sólo con los PMC y en la segunda tanto con los PMC como con los NNA. Este taller fue diseñado, con base al concepto de familia que manejó CORPOLATIN durante el proyecto:

Las familias funcionales como el mayor factor protector potencial que tiene un niño, niña y adolescente, lo que sustenta los encuentros socioeducativos con padres, madres y/o cuidadores, ya que el objetivo es sensibilizar frente a la importancia del buen trato, estableciendo acuerdos de convivencia para mantener la armonía familiar. Durante las dos sesiones se orienta frente al establecimiento de límites y normas, herramientas para mejorar las relaciones intrafamiliares y el fortalecimiento de pautas de crianza adecuadas. (Informe COTA julio- 2012).

La primera sesión que se realizó sólo con los PMC, se centraba en desarrollar la actividad “revisión de casos”¹⁶, que tenía como objetivo generar que los participantes reflexionaran en torno a las propias experiencias frente a la convivencia familiar, las compararan con otras experiencias y debatieran los temas.

En un taller realizado en una de las Instituciones Educativas de la comuna 9, se presentó un debate en torno a la forma de crianza que han recibido y la que ellos imparten, por lo tanto, es una confrontación con el pasado y la relación con sus padres, algunos están en contra del castigo ejerciendo la fuerza y otros están a favor de la “mano dura” como lo expresaban algunos PMC:

¹⁶Esta consistió en dividir al grupo en cuatro subgrupos, a los cuales se les entregó un caso referente a situaciones propias de las familias tales como la disciplina en la casa, los deberes en el colegio, el manejo de las mentiras, relaciones entre hermanos, etc. Cada grupo debía leer el caso, comentarlo y responder como si fueran terapeutas de familia la mejor manera de enfrentar la situación y exponer a todos los participantes.

“Yo fui criada con mano dura, a punta de reja y ¿cómo estamos?, estamos bien y nadie se traumatizó, no nos tuvieron que mandar al psicólogo, somos personas de bien y honorables...” [Luz Dary. Abuela]

“Tenemos que cambiar el chip, porque venimos de esquemas viejos y obsoletos, de tenerle que pegar a los hijos, yo tengo dos hijos, que se llevan 10 años de diferencia y reconozco que al primero le pegue en algún momento, pero con el segundo yo no pude hacer eso, yo soy la que tengo que cambiar para poder enseñarles algo, o díganme si cuando uno era golpeado por sus padres, uno muchas veces ni sabía por qué, porque ellos decían que la letra entra con sangre, yo he tenido que cambiar y buscar una mediación y eso me ha costado, nadie dice que es fácil” [Alexandra, Madre].

“Los tiempos de antes no son los mismos que ahora, ya tenemos estas ayudas como la escuela de padres y psicólogos, antes no existía eso y los papás de uno pensaban que la mejor forma de criarlo era pegándole y a veces sin saber por qué” [Felipe, Padre]

“Antes no habían psicólogos y estábamos bien, los psicólogos se cargan del lado de los hijos y a uno como padre todo el tiempo le están diciendo los derechos de los niños, pero ellos también tienen deberes” (Yudi, Mamá)

“Es que ahora quieren hacer lo que les da la gana, se hacen unos cortes de cabello espantosos y quieren salir hasta la hora que quieran, vivir sin reglas y ellos le contestan a uno – es que tengo derecho a la libre expresión” [Guillermo, Padre]

“Nosotros quisiéramos estar todo el tiempo a sus espaldas, respirándoles en la nuca y acompañarlos para decirles qué está bien y qué no, pero sabemos que eso no es posible y es un poco el miedo que tenemos de dejarlos ser” [Alejandra, mamá]

Los profesionales también intervenían en los debates, poniendo ejemplos, brindando herramientas y exponiendo sus propias experiencias. Y finalmente algunos PMC expresaron su sentir frente al taller.

“Gracias por su orientación, trato de tener presente nuevas herramientas que ustedes nos han enseñado”. “Las experiencias de las demás personas son ayuda para futuras oportunidades de dialogo con respecto a un tema o situación que se presente”. “En este espacio aprendí que no estamos solos, aprendí de mis compañeros cosas valiosas para mejorar en la convivencia familiar” [dos madres y un padre –mujeres y hombre adulto- de una institución educativa de la comuna 6]

En la segunda sesión que debían asistir tanto PMC, como sus NNA, se desarrolló una metodología que comprendió dos momentos, con el objetivo de propiciar la comunicación entre padres-madres-niños(as); la primera identificando fortalezas y aspectos por mejorar de sí mismo, que posteriormente compartían con los

miembros de la familia, con el propósito de ampliar el conocimiento de sí mismo y de su núcleo familiar

Y la segunda orientada a conciliar nuevas formas de actuar frente al conflicto; los miembros de la familia identificaban una situación repetitiva generadora de malestar familiar y construían compromisos que aportaran a su resolución. Las profesionales o practicantes brindaban asesoría en el grupo familiar. Los siguientes segmentos textuales ilustran tanto el manejo de la profesional en la orientación del taller, como la experiencia vivida por madres y padres.

"Cambiar es difícil, porque a veces uno siente que puede perder y en esa relación padres e hijos, los papás asumen que los hijos tiene que obedecer, la obediencia no es ciega, hay que saber argumentar (...) Estos espacios son chéveres, porque generalmente uno nunca saca tiempo para hablar de temas que tienen que ver con la convivencia, la familia es un espacio donde las personas tienen que aprender a convivir y la mejor forma de convivir es a través de la comunicación" [Susana Ramos durante la segunda sesión del taller con PMC y sus NNA en una de las Instituciones Educativas de la comuna 9]

"Hoy descubrí muchas cosas de mi hijo que no tenía idea, vivimos en la misma casa, pero a veces ni nos conocemos, tengo que escucharlo más y contarle lo que yo hago también". "El espacio de reconocer las dificultades, tanto de padres como de hijos, y compartirlas juntos es lo mejor; porque habían cosas que yo no sabía de ella y ella tampoco de mí". "Empezamos a dialogar con más paciencia después de reconocer que no somos iguales". "Ver las cosas malas que uno tiene y que debe mejorar, ponerse en los zapatos del otro, ver que también uno tiene responsabilidad y no es perfecto"¹⁷. [Padres y madres asistentes al taller]

En algunos casos expresaron abiertamente las situaciones particulares con sus hijos y a su vez ellos también. Algunas familias dejaban fluir sus sentimientos y emociones.

"La niña me expresó lo perfeccionista que yo era, y que eso le generaba malestar, hablamos y me comprometí con ella, porque me di cuenta que eso le generaba miedo". "Me hicieron caer en cuenta que no todo debe ser trabajo y que los hijos necesitan la calidad de tiempo". "Me gustó mucho en el taller haber hablado con mi hija de 12 años y entender que la he dejado un poco por prestarle más atención a la menor que tiene un año y tres meses" [madres asistentes al taller, en una institución educativa de la comuna 9]¹⁸

Aunque el taller ya estuviera diseñado, la manera de llevarlos a cabo, tanto con NNA como con PMC, cambiaba según la persona que los ejecutaba. Esto se

¹⁷ Este segmento textual es tomado de la evaluación del taller de padres, realizada por el equipo, a través de llamadas telefónicas a los participantes de las instituciones educativas para conocer su apreciación del taller.

¹⁸ Ídem

debía particularmente a la forma de entablar la relación de confianza, las actividades lúdicas y el tipo de oratoria del facilitador del taller.

“Pienso que las intervenciones grupales deben ser livianas, que la gente sienta la libertad de relacionarse con el otro y de participar, yo creo que yo sí le pongo como sentido del humor, pues no exagerado. Las intervenciones que yo hago la gente se divierte y a veces se acaban las sesiones y la gente se queda sentada, no se van. Que lo disfruten y sea agradable, es para mí importante, yo no sé si mi estilo sea así chistoso, pero la gente siente la libertad, se arriesgan a inclusive ser chistosos también y decir cualquier cosa, pienso que hay una habilidad del manejo y es algo espontáneo”. [Susana Ramos]

Aunque también en algunas ocasiones el taller se modificaba en la marcha, debido al tipo de población y sus necesidades específicas. Susana relata un ejemplo de ello:

“Una señora tenía un hijo de primaria y otro de bachillerato y la citaron a dos talleres, pero del mismo tema, el mismo objetivo, todo igualito, pero cuando ella volvió le dije que se podía ir porque era el mismo taller, pero ella se quedó. Finalmente yo miré la necesidad del grupo, no eran niños, sino adolescentes, ya no era esa metodología la pertinente, sino otra, y terminé haciendo un taller completamente distinto, entonces ella me llamo y me dijo: <<¿usted no me dijo que era el mismo taller? era el mismo tema, pero el mismo taller no fue>>. Yo ni siquiera había caído en cuenta de eso, me di cuenta de la facilidad que tenía para modificar y cambiar la forma de atender” [Susana Ramos, en un taller con PMC en un colegio de la comuna 13]

Para modificar los talleres durante su curso, la profesional refiere la importancia de observar con atención a la población. Susana lo expresa así:

“Hay que olfatear y preguntarle a la gente, uno va con una idea, pero los que realmente le dan a uno la ruta o el norte para hacer la intervención social, es la misma gente. Es hacer una lectura rápida de que le puede servir a este grupo, según lo que dicen y lo que he sentido e inclusive yo observo la parte corporal, es como intuitivo, qué postura tiene este niño con su mamá, se tocan no se tocan, se miran, no se miran, o la mamá muy rígida o distante, yo hago esa lectura, sin decir que uno de manera irresponsable cada que va a un taller se lo va a inventar”. [Susana Ramos]

En una de las instituciones, la segunda sesión del taller con PMC, fue cambiada en la marcha debido a que esta organización es una entidad de protección para NNA que perdieron total o temporalmente el cuidado de sus padres y madres, por ello son ubicados en casas dotadas con todos los beneficios que garanticen sus derechos y son cuidados por señoras a las que se les denomina “madres sustitutas” o “tías”. Por ello los NNA acudieron al taller con sus cuidadoras, lo que requirió modificar la metodología del taller:

“El taller fue completamente diferente, La dificultad que había a nivel relacional era que no había un vínculo y a partir de allí, se crea la intervención con ese grupo específico, así se haya diseñado o pensado un estándar para todos, uno nunca debe quedarse con lo que primero piensa, por eso yo pienso que mi estilo es creativo, flexible y proactivo”. [Susana Ramos]

Hay algunos elementos que Susana percibe, deben integrarse para lograr facilitar procesos con las familias.

“Yo creo que uno debe involucrarse para ayudar a resolver el pedido, porque cuando una persona viene y te dice: <<tengo un problema con mi hijo adolescente y no sé cómo tratarlo; peleo con él, lo grito, él se enoja, tira la puerta y nos dejamos de hablar tres días>>. Ahí hay un pedido que es:<<ayúdeme a mirar otra forma de relacionarme con él>>. Hay una mirada desde lo terapéutico y es el paciente allá y yo aquí, él no me toca yo no lo toco, como una barrera, pues desde mi formación y mi inclinación no es así, de esa manera no se llega a lo que quiere”. [Susana Ramos]

Además se sugirió que podría complementarse el proyecto con otras estrategias.

“Yo pienso que se podrían hacer talleres con otro tipo de metodologías que resultarían dispendiosas y costosas, pero podrían ser exitosas, por ejemplo: a mí me gustaría hacer intervenciones en visitas domiciliarias, que venga un terapeuta de familia y se siente con la familia y empiece un proceso con todo el grupo, eso sería maravilloso, pero ¿quién va a costear?”. [Susana Ramos]

La psicóloga Sofía resaltó los aprendizajes durante la experiencia.

“yo realmente he aprendido todo ahí (se refiere a CORPOLATIN), posicionarse como profesional, reconocer y validar los conocimientos adquiridos, he conocido muy buenos profesionales, con compromiso, empoderados con esa lucha de querer algo mejor, de creer fielmente que puede existir un cambio, aunque pequeño, pero que puede movilizar algo”. [Sofía Gamboa]

Participación de las estudiantes en práctica de trabajo social de la Universidad del Valle (2012), durante el proyecto

Las estudiantes en práctica de Trabajo Social de la Universidad del Valle, según los lineamientos de la Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano, realizaron en un primer momento apoyo institucional y un diagnóstico social del contexto institucional y de los servicios que ofrecía, el cual fue el insumo para diseñar un plan de intervención que se ejecutó durante el segundo semestre del año 2012.

El apoyo institucional consistió en acompañar y/o realizar los talleres con los beneficiarios, llevar el registro en los diarios de campo de cada actividad,

organizar materiales y refrigerios, realizar la recolección y el almacenamiento sistemático de la información contenida en los formatos pre y post que se aplicaron durante el proyecto y realizar dos informes del mismo, uno parcial y uno final, los cuales se anexaron a los informes de Promoción y Prevención, presentados a la organización Children Of The Andes en junio y diciembre de 2012.

En el diagnóstico Social las estudiantes se acercaron a la realidad institucional y de la población atendida, reconociendo diferentes necesidades y situaciones que una vez priorizadas las llevaron a centrarse en dos aspectos particulares: el **primero** se refiere a la metodología de los talleres para niños(as) y adolescentes, en la cual no se evidenciaban diferencias pese a tratarse de población diferente. Lo anterior llevó a una propuesta de modificación del taller de manera que resultara apropiada para adolescentes.

Un **segundo** aspecto que se observó a raíz del diagnóstico social llevado a cabo por las practicantes fue el desgaste emocional de las profesionales de Psicología y Trabajo Social y su necesidad de expresar emociones, ya que manifestaron sentirse agotados (as) tras la escucha de aproximadamente 15 casos de maltrato en niños, niñas y adolescentes por día y el trabajo en los colegios.

Por lo anterior las estudiantes en práctica de Trabajo Social realizaron un seminario al que se denominó “Sinérgicos, Armónicos y Enfocados”, los días 6, 13 y 19 de Noviembre (2012), con jornadas de ocho horas diarias y con la participación de todo el personal de CORPOLATIN, incluyendo los profesionales del componente de Atención en línea, promoción y prevención, el área de comunicaciones, el área administrativa y la Dirección Nacional, quienes en total fueron 12 personas.

En el seminario se implementaron técnicas de tipo reflexivo, experiencial, lúdico y dinámico que tenían como objetivo propiciar una mirada introspectiva del profesional a nivel individual y grupal, con la finalidad de recuperar la sinergia y

armonía del equipo y del profesional. Las profesionales refirieron del seminario lo siguiente:

“Pues a mí me encantó, porque te permite visualizar algunas cosas tuyas que de pronto podían estar ocultas o que no se querían ver con claridad, también permite humanizar la experiencia laboral y conocer más las personas que están a tu alrededor, con quien compartes a diario. Entonces permite fortalecer más los lazos que se han construido en CORPOLATIN, eso me parece fundamental” [Sofía Gamboa]

“Bueno a mí el seminario obviamente me aportó, porque es una mirada que apoya la revisión personal, individual de cada profesional psicosocial y tiene unos elementos para construir un poco desde la mirada del desarrollo humano hacia el profesional. La cartelera con la frase hecha, está en mi cuarto, y básicamente pues como el trabajo aprendido allí, fue muy interesante, más que todo fue como lo que más quedo” [Susana Ramos]



CAPITULO III
DESCRIPCION DEL ESTILO DE LAS PROFESIONALES
SUSANA RAMOS Y SOFIA GAMBOA

Este capítulo se centra en la descripción de los estilos de las profesionales de Trabajo Social y psicología Susana Ramos y Sofía Gamboa respectivamente y en una aproximación analítica, construida con los datos obtenidos a partir de las técnicas de investigación: Observación participante (durante la atención en línea y los talleres con los NNA y PMC), el seminario “Sinérgicos, Armónicos y Enfocados” y las entrevistas en profundidad.

Susana Ramos, “La misionera”¹⁹

Para describir el estilo profesional de Susana Ramos, fue necesario identificar el significado que la profesional le otorgó a su profesión como Trabajadora Social, desde el cual actúa y se interrelaciona:

“Yo pienso que estudié Trabajo social como una misión personal, de vida y desde allí pues yo me he comprometido”. [Susana ramos]

Según el Diccionario Enciclopédico Ilustrado Circulo (2001: 600) el concepto de misión es entendido como *la facultad o el poder* que le es dado a una o varias personas para realizar cierto deber o encargo. Otra acepción se refiere a una *“cosa realizada por una persona porque cree que es su deber”*.

En este sentido Susana considera que su razón de existir es apoyar y ayudar al otro, lo valida como un deber ser, como un cometido que considera necesario llevar a cabo y que le otorga sentido a su propia existencia, significa que al ejercer su profesión satisface necesidades propias.

Según Fortes (2009) el profesional puede construir una definición de sí mismo basándose en el sentido de cuidar y atender, a ello le refiere una necesidad que se establece como un motivo de existencia, con ese cuidado excesivo de los

¹⁹ La profesional Susana Ramos se denomina a sí misma como una misionera, debido a que tiene la convicción que su profesión es el medio por el cual realiza una misión que tiene en la vida, de servir y apoyar a los demás.

sujetos estaría entonces satisfaciendo necesidades propias, como ya se planteó. De este modo Susana a partir de su convicción de servir a los demás como una misión, desconoce que ello responde a necesidades de aprobación, de realización y de validación frente al otro.

Para la satisfacción de estas necesidades Susana está dispuesta a asumir riesgos al intervenir con NNA a través de los talleres o de la atención en la línea 106, tales como desplazarse sola hasta las zonas de alto riesgo para buscar y enfrentar los victimarios de abuso sexual y maltrato, poniendo su propia vida en peligro, por aquello que ella cree es justo.

“Yo tengo algo y a mí me parece que es un poco riesgoso pero va con mi forma de ser y es que a mí me gustaría involucrarme más, frente a la resolución de las situaciones jurídicas y eso implica un riesgo; por ejemplo, con el caso del niño abusado sexualmente, me frené para no hacer investigación frente al abusado. Yo llamo al Fiscal, al Defensor del CAIVAS²⁰ y llamo a éste y llamo al otro y hago la remisión, y hago 10 llamadas de monitoreo y cómo sigue y qué pasó con él, le consigo cita en tal lado y el cupo me lo tienen que dar, porque me lo tienen que dar”. [Susana ramos]

Esta acción atribuida a su misión en la vida, responde a lo que Berry (1990) denomina “la trampa del salvador”, donde desmedidamente se intenta salvar al otro, creyendo que el único medio para resolver su situación es a través de su acompañamiento. Susana, sin ser necesariamente consciente de ello, asume una posición de rescate frente al niño.

Una intervención desde esta creencia de rescate, conlleva el riesgo de re-victimizar al NNA, en el que el lugar de sujeto se desdibuja y pasa a una posición pasiva. Desde este estilo de intervenir Susana se involucra con los casos, posiblemente encaminada a cumplir con lo que ella ha denominado su misión en la vida:

“Yo creo que uno debe involucrarse para ayudar a resolver el pedido, porque cuando una persona viene y te dice: <<tengo un problema con mi hijo adolescente y no sé cómo tratarlo; peleo con él, lo grito, él se enoja, tira la puerta y nos dejamos de hablar tres días>>. Ahí hay un pedido que es: <<ayúdeme a mirar otra forma de relacionarme con él>>. Hay una mirada desde lo terapéutico y es el paciente allá y yo aquí, él no me toca yo no lo toco,

²⁰ Centro de Atención Integral a Víctimas de Abuso Sexual. CAIVAS.

como una barrera, pues desde mi formación y mi inclinación no es así, de esa manera no se llega a lo que quiere”. [Susana ramos]

Desde su creencia de “*Salvadora*”, Susana atendió los casos y realizó una intervención esperando encontrar un sujeto que “pide ayuda”, lo cual puede convertirse en un sesgo y un riesgo, que consiste en cumplir con su misión, sin darse cuenta de las necesidades de la población con la que interviene.

Susana afirma que tiene una “*mirada fenomenológica*” de la vida, al no tener un “*enfoque teórico*” específico, sino que implementa técnicas desde “*teorías alternativas*”, construidas a partir de lo cotidiano, de lo experiencial. Si bien la fenomenología reconoce las subjetividades, es decir, la forma particular de comprender el mundo, también valida la interacción con el otro para construir la realidad desde múltiples subjetividades. Este aspecto no está muy claro en las actuaciones profesionales de Susana:

“Las teorías son importantísimas y me gustan, pero todo ese camino que uno recorre desde lo teórico tiene que llegar a la relación misma de las personas, para mí ese es el camino, de qué manera la relación se puede modificar positivamente; del papá que coge al niño y lo vuelve nada y que después piense: <<Yo no debería hacer eso, yo tengo estas otras herramientas para relacionarme con mi hijo>> desde la estructuración del núcleo familiar, desde la vinculación afectiva de esas dos personas, ahí es donde tienen que llegar todas las intervenciones, pienso que deben llegar a cambios y bueno puede sonar muy rosa, muy romántico, pero es desde el amor, mi mirada de la educación es otra frente a las miradas tradicionales, yo pienso que cuando uno educa, tiene que vincularse desde la persona misma, desde el ser como tal”. [Susana ramos]

Susana expresa que reconoce la importancia de la teoría, el enfoque y la metodología; al momento de la intervención se observa que priman en ella, su intuición, permeada por situaciones que surgen durante la experiencia; Susana atribuye esta forma de intervenir como una habilidad que tiene de ser práctica, durante la intervención y desde su diseño.

“Yo pienso que soy muy práctica, es como olfatear el contexto, el grupo, la necesidad, lo que la gente dice. Yo pienso que uno debe, en las intervenciones, buscar las cosas que sirven y desde ahí me considero práctica en el diseño de las metodologías. Pienso que ser práctico te ayuda muchísimo a que toda esa energía que tienes, se enfoque en un resultado, algo que sea útil y en mi vida también he sido muy práctica”. [Susana ramos]

Ejemplo de esta forma de intervenir, se presentó durante un taller realizado en una institución de protección para NNA que han sido desvinculados de su núcleo familiar, por ser considerado un riesgo para la vida del infante o adolescente. De este modo empezó el taller, bajo el diseño de la segunda sesión del seminario con PMC, el cual se realizó con los hijos.

“Llega uno con un taller en la cabeza pero al ir e indagar pude ver más o menos la necesidad del grupo como en una fundación de protección, donde hubo que cambiar el taller sobre la marcha, porque las mamás eran sustitutas, cada una con nueve hijos que no eran hijos biológicos. La dificultad que había a nivel relacional era que no había un vínculo y a partir de allí, se crea la intervención con ese grupo específico, así se haya diseñado o pensado un estándar para todos, uno nunca debe quedarse con lo que primero piensa, por eso yo pienso que mi estilo es creativo, flexible y proactivo”. [Susana ramos]

Aunque la profesional se sienta creativa y proactiva a la hora de intervenir, se observa una tensión entre la teoría y la práctica, dándole mayor peso a la segunda, lo que la lleva a intervenir desde conocimientos adquiridos de forma empírica, es decir a partir de la experiencia.

Se percibe que en su estilo profesional prevalece la percepción que tiene al momento de llevar a cabo su intervención, puesto que omite ejercicios previos al momento mismo de la intervención, tales como el empalme con la organización y los profesionales que ya tienen un recorrido con los NNA, el conocimiento del contexto, los sujetos, problemáticas percibidas, entre otras.

Otros elementos inherentes al estilo profesional, se presentan en la forma particular de llevar a cabo las técnicas, que según Ceberio y Linares (2005) tienen relación con la comunicación que el profesional establece con los participantes, en la que se combinan formas y estilos de comunicación singulares, ajustadas a cada situación particular; estas se construyen a partir de la interacción con los otros.

Susana emplea la narración de eventos y anécdotas personales, para lograr expresar un mensaje de forma lúdica, con el fin de acercar a los participantes y que los mensajes lleguen de una forma más amena y sin señalamientos.

“Por ejemplo hay unos libros muy chéveres, hay uno que se llama “La culpa es de la vaca” y es muy bueno, pues yo lo he leído y puedo contar historias de allí,

la gente se engancha, cuento cosas de la vida personal o algunos casos que ya me han pasado antes”[Susana ramos]

Dependiendo de la población y el grado de confianza, Susana se observa espontánea, expresiva o por el contrario se contiene. Reconoce que la experiencia de veinte años trabajando con PMC y NNA le facilita cada vez más su intervención lo cual en la vida cotidiana también lo ve reflejado:

“Yo pienso que los espacios no son los mismos, la gente que recibe la información no es la misma, el estilo de lo que se va a hacer no es el mismo; o sea, el comité 106 es más formal, entonces desde la ropa que uno lleva debe ser más formal, y el trabajo con las familias en comunidad es más flexible, yo pienso que si uno fuera así todo rígido y todo acartonado, la gente por su mismo imaginario diría<<Esta vieja creída qué viene a hacer por acá>> o sea, son contextos, estilos e intervenciones distintas”. [Susana ramos]

Según Berger y Luckman (2003) el lenguaje está cargado de emociones que se pueden observar a través de manifestaciones faciales, corporales y en las expresiones verbales; es un proceso de alta complejidad propio de la comunicación humana, donde no es posible acceder a la experiencia interna de los otros, pero sí se le atribuye un significado a lo que se observa y se escucha por parte de los profesionales, como de los participantes al taller.

Susana cedió la palabra a niños y niñas en repetidas ocasiones, realizando preguntas, con el fin de lograr apertura y estimular la participación, por ejemplo; valoró cuando los niños y niñas participaron del ejercicio, diciéndoles frases como *“¡muy bien!, ustedes saben mucho sobre derechos”*.

Es aquí donde toman fuerza las expresiones verbales, *“los tonos de voz y el énfasis que se pone a las palabras, también, tiene una repercusión importante en la esfera relacional con los participantes”* (Ceberio y Linares, 2005: 38). Susana utiliza un lenguaje sencillo de entender para el público, tonos de voz joviales con un volumen alto, lo que hacía que en ocasiones no requiriera micrófono. Para Susana la intervención es exitosa si los participantes se muestran alegres y manifiestan estar agradecidos con el proceso, ya sea de forma verbal o no verbal.

“Las intervenciones que yo hago la gente se divierte y a veces se acaban las sesiones y la gente se queda sentada, no se van. Que lo disfruten y sea agradable, es para mí importante, yo no sé si mi estilo sea así chistoso, pero la

gente siente la libertad, se arriesgan a inclusive ser chistosos también y decir cualquier cosa, pienso que hay una habilidad del manejo y es algo espontáneo. Yo creo que sí le pongo sentido del humor, pues no exagerado, que me ponga allá delante de payasa tampoco, pero sí los hago reír". [Susana ramos]

Según Fortes (2009) el profesional realiza un intento por ser carismático con el objetivo de despertar la admiración de los sujetos, se esmera en realizar una intervención que demuestre su amplio conocimiento y destreza para compartirlo, olvidando que debe actuar como investigador, tratando de comprender y validar los saberes de los sujetos.

Teniendo en cuenta a Fortes, Susana evidencia un esfuerzo para ser carismática, mostrándose alegre y entusiasta, pero ello puede traer ventajas y riesgos; ventajas porque puede despertar en los participantes empatía y apertura; y riesgos porque puede centrarse en generar agrado, perdiendo una postura crítica y reflexiva frente al proceso y frente a su propia acción profesional.

La seguridad excesiva, por otra parte, lleva a trabajar con tal certeza que no deja dudas para la reflexión. Tampoco permite recibir la retroalimentación de otros: equipo terapéutico, profesionistas o miembros comunitarios que interactúan con los consultantes, los mismos consultantes y nuevas teorías. (Fortes, 2009: 28)

En relación a lo que menciona la autora, la seguridad excesiva puede provocar en Susana una dificultad para recibir retroalimentación y también que los demás se abstengan de realizarla, al sentir que no pueden desmerecer a quien perciben que tiene mérito.

Lo cual se convierte en un ciclo sin fin, donde la profesional lleva a cabo la intervención con la expectativa de haberlo hecho bien, los participantes validan dicha intervención sin cuestionarla, por lo cual el profesional reafirma su percepción y aumenta su seguridad sin contemplar la reflexividad y por ende repite el ciclo. La ausencia de reflexividad en todos los procesos de intervención es de riesgo, entre otras, porque puede rigidizar actitudes, posiciones y perder la apertura y movilidad hacia nuevos conocimientos.

Similar a ello ocurre dentro de la organización CORPOLATIN, el equipo de profesionales la perciben como líder, no sólo por su lugar de Coordinadora del componente de Promoción y Prevención, sino por su entusiasmo y energía al hacer propuestas innovadoras, mostrando satisfacción al aceptar y cumplir metas que para otros son concebidas como difíciles o imposibles de realizar, poniéndose a prueba y extendiendo sus límites:

“Yo me pongo más funciones porque soy “lambona”, en el buen sentido, para que las cosas salgan bien, desde lo que uno puede hacer profesionalmente, de manera honesta y respetuosa, para que lo que esté a cargo de uno y a veces lo que no está a cargo, salga bien.” [Susana ramos]

En el proyecto, durante los talleres con NNA, algunas veces surgía lo que se denominaba “**casos emergentes**”, que refería a casos de NNA con claros indicios de vulneración de derechos, remitidos por un miembro de la comunidad o manifestados por el mismo afectado. Esto requería un tipo de atención más personalizada que generalmente realizaba Susana o la Psicóloga Sara.

Por otro lado, el estilo profesional también se ve permeado por el contexto, según Ceberio y Linares (2005), el espacio no sólo delimita un perímetro de acciones, sino también de construcciones. Si los profesionales y participantes no cuentan con los recursos para el desarrollo de la sesión, ello va a incidir en el desarrollo de la misma.

Hubo Instituciones Educativas donde se disponía de un auditorio amplio, con aire acondicionado, micrófonos, sillas, aislado del ruido del resto de la comunidad educativa. En este caso la profesional potenciaba el recurso, realizaba actividades diversas y generalmente la duración del taller era más extensa.

Sin embargo, la mayoría de las Instituciones Educativas contaban con salones pequeños, con poca ventilación, en medio de un ambiente caluroso, ruido proveniente de salones alternos, sin equipos de sonido o amplificadores y donde se atendían a grupos numerosos de NNA o PMC, por lo cual la profesional debía ajustarse, modificando la metodología según las condiciones dadas.

Por ejemplo hubo un taller con PMC y sus hijos de la primera infancia, en una institución ubicada en la comuna 13, se llevó a cabo en una terraza ubicada en el cuarto piso, que contaba con un techo de aluminio, en el horario de las tres de la tarde, en un día caluroso. Llegaron 130 participantes, había pocas sillas, lo que llevó a que algunos tuvieran que sentarse en el suelo, con sus hijos.

Todas estas condiciones generaron malestar en los participantes y por un momento se pensó en la posibilidad de suspender el taller. Estas condiciones adversas del contexto retan el estilo profesional, sin embargo Susana, hizo retirar todas las sillas del lugar, solicitó a los padres que se hicieran en el suelo con sus hijos, lo cual propició un ambiente de mayor cercanía con los niños, al estar al mismo nivel y realizó una dinámica donde los padres y madres debían jugar con sus hijos e hijas, esto evidenció en Susana un estilo profesional recursivo y flexible.

"Me di cuenta de la facilidad para modificar y cambiar el taller, eso es una habilidad que se adquiere, más que todo se lee por la edad de los niños, por el ciclo vital en el que están y por la necesidad que uno siente que hay, además que con el trabajo con los niños y las familias, hay que preguntarles a ellos cuáles son las dificultades que tienen como grupo familiar, qué es lo que genera dificultad y a partir de esa necesidad se diseña, porque si uno va a diseñar con lo que uno trae en la cabeza solamente, no va a ser exitoso". [Susana ramos]

Susana deja fluir su capacidad intuitiva, que se evidencia en lo que ella llama su "olfato" para desarrollar nuevas propuestas de intervención y técnicas, lo cual le permite cambiar sus posturas previas y desarrollar un diagnóstico de carácter intuitivo y creativo.

Aunque esto puede percibirse como una capacidad creativa, también puede llegar a ser una debilidad, puesto que puede denotar cierta falta de planeación y de contextualización previa, que finalmente lleva a improvisar talleres que no habían sido planeados en su forma original.

"Hay que olfatear (...) hacer una lectura rápida de que le puede servir a este grupo, según lo que dicen y lo que he sentido e inclusive yo observo la parte corporal, es como intuitivo (...) La flexibilidad también permite enfocarse, hay personas que se casan con un enfoque y no quieren aprender otras cosas. Yo pienso que uno se debe mover, debe revisar, e inclusive mezclar y acomodarse, ser flexible, adaptarse a los cambios". [Susana ramos]

En relación a esto, Ceberio y Linares (2005) presentan “*algunas características disfuncionales del terapeuta*”, es decir que pueden poner en riesgo la labor del profesional puesto que no permiten desarrollar al máximo las potencialidades del mismo y constituyen una limitación para el profesional,

El terapeuta todo vale (...) aparentemente lejos del miedo, aplica estrategias y técnicas indiscriminadas, en nombre de valorizar el estilo personal y de no adherirse a ortodoxia alguna. Son aquellos profesionales que, cuando se les pregunta acerca de su modelo, hacen gala de un eclecticismo indiscriminado en nombre de la creatividad, dándole preeminencia al sentir frente al pensar y privilegiando la intuición frente al conocimiento, en vez de realizar una síntesis equilibrada de ambos aspectos. (Ceberio y Linares, 2005: 79)

Frente a este riesgo profesional que exponen los autores, cobra importancia que el profesional mantenga un equilibrio entre la creatividad y la planeación y entre lo práctico y lo teórico, ya que hay una delgada línea que divide al profesional creativo, del improvisador.

Por otro lado Susana manifiesta que complementa su intervención desde el Trabajo Social, con su licenciatura en música, lo cual la ha llevado a binar elementos de las dos profesiones durante la ejecución de técnicas, así lo recuerda en una ocasión durante una experiencia en otro proyecto.

“Cuando trabajaba en las comunidades, armaba grupos musicales como estrategia, por ejemplo en el barrio el Retiro tuve un grupo de niños en primera infancia. Allí hice un grupo que se llamaba <<Los niños de chocolate>>, todos eran afro descendientes, se vincularon con la música y a través de ella empecé a trabajar la autoestima, el reconocimiento de sus propias habilidades y el vínculo con sus papas”. [Susana ramos]

Susana manifiesta que la articulación de las dos profesiones le ha dado buenos resultados en proyectos anteriores, durante la experiencia en este proyecto sistematizado no lo aplicó en ninguna sesión con NNA o con PMC. Lo anterior genera interrogantes, pues se dio la posibilidad y oportunidad de conectar, como lo hizo en el pasado, arte y trabajo social y no lo contempló, sin embargo habría que preguntarse bajo qué circunstancias es pertinente esta articulación.

En cuanto a la atención en línea 106 manifiesta que es más “fácil” para ella, porque no tiene la presión que le puede generar la interacción “cara a cara”, en

este componente reconoce que se deben tener habilidades en la escucha, y apelar a otro tipo de técnicas como por ejemplo el de crear cuentos con los niños:

“La atención en línea es más fácil, porque hay menos temor y estas libre, es como cuando uno chatea, uno escribe con más confianza con el otro. Además para un niño o adulto puede ser intimidante, pero cuando estas por teléfono y es una voz amigable es más fácil. Por ejemplo se puede crear un cuento, ahí hay un ingrediente creativo en el apoyo terapéutico a través de una línea telefónica, que cree su historia y después uno escribe lo que ellos le cuentan”.
[Susana ramos]

Susana no se había preguntado de manera explícita por su estilo personal en la intervención, por aquello que le resultaba más fácil de realizar en el ejercicio profesional. Se da cuenta que hay un estilo, en el que reconoce las habilidades que tiene de hacerle cambios a los talleres. Reconoce que su estilo lo ha ido construyendo con el tiempo, mezclando varios aspectos que lo muestran como dinámico y cambiante. Sin embargo, no deja ver las dificultades o debilidades de su estilo.

Desde sus respuestas y la interpretación que hicimos de sus actos, Susana dejó entrever que tiene una percepción de sí misma, en nuestras palabras, de: fuerte, confiada, segura, práctica, creativa, flexible, capaz de abrirse camino en las propuestas de intervención más complicadas que se le presenten.

Según Ceberio y Linares (2005: 58) la constitución del estilo profesional hace referencia a un proceso definido por *“la espontaneidad y la inconsciencia, que poco tiene que ver con la voluntad”*. En Susana Ramos se reconocen elementos tanto consientes como inconscientes, por ejemplo fácilmente da cuenta de su carisma, flexibilidad, humor, narrativa, sin embargo no logra evidenciar su actitud *“salvadora”*, cayendo en un exceso de seguridad que pone en riesgo la reflexividad del proceso.

Sofía Gamboa “Estoy en un proceso de aprendizaje”

Sofía Gamboa, psicóloga, atendía la línea 106, de lunes a viernes, 6 horas diarias, recibía un promedio de 15 llamadas por día, entre los que se encontraban distintas categorías de consulta²¹, la mayor población que atendía eran niños, niñas y adolescentes y en algunos casos, personas adultas que llamaban a hacer denuncias o consultas.

También, Sofía realizaba las remisiones de NNA consultantes a instituciones de protección y seguimiento, presentaba informes estadísticos de la línea, apoyaba en la elaboración del comité 106 y participaba del comité de SPA que organizaba la Alcaldía de Santiago de Cali.

Para referirse a la atención a través de la línea telefónica, hay que tener en cuenta que en la comunicación es un proceso de alta complejidad, donde entran en juego aspectos como la inflexión de la voz, el tono, los gestos y las palabras que se dicen, estos elementos intervienen en la comunicación a través de un lenguaje que nos es común.

La atención a través de la línea es una interacción que exige el contacto “cara a cara”, lo que imposibilita saber cómo se ve el otro, su edad biográfica y cronológica y su apariencia; elementos que la ausencia o la presencia pueden sugestionar emociones o percepciones en el otro, ya sea consultante o profesional.

La comunicación es meramente verbal, exige de la profesional fortalecer la habilidad de agudizar el sentido del oído, para trascender a las percepciones visuales y centrarse en las palabras que se utilizan, las expresiones, los tonos de la voz, e inclusive saber interpretar los silencios.

“En la línea específicamente hay una habilidad de escucha frente al otro y de orientar haciendo preguntas claves, para que la otra persona pueda responder

²¹ En Corpolatin cuentan con 16 categorías y 108 subcategorías de consulta para ingresar los casos en el Cross y realizar los informes estadísticos de las consultas.

cosas que necesita resolver, desde allí pienso que está esa habilidad”. [Sofía Gamboa]

Sofía reconoce en ella la habilidad de escucha activa, que aunque reconoce la importancia de indagar en el consultante sobre su entorno, puesto que puede ofrecer información valiosa, también se muestra dispuesta a escuchar, algunas veces más que a hablar. Maneja un lenguaje sencillo, para que sea accesible al otro y formula preguntas en momentos claves, para conocer el punto real de consulta.

En CORPOLATIN cuentan con un Protocolo de Atención en línea (2009), el cual propone unas pautas para dicha atención, además de unas habilidades que debe poseer el profesional de escucha; éste se concibe como un agente de enlace y unión con los clientes o consultantes con diferentes servicios en la red de apoyo institucional según su necesidad.

Estos roles o funciones demandan del profesional que atiende línea unas habilidades y aptitudes presentes en todas las fases de atención; empatía, respeto, autenticidad, profesionalismo, habilidad de escucha activa, desarrollo de la autoconciencia, auto entendimiento y autocontrol.

Sofía Gamboa tiene una voz dulce, por lo que en la línea gozaba de popularidad, sobre todo con los niños y niñas. Buscaba primero escuchar activamente al consultante, desencadenando una conversación que en ocasiones le costaba poner límite para finalizar la llamada, a veces la llamada se prolongaba por cuarenta minutos o más dependiendo del tema de consulta.

Sofía emplea diferentes técnicas para trabajar con NNA consultantes de la línea 106: cartas para establecer comunicación con los familiares con quienes refieren conflicto, construcción de cuentos paralelos a las situaciones que presentan, dejar “tareas” frente a la resolución de las situaciones percibidas como problemáticas, poner una nueva cita para retomar o revisar elementos de la consulta, hablar con varios miembros de la familia, durante una misma llamada:

“Yo pienso que le puedo mostrar a las personas algo distinto y para eso uso distintas herramientas, la otra vez que hablaba con una niña y la primera herramienta que utilice con ella fue la carta y ponerle una cita de encuentro telefónico para que comunique qué fue lo que pasó y cómo le fue. La misma creación de cuentos con los niños, es porque hay algo allí, de cierta forma diferente y creativo”. [Sofía Gamboa]

Para Sofía todas las intervenciones son diferentes y dependen de muchos aspectos a la hora de escoger la técnica, no sólo del participante, sino del contexto dónde refiere que vive, además reconoce que la intervención es una retroalimentación en doble vía, porque ella también aprende de los consultantes.

“Ninguna intervención es igual, absolutamente todas las personas son distintas y los métodos como a este le funciona, a este no. Entonces la misma persona te va dando las herramientas para trabajar, entonces todo es distinto y cambiante en ese momento. Todos los seres humanos somos distintos y así como el paciente te va diciendo por dónde ir, yo considero que se modifican las técnicas en la medida en que a cada uno les funcionan”. [Sofía Gamboa]

A pesar que tanto en la formación profesional como en la organización CORPOLATIN, le socializaron a Sofía variedad de técnicas, a tener en cuenta durante la intervención, es su facultad, poder elegir la técnica adecuada en cada caso.

La puesta en escena de sus características particulares, evidencian el estilo profesional de Sofía: un tono de voz “dulce”, atenta a escuchar, un lenguaje común entre los dos, sonidos o expresiones afirmativas y de atención, tales como “ajá” y “sí, claro”; elementos que propician en el consultante seguridad y confianza para expresarse.

Por otro lado reconoce que la atención psicosocial a través de la línea es compleja, en la medida en que el encuentro no se da “cara a cara”, sino que es por medio del teléfono

“La atención por teléfono limita mucho, porque la expresión corporal ayuda a reconocer el estado de ánimo y facilita la atención. Pienso que es muy complejo tener que agudizar la escucha (...) es un limitante y eso es lo que creo que hay que superar, esa falencia” [Sofía Gamboa]

En su discurso Sofía Gamboa afirma que se encuentra en un “proceso de aprendizaje”, este comprende toda la experiencia académica, laboral, la relación

con otros profesionales e incluso las sesiones terapéuticas en las que se encuentra asistiendo, son aportes a la construcción de su identidad profesional²² y de su estilo profesional.

Ella reconoce que la experiencia es muy importante en el trabajo con las personas, le ha aportado en la construcción de su estilo profesional o como ella lo afirma “*de una forma personal de atender a los consultantes*”, la formación profesional aporta elementos fundamentales en la intervención, sin embargo afirma que la formación profesional se queda corta frente a las complejas realidades de la intervención social. Es un aprendizaje desde diversos ámbitos.

“De la universidad se sale con bases, pero son muy pocas, con la experiencia es que realmente se aprende, yo he aprendido todo ahí (se refiere a CORPOLATIN), posicionarse como profesional, reconocer y validar los conocimientos adquiridos, he conocido muy buenos profesionales, con compromiso, empoderados con esa lucha de querer algo mejor, de creer fielmente que puede existir un cambio, aunque pequeño, pero que puede movilizar algo”. [Sofía Gamboa]

Hay tener en cuenta que Sofía Gamboa se graduó de la Universidad San Buenaventura (2010), un año antes de iniciar el proyecto CORPOLATIN, en la formación profesional apropió elementos teóricos y metodológicos, pero le brinda un peso significativo a: el conocimiento adquirido durante la experiencia de práctica y profesional, las dos realizadas en esta organización; las técnicas llevadas a cabo por sus colegas en la organización.

El apoyo de los compañeros, según lo expresado, a Sofía le ha permitido avanzar en la construcción de su estilo como psicóloga, ha manifestado temor, inseguridad, miedo a equivocarse, sin embargo, sus compañeros han sido un referente de acción.

Lo anterior muestra dos cosas: de un lado la importancia de reconocer la mirada del otro, como un aspecto decisivo en la construcción del profesional. De otro lado,

²² “La construcción de esa identidad profesional es un esfuerzo colectivo sustentado en la visión de mundo de los profesionales, en la inserción de la profesión en el mundo del trabajo y que no es una sola ni es estable sino es cambiante con un núcleo central de representaciones sociales, significados, ideas, conceptos que la integran y la definen” (Arias, 2002: 16).

que la construcción, la comprensión de la identidad profesional y el estilo se construyen en el marco de la interacción con otros profesionales, con las personas con quienes interviene, con el contexto político, económico e institucional. Es decir, aunque es un estilo profesional propio, es la evidencia de la inscripción en sentido histórico en un mundo cultural y social.

En el caso de Sofía Gamboa, ella reconoce que su estilo profesional ha estado mediado por diferentes personas que han aportado para que ella adopte o por el contrario, tome distancia de algún “modelo de intervención”, lo que refuerza que Sofía se sienta en un proceso de aprendizaje. Entre estas personas se encuentra una profesora de la Universidad con un enfoque humanista, quien fue su directora de tesis, si bien se identificaba con el modelo, también reconoció algunos aspectos que no adoptaría en una atención.

“Ella (la profesora) es humanista, pero hay cosas muy radicales que no comparto, como sumergirse mucho con el paciente, muchas veces en la intervención ella iba muchísimo más allá de los límites. Pero si a ella le ha dado resultado, pues es muy válido, pero que yo haya hecho su método, no, pero si me proporcionó pautas a seguir”. [Sofía Gamboa]

Los mismos Ceberio y Linares (2005) refieren que la identificación con el terapeuta con quien se realiza un análisis personal, también puede influir en la formación del estilo profesional, Sofía Gamboa manifiesta abiertamente que su terapeuta le aconseja sobre cómo actuar en alguna intervención:

“El hecho de tener un profesional donde yo le pueda contar: mira que siento esto, tener a mi terapeuta me permite como liberarme, de pronto el consejo, la orientación, ella me dice <<para la próxima sería como adecuado que te metieras como por esta parte, o no opines esto>>, eso también me parece que libera, porque todo es un proceso de aprendizaje”. [Sofía Gamboa]

El proceso terapéutico es muy importante para Sofía, reconoce la necesidad de que el profesional se plantee en algún momento de su carrera realizar terapia, es preciso que éste tenga claras sus necesidades, sus limitaciones, sus deseos, valores e intereses personales para no proyectarlas a las personas con quienes se interviene.

Sofía reconoce un tema que se le facilita, expresa sentirse capacitada, porque lo ha trabajado en su ejercicio profesional y porque lo ha abordado con su terapeuta personal, estos dos aspectos la llevan a sentir mayor seguridad al atender un caso.

“Me siento más cómoda con el trabajo con familia, cuando llama esa mamá que está totalmente desentendida o empoderada de la labor de madre, que no hay límites, cariño entre la relación madre e hijo, no existe afectividad allí, ese tema a mí me gusta”. [Sofía Gamboa]

Sofía también reconoce temas en los cuales no se siente capacitada. Esto implica reconocer que el profesional es falible y esto justifica ampliamente la importancia de la supervisión, como una propuesta de retroalimentación constante, tanto en lo relacionado con la formación académica, como con los elementos biográficos y subjetivos que se tejen y anudan con la formación teórica.

“Hay un tema que me ha causado gran curiosidad, no rechazo, sino que yo siento que no soy fuerte con violencia a la mujer, me da mucho miedo entrar como a ese juicio y decir algo que re victimice. Me gusta ver a Carolina que tiene la experticia en ese tema y veo mucho más mi falencia allí, incluso ella ha sido una gran maestra, para que la orientación sea adecuada y para hacer el enganche y la persona vuelva y llame”. [Sofía Gamboa]

En el desarrollo del proyecto, observar y escuchar a su colega y compañera de trabajo, Carolina Pérez a quien ella percibe, tiene habilidades y experiencia en el trabajo con niños y niñas y mujeres abusados(as), maltratados(as), le ha aportado a Sofía, adoptando algunas técnicas y formas de intervención.

“Que de pronto me acuerde de alguien y lo realice de la misma forma, puede ser, sí, porque yo siento que estoy en mucho aprendizaje, o sea, como qué atrapo todo, dónde puedo leer, quién me puede explicar cómo hacerlo, que yo recuerde esta persona lo hizo así, entonces intentémoslo, sí”. [Sofía Gamboa]

Tanto de su profesora, terapeuta y colegas, Sofía reconoce haber ido adoptando ciertos modos de ejercer su profesión, lo cual le hace sentir que no le son tan propios, pero si le han aportado a la construcción del estilo, que se irá afinando a partir de las nuevas experiencias vividas y aprendizajes de nuevos elementos teóricos.

Al reconocer estas habilidades y dificultades y a partir de las preguntas de la entrevista, en la cual se indagó sobre diferentes elementos propios del estilo

profesional, Sofía Gamboa afirma que hay aspectos en los cuales le gustaría trabajar más, para apropiarlos y aplicarlos durante la intervención:

“Que yo me imagine en un escenario así como el de los comediantes de RCN, pero todos tirándome tomates, una cosa espantosa, no me siento capaz de divertir, no tengo ni idea de eso, pero sí podría mejorarlo, ahorita viéndolo bien sí, claro porque puede ser una herramienta, no he sentido la necesidad, pero considero que si me falta trabajo en oratoria, yo tengo temor al público, a la multitud, como esa presión de todos verme”. [Sofía Gamboa]

Sofía Gamboa tiene aportes para el grupo, sin embargo manifiesta que “su inseguridad” no le permite, en ocasiones, expresar sus propuestas, se ha visto reflejado no sólo en su vida profesional, sino también a nivel personal.

“Yo soy de las calladas, de las tímidas, yo espero a ver cómo va la cosa, espero que el otro hable y entonces yo miro y me animo a decir algo (...) Yo estoy en un proceso de empoderamiento, a mí se me dificulta exponer, tal vez por el temor al rechazo, a equivocarme, a que la idea no sea buena, incluso me pasa con las decisiones, yo pienso mucho y me pregunto ¿será o no será? he perdido oportunidades por estar pensando”. [Sofía Gamboa]

Sofía se percibe a sí misma insegura, para ella es un rasgo de su personalidad, que en ocasiones se refleja en temor en las reuniones con el equipo en la organización CORPOLATIN y en las mismas intervenciones, a través de la línea. En este último caso, la profesional reconoce su dificultad y la comparte con otros profesionales para recibir retroalimentación. Es decir ella deja ver una capacidad de auto-observación.

La *autobservación* puede convertirse en una crítica severa. El terapeuta se vuelve un juez severo de sí mismo, dictamina cada uno de sus pasos hasta paralizarse; esto lo puede volver rígido (...) solicita una supervisión constante, buscando el apoyo cercano del grupo o del supervisor para trabajar; sus dudas frecuentes lo hacen apoyarse tanto en los otros (supervisor, equipo) que comienza a perder independencia. (Fortes, 2009: 26)

Según la autora esta actitud de juez de sí mismo, puede provocar que la profesional se limite en su intervención por el miedo a fallar, no obstante para Ceberio y Linares (2005) este miedo puede denotar consciencia del compromiso, ya que es un sentimiento de protección y precaución frente a situaciones en las que no se puede dejar a la suerte la responsabilidad de la vida emocional de los(as) otros.

En este sentido la ética profesional es fundamental en los procesos de intervención, pero sin ser propiciada o permeada por el miedo, que puede obrar como paralizador frente a la acción profesional

Hablar sobre los recursos que puede utilizar el profesional para intervenir, tales como el humor, la oratoria y expresión corporal, la narración, entre otros, llevó a Sofía a reflexionar sobre los elementos que percibe, pueden aportarle en su intervención tanto con individuos, como con grupos.

*“Necesito empoderarme más en lo que hago, también es importante la búsqueda de estrategias para manejo de público y explorar otras posibilidades”.
[Sofía Gamboa]*

Sofía confía en que la seguridad, llegará a través de la madurez experiencial, la retroalimentación y la formación profesional. Por su parte Sofía se encuentra realizando la especialización en pedagogía infantil, lo que puede ofrecer nuevos elementos teóricos y metodológicos a su intervención.

“La experiencia también ayuda a construir, yo la verdad considero que tengo muy poca experiencia como para decir que realmente tengo un estilo. Ahorita hablando con ustedes, muy interesante porque ustedes me podrían dar como pistas para yo empezar a darme cuenta y a identificar, conocer y saber y me gusta mucho por eso, yo sé que busco el lado positivo de las cosas y además me gusta ayudar a los otros, pero que yo en este momento tenga un estilo definido, no”. [Sofía Gamboa]

Finalmente Sofía Gamboa señala no tener un estilo profesional determinado, sino que se encuentra en construcción, mediado por la experiencia, por ello no se cierra a nuevas formas de intervenir. Sin embargo de acuerdo a lo que proponen Ceberio y Linares (2005), en el estilo positivo y mediador, ella logra reconocer algunos elementos propios a su estilo, tales como la disposición a ver el lado constructivo de las situaciones, la habilidad de escucha activa, capacidad comprensiva y apertura.

Aunque no es posible no tener un estilo, sería como negar el ser, en tanto la comprensión, las explicaciones, las técnicas, las valoraciones que se tienen de la familia conllevan a elecciones, conscientes o no, que reflejan el mapa del

profesional, en el cual se evidencia su subjetividad, la formación profesional, la cultura, etc.

No obstante lo anterior, es poco frecuente que los profesionales que intervienen sobre la realidad social se detengan a pensar y a hacer consciencia de que su acción tiene una forma y esa forma tendrá inexorablemente efectos sobre las personas con las que se establece una relación de intervención. Lo anterior convoca a la reflexión en torno a la importancia de reconocer de manera comprensiva y crítica por qué actuamos como actuamos; esto será retomado en el siguiente capítulo.



CAPITULO IV: SINTONIA ENTRE EL SER Y EL HACER PROFESIONAL

Después de describir “los estilos profesionales” de la psicóloga Sofía Gamboa y la Trabajadora Social Susana Ramos y resaltar las particularidades de cada uno de estos, es asunto de este capítulo relacionarlos con las experiencias tenidas a lo largo de sus vidas, considerando que el estilo de cada profesional es evidentemente distinto, dependiendo de la profesión, las funciones en el proyecto, momento del ciclo vital que atraviesan y el tiempo de ejercicio profesional.

Estas diferencias en los estilos conlleva la pregunta por qué refieren dichas particularidades, las cuales se encuentran en parte asociadas a la historia de vida y las experiencias, en las que se conjugan aspectos como la edad, el género, la etnia, el contexto, la experiencia en la formación académica, etc. Es por ello que este capítulo se inicia con la descripción de algunos aspectos de la vida personal y familiar de las profesionales y del contexto particular en el que crecieron.

Susana Ramos es una mujer de 42 años, tiene una estatura de 1,56 metros aproximadamente, de cabello color negro y ondulado, a la altura de los hombros, de contextura media y de piel trigueña. Nació en un municipio del norte del Valle, es la cuarta hija de cinco hermanos, en su infancia vivieron con su madre y padre, quienes a pesar de tener escasos recursos económicos, brindaron la posibilidad de tener una educación primaria, secundaria y superior, según los interés de sus hijos y respetando su elección profesional.

“Mi hermano James es psicólogo, mi hermana Mela es Abogada, Nohora es Ingeniera Industrial y administradora, yo soy Trabajadora Social y Licenciada de Música y mi hermanito menor, él es el que no quiso estudiar, entonces él estudio ahí un curso en sistemas”. [Susana Ramos]

Actualmente vive con su hija que tiene cinco años, su madre y su tía quienes son adultas mayores. Transita su vida principalmente entre el trabajo y la vida en familia. Su infancia se desarrolló en un contexto de violencia y accidentes de tránsito. Susana lo expresó de la siguiente manera:

“El contexto en el que yo viví era de vulneración, vivíamos con mi familia a la media cuadra de la cantina de Pacho y a la otra cuadra estaba <<la zorra>> que era un prostíbulo. Vivíamos en una calle donde todo el tiempo habían accidentes y la gente que teníamos alrededor, incluyendo nosotros, era de escasos recursos, yo veía toda esa problemática, pero reflejada en la propia vida y en lo que uno conocía de los niños de la escuela y del barrio de la misma dinámica de uno”. [Susana Ramos]

Sofía Gamboa es una mujer de 24 años, tiene una estatura de 1,63 metros aproximadamente, de cabello color negro y liso, a la altura de la espalda baja, de contextura delgada y de piel trigueña. Nació en el departamento de Cundinamarca, pero ha vivido en Cali desde su niñez con su padre, madre y un hermano menor dos años. Su madre y su padre se casaron cuando tenían 15 y 31 años respectivamente. Visita su familia materna en Cundinamarca dos veces al año permaneciendo un mes con ellos, en promedio. Ella presentó a su familia así:

“Mi familia (materna) siempre ha estado lejos, desde muy pequeña he viajado, un mes, un mes largo a estar con ellos y a compartir, pero así que haya estado sumergida en el ámbito familiar más allá de los cuatro, no, siempre hemos sido los cuatro, por eso les hablaba la otra vez de la sobreprotección, por ese miedo de mi madre a que nos pase algo, sabiendo que sus hermanas están allá y que no la pueden ayudar”. [Sofía Gamboa]

Ha sostenido una relación de pareja en los últimos cinco años, con un joven de 25 años de edad, no tiene hijos. Ella adelanta una especialización en pedagogía infantil.

En estos contextos surgieron experiencias de vida que contribuyeron a la elección de la profesión y a la construcción del perfil profesional. Algunas de ellas desde la infancia y la adolescencia, fueron dando muestras de su elección profesional.

Veamos en los siguientes relatos lo relacionado a la selección de su profesión:

“Yo tome la decisión de ser Trabajadora Social, desde que era muy niña, tenía por ahí 8 años y vi una novela mexicana, donde había una Trabajadora Social haciendo todo lo que yo hago hoy. Creo que se llamaba Amanda y apoyaba a las personas en la solución de situaciones de vulneración con niños y desde que yo vi esa novela, me fascinó y dije: <<¡tan bacano! todo lo que hace ella, tan chévere, voy a ser Trabajadora Social>>”. [Susana Ramos]

“Cuando yo estaba pequeña, siempre veíamos los programas de recaudación de fondos de Visión Mundial y a mí me parecía como muy interesante el trabajo con los niños”. [Sofía Gamboa]

En este caso, durante su infancia tanto Susana como Sofía, pudieron observar e interesarse a través de programas de televisión, en problemáticas sociales. Las dos profesionales en esos momentos, identificaron motivaciones para orientarse hacia una profesión que les permitiera, aportar al bienestar de niños y niñas.

Las profesionales también resaltan una experiencia dónde empezaron a descubrir las habilidades o capacidades inherentes al quehacer de la profesión que ejercerían en un futuro, tales como la capacidad de escucha, apertura, confianza o la capacidad de enseñar, de visualizar las necesidades de los demás.

“Yo tenía una escuela en la casa, una escuelita, tenía como 11 o 12 años y habían unos niños en el barrio en primaria, entonces mi papá, que toda la vida me ha apoyado en todas mis loqueras, me hizo un tablero gigante en lámina verde y lo pintó. Iban como unos cinco niños y yo les ayudaba a leer y a escribir, como una actividad después del colegio. Entonces la gente del barrio, me buscaba mucho, para que hiciera los mandados, para que les ayudara con los niños a hacer tareas, bueno cosas así”. [Susana Ramos]

“Las personas adultas en ocasiones se acercaban y me comentaban cómo estaban, sin necesidad de hablar con ellas, o cuando iba en bus, como si yo fuera pues una gran amiga, me decían <<mira que he tenido muchos problemas>> y siempre he escuchado, desde muy pequeña y me ha generado ese deseo de ayudar, pero en ese entonces no sabía cómo”. [Sofía Gamboa]

En el proceso de decisión también influyeron personas cercanas a estas dos mujeres. Algunas apoyaban e inclusive motivaban la decisión, otras por el contrario insistían que debían estudiar otra carrera y otras más se mostraban respetuosos de la elección profesional.

“Por mi historia de vida, mi familia desde muy niña me ha visto como muy adulta, han respetado lo que decida, para mi papá por ejemplo lo importante era que estudiara y para mi mamá que fuera profesional, pero ni siquiera sabían qué era Trabajo Social. A nivel social hay otras carreras que son mucho más prestigiosas como medicina o derecho, pero no, yo la escogí, y en mi casa no opinaron mucho, lo importante era que yo estudiara y cómo me veían haciendo Trabajo Social desde muy niña”. [Susana Ramos]

“Una amiga tenía muy claro qué quería estudiar y empezamos a hablar sobre eso, me mostró lo que había investigado en internet. Yo tengo una tía que es psicóloga y me explicó qué era eso, de qué se trataba, las líneas, las áreas de estudio y todo y pues allí fue que me decidí por esa profesión (...) Mi papá y mi mamá no querían, porque tenían el concepto de algo que me generara más recursos económicos, me dijeron que derecho, pero a mí no me llamó la atención o también educación preescolar, pero no”. [Sofía Gamboa]

Ya adelantando sus estudios universitarios empezaron a tener experiencias que fueron moldeando el estilo profesional. En las aulas los estudiantes no perciben o comprenden de la misma manera la teoría. Ceberio y Linares (2005:53–54) refieren esta diversidad, a partir de la comprensión y asimilación de la formación teórica y en su implementación como una ganancia, que limita la acción mecánica de reproducir los modelos aprendidos. La singularidad de comprensión que hacen los profesionales dicen los autores “otorga colorido”, esto es enriquece.

En el caso de la psicóloga Gamboa hubo desde el inicio de su carrera un reconocimiento y necesidad de realizar un proceso terapéutico en el cual atendiera, entendiera y elaborara asuntos de su historia personal. Esta necesidad surgió de escuchar en sus docentes, a quienes les otorga gran credibilidad, que si un psicólogo no se somete a un proceso de terapia psicológica no podrá realizar un proceso responsable de intervención. Ella lo expresó en las siguientes palabras:

“Siempre en la Universidad explicaban que si no te sientes bien, no es adecuado y congruente que vas a atender a la gente. No puedes llorar ahí con el paciente, porque muy probablemente y generalmente sucede, justo llega lo que a ti te afecta y qué vamos a decirle al paciente para ayudarlo. En octavo o noveno semestre, ya nos dijeron: <<mire tenemos que empezar a mirar qué pasa con nosotros mismos, para que no sea una especie de reflejo>>. Desde ese momento y hasta el momento yo estoy en terapia y espero seguir haciéndolo siempre, porque soy partidaria que absolutamente todo el mundo debe pasar por un proceso”. [Sofía Gamboa]

No se trata de afirmar si la hipótesis percibida por Sofía es cierta o falsa, se trata de comprender el efecto que ésta ha tenido en la constitución de su estilo profesional. Su frase “todo el mundo debe pasar por un proceso”, no es una afirmación propia, viene de las aulas de clase y ha sido reforzada con su experiencia psicoterapéutica, que viene desarrollando desde que era estudiante.

El hecho que Sofía realice un proceso terapéutico, fue aprendido durante la formación profesional en la Universidad como un deber, sin que necesariamente ella tenga plena conciencia de la forma en que esta afirmación configura un modo de actuar profesional.

Estas afirmaciones además muestran la forma en que es visto el mundo, es decir, como se comprende a sí mismo y a su entorno. Relacionado a ello, Ceberio y Linares (2005: 21) han llamado “*mapas de la realidad*” a las afirmaciones que han sido construidas a partir de las percepciones de las experiencias tenidas a lo largo de vida, las cuales están impregnadas de emociones, que acentúan las mismas.

Las siguientes experiencias de las trayectorias profesionales de Susana y Sofía, en el marco de su práctica pre-profesional, evidenciaron elementos que fueron aportando a la construcción del estilo profesional de cada una.

“Lo organizacional no va con lo que yo como profesional quisiera hacer, o sea, yo no quiero ir a organizarle la fiesta a nadie, que pereza, no estudie tanto para hacer bobadas, porque hice mi práctica en lo organizacional a ver si cambiaba de idea, hice una caracterización y le mostré todo eso a los directivos de la empresa, cómo estaban los empleados, a nivel educativo y familiar, para que ellos montaran algún programa, pero de ahí para allá que hayan hecho algo no sé, porque las empresas, sin el ánimo de generalizar, no están interesadas en sus trabajadores”. [Susana Ramos]

“Yo inicié la practica en el juzgado penal para adolescentes, luego estuve en el orfanato que queda ahí en el centro, eran unas niñas y adolescentes que generalmente tenían un padre ausente o consumidor de sustancias, igual que la madre, o trabajaban en el rebusque diario. (...) Ya cuando estaba en Corpolatín empecé a descubrir qué eran los niños, dónde quería seguirme basando, porque en la universidad no tenía definido lo que quería”. [Sofía Gamboa]

Estas experiencias relacionadas con el quehacer, conllevan a las profesionales a elecciones como: “*No me gusta el trabajo social organizacional, porque las empresas no les interesa el bienestar del trabajador*”. En el caso de Susana, su afirmación proviene de su experiencia en la práctica pre-profesional realizada en el campo organizacional, a partir de la cual ella intentó otras experiencias, “*para ver si cambiaba de idea*”.

Sin embargo tras realizar su práctica reforzó su percepción y decisión, ya que para ella la empresa no le permitía ejecutar programas o proyectos que cubriera las necesidades emergentes en la caracterización definida en sus diagnósticos. Susana no ha laborado hasta el momento en el ámbito organizacional.

También Sofía se muestra renuente a laborar en el ámbito organizacional, pero tiene una elaboración distinta: “*No se pueden generar cambios en las empresas,*

porque ya hay unos lineamientos establecidos”, la cual reforzó durante una entrevista para laborar en una empresa.

“A mi organizacional nunca me llamó la atención porque siento que uno tiene que estar supeditado a alguien y no se puede generar cambios, porque se debe responder a unos resultados que ya están supremamente establecidos y todo es para el beneficio de la empresa. Incluso fui a una entrevista organizacional y dije eso y me sacaron corriendo, me decían y ¿usted para que quiere hacer ese tipo de cambio aquí? si usted sabe que en una empresa la misión y visión, ya están. Me aseguraron algo que de cierta forma yo ya pensaba”. [Sofía Gamboa]

De esta forma las decisiones pueden cambiarse o reforzarse a partir de nuevas experiencias; en el caso de Sofía cuya afirmación es “me gusta trabajar con niños y niñas”, se ha reforzado a partir de las experiencias en el proyecto con la atención a través de la línea 106, en las cuales se siente cómoda y a gusto lo cual se refleja por un lado en su permanencia en la Corporación y por otro lado que la elección de formación postgradual es en pedagogía infantil.

También la trayectoria de vida según Ceberio y Linares (2005) tiene que ver con los momentos evolutivos y sucesos de la vida, como pueden ser experiencias y situaciones de fuerte impacto emocional y la percepción del profesional hacia estas; el momento del ciclo vital en el que se encuentra tanto el profesional, como el consultante o participante con el que se interviene; estos son aspectos importantes en la constitución del estilo profesional.

Por ejemplo, Susana Ramos antes de ser madre, atendió un caso de abuso sexual con un victimario, que consultaba porque pensaba que estaba “enfermo” y quería dejar de estarlo. Este proceso le afectó a nivel emocional, hasta el punto que tuvo que remitir el caso a un profesional del área de psiquiatría.

“Claro, ¿quién quiere tratar a un abusador? pienso que sería clave, para prevenir el abuso sexual, pero no, no pude. Yo tengo una limitante y es que no sabría cómo llegarle a una persona que abusa sexualmente, yo lo que hice fue escucharlo con todo el esfuerzo humanamente posible, de escucharlo en toda su historia y ahí lo remití al psiquiatra” [Susana Ramos]

Después de ser madre y a través de la línea 106, atendió un caso de abuso sexual a un niño, que le generó una movilización emociones que la implicaron hasta el

punto de pensar en buscar al abusador para confrontarlo y llevarlo a las autoridades.

“Con este caso, me frene para no hacer investigación frente al abusador, porque es peligroso, pero sí estuve a punto. Claro me afecto, me afecta, me pone muy alerta con mi hija y en eso me afecta, porque cuando uno escucha que está pasando esto con los niños, uno dice: no pues que tenaz, tengo que poner cuidado que a mi niña no le vaya a pasar eso mismo y la vía de escape que utilizo es que trato de hacer lo mejor que pueda, inclusive ir un poco más allá” [Susana Ramos]

En casos como este, los profesionales del área psicosocial van construyendo una afirmación sobre el quehacer, que es lo que Berry (1990) denomina “*la trampa del salvador*” describiendo el sujeto que la mayoría de su tiempo lo destina a ayudar a los otros, dejando de lado sus propias necesidades, como afirmando “*los demás me necesitan, debo ayudar a como dé lugar*” y sólo de esta forma sienten que tiene sentido su existencia.

Después de que la Trabajadora Social Susana Ramos, atendiera el caso del niño abusado sexualmente, describe cómo evolucionó el caso y las emociones que le produjeron, además de la sensación de impotencia que experimento

“Ya está bien, ya puede dormir, ya se ríe, el chico está saliendo de eso (...) que la vida del niño pueda ser más amable, me deja más tranquila, la misión mía es tratar que la vida de esa persona, sea más amigable, no es por el deber ser, sino como misional. Yo pienso que estudie Trabajo Social como una misión personal, una misión de vida, desde allí me he comprometido”. [Susana Ramos]

Aunque Susana hizo referencia sobre el contexto en el cual trascurrió su infancia, como de alta peligrosidad, violencia y vulneración de derechos, no se puede decir con certeza si esto influyó en su decisión, aunque es probable que exista una relación.

Pese a esto, también podría decirse que la afirmación que encierra las ansias de ayudar al otro, pudo surgir de un momento gratificante para el profesional en donde pudo experimentar la posibilidad de ayudar al otro como un aporte también para su vida.

Pero es importante determinar qué se oculta tras esta afirmación, puesto que Berry (1990: 58) refiere que una de las características principales de un “*salvador*”

es “tratar de lograr una sensación de mérito <<obrando de forma>> meritoria” aunque en su interior dudan de sus méritos y esto los lleva a buscar experiencias en las cuales puedan sobresalir y ser reconocidos por aquellos a quienes valoran como meritorios. Este perfil de “salvador” tiene sus antecedentes en una niñez en la que hubo adultos que los necesitaron.

Recordemos entonces que la profesional Susana Ramos, desde muy niña realizaba actividades extraescolares con niños y niñas que vivían en su barrio, lo cual, según cuenta, daba como resultado que los adultos confiaran en ella y la vieran como una persona madura y responsable y de la cual podían esperar apoyo.

*“Mi familia desde muy niña me ha visto como muy adulta, han respetado lo que yo decida (...) La gente del barrio, me buscaba mucho, para que hiciera los mandados, para que les ayudara con los niños a hacer tareas, bueno cosas así”
[Susana Ramos]*

En este caso el deseo de Susana de ayudar o apoyar al otro, se relaciona con la experiencia de sentirse y de ser percibida por los otros como adulta siendo una niña. Lo anterior la lleva a experimentar admiración y respeto de los adultos, así como la sensación de ser necesitada. Esto refuerza la afirmación “debo ayudarle al mundo” y por ende la acción que le acompaña toma valor e importancia en su vida, hasta el punto de tener la certeza de ser algo “misional”.

Lo anterior permite comprender por qué para Susana muchas de sus experiencias profesionales son complejas o tienen alto grado de dificultad, que tras aceptarlas, establece retos, lo cual la lleva a revivir, la satisfacción de servir y la satisfacción de ser admirada y necesitada.

“Llegué a reemplazar a otra Trabajadora Social, con una meta gigante a muy corto plazo ya desarrollar algo que le sirviera a la gente. Después de terminar ese proyecto, en enero doña Eliana²³ me llamó y me dijo: <<Sandra, yo la necesito urgente, tengo un proyecto gigante, muchas familias, muchos niños, hay que diseñarlo, necesito que se venga ¡ya!>>. Y yo le dije bueno ya voy para allá. Y sí, realmente era ambicioso y lo más curioso es que las metas que eran altísimas, las revolamos todas en niños, en familias, en acuerdos de voluntades, en todo”. [Susana Ramos]

²³ Directora Nacional de la organización CORPOLATIN

Para los profesionales, este tipo de actividades requieren esfuerzo y dedicación, lo cual implica que destinen parte de su tiempo en actividades laborales, que disminuyen el tiempo para asuntos familiares, académicos o de esparcimiento.

Según Berry (1990: 23) “los salvadores “están generalmente tan atareados cuidando del otro, que se descuidan ellos mismos. Durante las largas jornadas de trabajo, pueden no percatarse que sus propias necesidades no están satisfechas, inclusive pueden aparentar que no tienen necesidades.

“Se presentan al mundo como personas que tienen respuestas, al tiempo que hacen caso omiso de los interrogantes que aun los desazonan por dentro; como personas que pueden brindar consuelo mientras desatienden el dolor que palpita en lo profundo de su ser”(Ibíd.:19). Para Susana es vital apoyar o ayudar al otro, brindándole paz y bienestar, sin embargo es complejo observar sus propias experiencias, en algunas ocasiones dolorosas y liberarlas para generar la dicha y paz que desea que los demás encuentren.

Esto último, se observó durante el primer día del seminario, realizado con las profesionales de CORPOLATIN, en el marco del plan de intervención de la práctica pre-profesional; durante dos ejercicios en los cuales la profesional dejaba sus ojos abiertos después de que la instrucción general era cerrarlos, con el objetivo de realizar un proceso introspectivo recordando en las trayectorias de vida, miedos presentes en la actualidad.

Aunque inicialmente Susana se mostró renuente al proceso, logró finalizar el primer día, mostrando interés y apertura al proceso, siguiendo las instrucciones de cada ejercicio y participando de forma activa durante las dos siguientes jornadas.

“A mí el seminario obviamente me aportó, porque es una mirada que apoya la revisión personal individual de cada profesional psicosocial y pues tiene unos elementos para construir un poco desde la mirada del desarrollo humano hacia el profesional”. [Susana Ramos]

Este aspecto característico de “el salvador”, que según Berry (1990), tiene una actitud desmedida frente a las necesidades de los demás, descuidando las

propias, desencadena la sensación de dar demasiado, sin recibir lo justo; lo que se evidencia en Susana cuando manifiesta que entrega demasiado y a veces siente que no es recompensada como debería.

“Yo siento que económicamente no ha sido compensada la labor, porque hay la satisfacción individual de lo que yo siento que he podido hacer por la gente y lo que la gente ha hecho por mí también. Pero son muchas las funciones que hay y las que uno mismo se pone, para que lo que esté a cargo de uno y a veces lo que tampoco está a cargo de uno salga bien”. [Susana Ramos]

Es así como Berry (1990), manifiesta que “el salvador” suele atiborrarse de tareas, con las cuales fácilmente descuida su propio entorno. “Con mayor frecuencia los salvadores están demasiado atareados para sentir nada en absoluto, salvo presión de tener demasiado que hacer y muy poco tiempo” (Berry, 1990: 23).

Y esto desencadena culpa del profesional, por lograr las metas que se proponen, tanto a nivel individual como familiar, que en el caso de Susana es la constante reflexión sobre el deseo de realizar una maestría, que se ve truncado por la percepción que no tendría tiempo para ello y sobre todo el tiempo que debería pasar con su hija frente al que realmente comparte.

“Susana Manifiesta que siempre está pensando en trabajar más y que con esto puede hacer daño a los demás, pero sobre todo a su hija, porque le dedica mucho tiempo a trabajar. Ha tenido dos y hasta tres trabajos y esto le genera mucho estrés, al no disponer de tiempo para compartir en familia”. [Crónica del seminario primer día]

Otro aspecto inherente al “salvador”, según nos refiere la misma Berry (1990), dado que depende de la respuesta de los demás para lograr una sensación de bienestar, es que permita que sus acciones sean determinadas por otras; de este modo se muestra necesitado de aprobación para sentirse especiales y por eso mismo actúan supeditados a otros. “Es muy importante advertir que, cuando se está cogido en la trampa del salvador, se renuncia a controlar la propia vida y la propia sensación de bienestar” (Berry, 1990: 60).

Esto se debe a que la sensación de bienestar propio se ve permeada por la sensación de bienestar del otro, dónde sí y solo sí se alcanza, cuando se perciba

que los otros también la han alcanzado. Y precisamente ello la hace inalcanzable debido principalmente a la visión del otro como un ser necesitado.

Además será inalcanzable porque el profesional vincula ese bienestar a la necesidad de él mismo de ayudar o apoyar, a la que se le suma la necesidad de hacerlo cada vez mejor. *“Aunque tal vez traten compasivamente los defectos ajenos, exigen de sí mismos nada menos que la perfección”*. (Ibíd.: 218).

“En el proyecto del próximo año, uno de los retos personales, que ahí es donde uno se pone más funciones porque ya me pensé el proyecto y yo me apasiono construyendo las cosas, el propósito personal es que los profesores, o por lo menos algunos profesores, para no poner la meta tan grande puedan ver a los estudiantes, y lo que implica ver al otro”. [Susana Ramos]

En este caso el profesional debe poder identificar si esta “cayendo en la trampa del salvador”, debido a que más allá de estas actitudes de dadores, perfeccionistas, entregados a la causa, existe un ser humano con necesidades y afecciones, posiblemente desatendidas, que debe empezar a priorizar.

En el estilo profesional de la psicóloga Sofía Gamboa, también se observan características propias de “salvador”, sin embargo desde un tipo distinto al descrito en Susana, siendo este concordante con lo que Berry (1990) llama “el complaciente”, quien está enfocado en hacer feliz a los demás, esmerándose en hacer sentir cómodos a los demás, *“los complacientes aceptaran casi siempre hacer lo que se les pide, haya tiempo o no para ello”*. (Ibíd.: 77)

Esta habilidad de identificar la emoción le aporta a Sofía a determinar la ruta a seguir en la intervención, según determine la emoción del consultante, si se encuentra listo o no para expresar las situaciones percibidas complejas o problemáticas. Y además reconocer las emociones en el consultante, contribuye a establecer si la intervención fue exitosa o no.

“No necesariamente la otra persona tiende a contarme explícitamente, uno siente con cositas específicas que esa persona quiere hablar, quiere decir algo, quiere manifestarse de alguna forma (...) Yo creo que uno de los indicadores es esa empatía que se genera con el consultante, cuando uno siente esa emoción y desde sus palabras dice: <<lo que usted me acaba de decir es muy importante para mí, me genera mucha tranquilidad, usted no sabe lo mucho que

me ha ayudado>> (...) Escuchar que uno le dio esa voz de aliento, una luz en el camino, es cuando uno reconoce que ha hecho bien su labor”.[Sofía Gamboa]

Para Sofía uno de los indicadores de una atención exitosa es que el consultante manifieste gratitud frente al proceso, por ello adopta una actitud complaciente, por ello la intervención se centra en hacer siempre sentir bien a su interlocutor, durante las intervenciones con los consultantes adoptando un estilo que le permita generar empatía y contener emociones, logrando que estos se sienta felices o serenos.

Relacionado a esto Fortes (2009) aclara que si bien la relación empática es un aspecto fundamental durante la intervención, de establecerse bajo la necesidad de aprobación del profesional, puede repercutir en un “cuidado excesivo” hacia el objetivo, muchas veces desconocido por el terapeuta. El profesional estará atento a decir y hacer cosas para ser aprobado lo que genera que su intervención sea más dirigida a sí mismo que a los consultantes. “Podemos enviar mensajes como: ¿verdad que soy buen terapeuta?”.

Teniendo en cuenta a Fortes (2009), Sofía puede estar escudándose en generar empatía con el consultante, para evitar confrontaciones, que produzcan malestar durante la intervención y más allá, también puede estar mostrando inseguridades del profesional y necesidad de aprobación, realizando su intervención desde una actitud complaciente.

“Como del mediador, del que apoya, del que escucha, del que pude proporcionar otras alternativas, del tranquilizador, si ese sí”. [Sofía Gamboa]

Sofía se identifica además como una persona positiva, quien realiza una intervención con la posibilidad de trascender a la situación percibida como problemática, para identificar los elementos positivos en la misma, lo cual relaciona con experiencias de su vida personal.

“Tiendo a ver el lado positivo de las cosas, incluso desde mi casa, con mis papás, claro ellos arraigados de otra cultura es muy fácil sacar la palabra negativa primero, hasta el punto que en mi casa me vuelvo cansona con ese tema”. [Sofía Gamboa]

Sofía atribuye esta característica, como contraposición a la actitud derrotista de sus padres, que ella señala que fue marcada por el contexto en el cual se criaron ellos y que fue constantemente manifestada a lo largo de su infancia y adolescencia. Pero que ha permeado su forma de ser, con su forma de intervenir.

Estas características se relacionan con lo que Berry (1990: 81) llama “*salvador consejero*”, quienes describe como personas empáticas, que “*dotados de una curiosidad y un talento natural para comprender la compleja condición humana, los consejeros tienen un don para lograr que las personas revelen sus secretos y su dolor*”.

Sin embargo al salvador le atrae ayudar a quien sufre un dolor similar, en este sentido es que Sofía manifiesta que se siente más cómoda con casos de familia y es este ámbito en el que Sofía se ha centrado durante las sesiones con su terapeuta.

“En la terapia personal lo primero que empecé a trabajar fue sobre mi familia, en este momento puedo decir que me siento más fuerte en eso, porque es lo que más he trabajado hasta el momento, me siento tranquila y bien en ese campo, siento la fortaleza para dar una atención y orientación adecuada”. [Sofía Gamboa]

Esto muestra una relación entre sus experiencias personales, frente al estilo profesional, puesto que al vivir en su infancia situaciones que requirieron un proceso de terapia psicológica, fortalece la intervención con casos de familia. Y en este caso la profesional manifiesta que aporta a su intervención, sin embargo en casos donde a partir de una situación dolorosa familiar no asumida, liberada y/o procesada, puede suceder que resulte ser dificultoso al producir en el profesional rechazo o profundo dolor.

Cabe preguntarse cómo concibe el profesional a la familia, puesto que generalmente se tiene una mirada idealizada de la familia, como la principal protectora, con un ambiente de amor y protección incondicional, estas posturas puede tener impacto importante no sólo en el estilo, sino en los NNA ya que pueden estar invalidando otras formas de familia y promoviendo una idea de

familia armónica y sin conflictos.

“Una mamá está haciendo bien su labor cuando no tiene dificultades con su hijo, o con su familia, cuando siente esa empatía en la casa, o cuando siente esa armonía en la casa. Cuando se siente incómoda o cuando existe algún tipo de rechazo, o alguno de los miembros de su familia está rechazando algo, allí hay algo que resolver”. [Sofía Gamboa]

Estas apreciaciones idealizadas sobre la familia, llevan a plantear una afirmación: *“Las familias deben ser perfectas y la perfección es no tener conflictos”* y en este orden de ideas alcanzar la armonía familiar sería un fin utópico de la intervención, inalcanzable, que sólo genera malestar frente a la realidad, que muestra conflictos inherentes a la relación con el otro.

En este orden de ideas Sofía se compromete a realizar terapia constantemente para alcanzar una perfección familiar, que realmente nunca logrará tener, ya que obedece a un ideal. Sin embargo en el marco de esta sistematización realiza una autorreflexión sobre el concepto de familia que tenía.

“considero que no es adecuado porque incluso uno podría hacer un juicio de valor allí, uno se encasilla en la forma en que cree que es, yo pienso que uno se basa mucho en la relación que ha tenido con su familia, es base fundamental en la intervención”. [Sofía Gamboa]

No se puede invalidar el proceso terapéutico que Sofía ha llevado hasta el momento, ni mucho menos las capacidades que percibe tener tras el mismo. Sin embargo tras preguntarle a Sofía sobre los casos en que llaman PMC, dice que generalmente llaman madres y hace un resumen de lo que generalmente refieren y la forma como lo maneja.

“Le brindo ese espacio para que ella libere toda esa carga emocional, porque generalmente ella está muy cargada y ese espacio no ha existido nunca para ella, porque esta tan pendiente de todas las personas a su alrededor que pone su núcleo familiar por encima de ella, nunca se ha descargado, ella toma su lugar y empieza a soltar todo, empieza a darse cuenta de que sí pueden existir soluciones”. [Sofía Gamboa]

Este relato de la madre, que generalmente consulta a la línea, está estrechamente relacionado con lo manifestado por Sofía durante el primer día del seminario, mientras realizaba un ejercicio de presentación personal, acerca de su madre, que

describió como una mujer dedicada a sus hijos a su familia y sobre todo a su esposo.

“Sofía percibe que su padre ejerce mucha influencia en su madre, hasta el punto que ella la observa sumisa, dependiente, complaciente. Fue el padre quien decidió que debían venir a Cali y su madre dejó a su familia y su entorno con toda la cultura que le enmarca en la ciudad de Bogotá”. (Crónica Seminario, primer día, 2012)

Además manifestó que percibe a su madre como una mujer enfocada en su núcleo familiar que ha descuidado sus propios anhelos, deseos y sueños, por complacer a los demás. Sofía describe a su madre de forma semejante a como describe a la mujer que consulta la línea, cargada emocionalmente, con necesidad de descargarse y darse espacio para sí misma.

Este caso muestra una relación entre su trayectoria de vida y la forma como lleva a cabo la intervención, Sofía evidencia carga emocional al expresar en el seminario, que tiene temor de parecerse a su madre y repetir su historia, por lo cual no le gusta sentir que debe depender de los otros.

Si el profesional persiste en negar que en su infancia o adolescencia pudo haber vivido situaciones que le generaron un dolor aun no elaborado, estas situaciones, pueden llegar a reflejarse en su intervención.

Con ello no se quiere afirmar la obligatoriedad de un proceso terapéutico para intervenir casos de familia, puesto que muchos profesionales aportan a la construcción del bienestar individual y familiar, sin haber resuelto sus experiencias propias. No obstante, este es un aspecto que lindera con los principios éticos.

Sin embargo cabe tener claridad de las sensaciones y emociones que percibe el profesional cuando aborda ciertos temas y realiza reflexiones en torno a ellas, para no caer en la trampa del salvador, que pretende atender las necesidades ajenas sin atender las propias, y sobre todo resolver lo que es propio a través de los otros.

Ahora bien, con sus colegas, Sofía establece una relación cordial, respetuosa, dónde se preocupa por no mostrarse imponente, sino más bien desde una postura más pasiva, buscando constantemente indagar en sus compañeros si le aprueban y en algunas ocasiones simplemente cediendo su postura, por temor a ser invalidada.

“Yo no sé qué tan apropiado sea, que yo le pregunte a la otra persona: ¿te parece? ¿Estás de acuerdo en eso? (...) A mí se me dificulta como exponer muchas cosas, y me he dado cuenta que de pronto ya lo tenía pensado y podía haber dicho muchas cosas, pero tal vez por el temor al rechazo al equivocarse o que la idea no sea buena, no la digo”. [Sofía Gamboa]

Que el profesional tenga una mirada auto reflexiva de su intervención, identificando habilidades o aptitudes que se le dificultan y que pueden estar relacionados a miedos propios, aporta al proceso de reconocimiento del estilo, puesto que haya o no claridad frente al momento en que surgieron dichos miedos, debe existir claridad frente a la forma como se manifiestan.

La afirmación de Susana “*hay que ayudar a la humanidad*” y la afirmación de Sofía “*es realmente importante el bienestar de los demás, que deben resolver sus asuntos familiares*”, son construcciones a partir de experiencias, que involucran la interacción del individuo con su entorno, las cuales se producen y reproducen, desde la infancia y hasta la actualidad.

Esto implica que han sido aprendidas y así mismo pueden modificarse, si es que percibimos que no son efectivas para nuestro bienestar o el de nuestro ambiente. Por ello, es tarea del profesional, estar en un estado de alerta permanente frente a su quehacer y las afirmaciones construidas y aquellas que apenas se están moldeando a partir de las experiencias profesionales, teniendo en cuenta que ninguna es definitiva, ni está articulada a una verdad absoluta.

Esto resalta la importancia de un profesional flexible frente a lo que percibe como su realidad, puesto que aquello que cree fervientemente, como afirmaciones de vida, podrían en determinado momento chocar o provocar emociones encontradas frente a la realidad de las personas con que se interviene.

Y más que problematizar esta situación, el profesional puede estar atento a ésta, comprendiendo además que existen tantas realidades como personas existen en el mundo. Y así mismo comprender que el estilo no es inamovible, más bien está en permanente construcción y reconstrucción.



**CAPITULO V:
REFLEXIONES A PROPÓSITO DE LA EXPERIENCIA SISTEMATIZADA.**

En este capítulo se realizan reflexiones a partir de la experiencia, en el marco de la violencia y el maltrato infantil, teniendo en cuenta que el eje de la sistematización fue: el estilo de las profesionales relacionado con sus trayectorias de vida.

Es importante tener presente que la experiencia donde se observó el estilo de las profesionales Sofía y Susana, es un proyecto social cuya meta de cobertura fue: en el componente de atención a través de la línea 106, 7000 NNA y en el componente de promoción y prevención en las instituciones educativas, 2.000 NNA y 800 PMC, durante dos sesiones respectivamente; meta que debía ser alcanzada en el transcurso de un año.

Para cumplir a cabalidad con la meta, las profesionales debieron exigirse a sí mismas para ser eficientes y eficaces en el cumplimiento de la misma. Esto trajo como resultado desgaste emocional y físico. Las profesionales expresan dinámicas con relación a las tensiones surgidas tras la necesidad de cumplir con la meta.

“A mí me llamaron en septiembre del año pasado para un proyecto, que estaban cogidos de tiempo, no sé qué paso y tenían que entregar un resultado de no sé cuántas familias en diciembre, que me fuera urgente, que consiguiera las familias, que dictara los talleres, las intervenciones, todo, una meta gigante a muy corto plazo”. [Susana Ramos]

“Se empezó a ver la necesidad que yo entrara a atender línea, porque Corpolatin entró a una crisis de recursos, no habían muchos profesionales allí y se viola necesidad y empezamos a trabajar para eso”. [Sofía Gamboa]

Además de las lógicas que exigen a las profesionales esfuerzos y les demandan tiempo, las profesionales deben atender casos de maltrato infantil, violencia al interior de la familia, abuso sexual, violencia de género, consumo de SPA, entre otras, durante seis u ocho horas diarias, a través de la línea 106 y/o en las acciones de promoción y prevención en las instituciones educativas.

Para los profesionales se hizo evidente la necesidad de realizar actividades encaminadas al cuidado del cuidador, puesto que algunos de ellos presentaron incapacidad, que de acuerdo a los diagnósticos médicos se encontraban asociadas al estrés producidos por la labor profesional. Esta fue una de las razones por las cuales se contempló el seminario.

Lo que se manifestó durante una reunión con diferentes instituciones de protección a la infancia y la adolescencia, liderada por la organización CORPOLATIN, donde los asistentes expresaron la necesidad de abordar la temática del “Burnout” o “síndrome del empleado quemado”, la cual consiste en un trabajador que debido al estrés laboral empieza a tener deficiencias en los servicios.

El miércoles 30 de mayo del 2012, se llevó a cabo un taller sobre el síndrome mencionado, en el cual se realizaron relajación y expresividad de las emociones, a través del contacto con los demás. Tras el taller, aún se expresaba la necesidad de continuar participando de este tipo de sesiones.

Aunque la necesidad de cuidado al profesional fue reconocida abiertamente por los profesionales, las exigencias del proyecto, en su premura por cumplir las metas dejan en segundo plano el cuidado de sí mismo. Susana y Sofía realizaron actividades a nivel personal para minimizar los efectos emocionales que les puede producir su labor, ante ello las profesionales manifestaron que:

“En el trabajo con los consultantes de la línea, el objetivo es orientar y tener una mirada profesional, por ejemplo, llaman a decir que maltrataron a un niño y yo no me voy a poner a llorar con esa señora, porque no la voy a poder ayudar, yo espero que me pase, voy a tomar café, agüita y ahorita hablamos”. [Susana Ramos]

“Yo creo que de cierta forma el hecho de tener un profesional donde yo le pueda contar, mira que siento esto, tener a mi terapeuta me permite liberarme” [Sofía Gamboa]

La creatividad, planeación, reflexividad, capacidad de escucha y observación comprensiva de los casos que se intervienen, se ven alteradas por el agotamiento físico y emocional que produce una carga laboral en la que se combinan

cumplimiento de metas, complejidad de la problemática abordada y jornadas laborales. En este sentido, un principio ético es la atención reflexiva a estas situaciones y a sus conexiones con la biografía del profesional.

El tiempo de reflexión sobre la vida personal fue propiciada a través del seminario, llevada a cabo en el marco de la propuesta de intervención de las estudiantes en práctica de Trabajo Social. En las actividades desarrolladas en el Seminario se movilizaron reflexiones del profesional sobre la forma en qué se desenvolvían tanto en el contexto laboral, como en el personal y rastreando comportamientos y actitudes en experiencias propias de sus trayectorias de vida.

Esto tuvo como resultado, que las(os) profesionales identificaran y reconocieran aspectos de sí mismo, de los cuales no se habían percatado antes o no se había detenido a reflexionar sobre ellos.

Relacionado a esto, Fortes (2009) manifiesta que un error básico del profesional es el desconocer su sistema de creencias y centrarse sólo en el de los consultantes o los puntos de encuentro con ellos. Ese desconocimiento puede hacerlo *“actuar automáticamente y no reflexivamente, nuestra curiosidad y cuestionamiento necesitan ir no solo hacia afuera, con la mirada puesta en los otros, sino plasmar una mirada constante hacia nosotros mismos”*. (Fortes, 2009: 38)

Para Susana y Sofía la atención a los NNA y PMC, abarca la mayor parte de su tiempo, enfocando su mirada principalmente hacia la población atendida, rompiendo un adecuado equilibrio entre la atención a los otros(as) y el cuidado de las cargas emocionales que se derivan del contacto con problemáticas, de la complejidad que estas profesionales deben abordar.

En otras palabras, ellas tienen mayor atención para observar, analizar y reflexionaren torno a los asuntos de los sujetos y familias con quienes interviene,

olvidando la subjetividad e intersubjetividad que se presenta en todo proceso de intervención social.

Lo anterior dificulta que las profesionales logren interiorizar prácticas que le permitan generar dinámicas diferentes, orientadas a facilitar que el profesional logre volcarse sobre su propia subjetividad, no necesariamente a través de la inmersión en procesos terapéuticos, sino apropiando una actitud reflexiva de la intervención que facilite ampliar el nivel de conocimiento de sí mismo.

Es decir que el profesional exteriorice las experiencias en las que se siente involucrado emocionalmente; de tal manera que pueda hablar sobre ellas, cuestionarlas y rastrearlas en su trayectoria de vida. Lo que a través de las entrevistas y el seminario se propició en las profesionales, en el sentido que lograron evidenciar elementos que no tenían conscientes.

“Pues pienso que chévere reconocer las fortalezas, pero pienso que desde lo que puedo desarrollar podría ser un poco teatral, es interesante hacerlo ver como más consciente porque ahí está toda esa potencialidad”. [Susana Ramos]

“Pero sí podría mejorarlo, ahorita viéndolo bien sí, claro porque puede ser una herramienta, considero que si me falta trabajo en oratoria, yo tengo temor al público, a la multitud, como esa presión de todos verme (...) te permite visualizar algunas cosas tuyas que de pronto podían estar ocultas o que no se querían ver con claridad (hablando sobre el seminario)” [Sofía Gamboa]

Los espacios de reflexión y análisis brindan al profesional la oportunidad de reconocer en su propia historia, los estilos relacionales, paradigmas, deseos, necesidades y temores, y los significados atribuidos a la manera como los ha interpretado.

Esto con el fin de hacerle frente a lo que Berry (1990: 23) denomina la “trampa del salvador”, que se produce cuando el profesional piensa que debe ser perfecto y debe tener todos sus asuntos resueltos para poder atender todos los casos, lo cual se observó en Sofía, que al idealizar la familia propicia la necesidad de acudir a terapia constantemente.

Es importante que el profesional reconozca su humanidad y aunque esto es evidente, en algunas ocasiones el profesional intenta desvincular el plano emocional de la intervención, evadiendo elementos propios de su subjetividad que surgen a partir de la misma.

Lo anterior se observó tanto en Susana como en Sofía; Susana que tras la intervención con un niño abusado sexualmente por un hombre, tuvo el impulso de buscar al victimario en su barrio para enfrentarlo, como ya se planteó, lo que después relacionó con lo alerta que debe estar con su hija de cinco años.

Y Sofía cuando describió la intervención con la madre consultante ignorando la estrecha relación con lo que ella percibe de su propia madre. En los dos casos se logró evidenciar conexión entre las experiencias de vida de las profesionales y situaciones problemas que han debido atender.

El conocimiento de estas articulaciones entre la biografía del profesional y los casos atendidos, pueden aportar una reflexión que le permita identificar los sentimientos no elaborados que se presentan y permean la perspectiva teórico/metodológica que éste decide, las interpretaciones y su intervención.

La presunción de objetividad, en sentido de implicarse lo menos posible, como un ideal de la intervención, con frecuencia tiene un efecto paradójico, pues las emociones y sentimientos que intentan mantenerse al margen, se hacen presentes con mayor fuerza en la intervención social. Negarlas, desconocerlas se constituyen una trampa que limita las posibilidades de auto-observación, objetivo de primer orden y obligado en sentido ético de la intervención social con familias.

La auto-observación propicia un manejo de la perspectiva profesional, acercamiento o alejamiento de la situación observada y con ello una comprensión que reconozca las voces de los implicados, entre los cuales por supuesto se encuentra el profesional. Reconocerse parte de la intervención con la familia, de que así como la familia se ve afectada por el profesional, también todo lo que se

hace con la familia también afectará al profesional, es decir su vida personal también está allí implicada.

Como puede notarse la intervención social es un espacio de grandes enseñanzas y oportunidades en doble vía, es decir, en esa doble direccionalidad, el profesional pone sus conocimientos y biografía al servicio de la familia y de la relación con ella, en la que a su vez se encuentra una fuente de saberes, tanto de las situaciones tratadas, como de la historia personal del profesional.

Ahora bien, teniendo en cuenta la reflexión en torno a las afirmaciones construidas por Susana y Sofía en el capítulo anterior, hay otro elemento que el profesional puede identificar durante la intervención, es: las frases que utiliza reiterativamente, es decir, aquello que afirma sin temor a equivocarse, poniendo en evidencia su sistema de creencias construido a partir de las experiencias de sus trayectorias de vida. El profesional puede entonces cuestionarse constantemente sobre lo que piensa, dónde lo aprendió, dónde lo escuchó, qué experiencia de su trayectoria de vida, en particular, pudo haber desencadenado esa afirmación.

El estilo del profesional se construye a partir de unas bases teóricas incorporadas en su formación académica y de la percepción sobre experiencias personales y laborales, en interacción con el entorno, en una realidad compleja y cambiante, por lo que se encuentra continuamente permeado por ellas.

Sin embargo esta construcción no es suficiente para lograr mantener una postura ética en la intervención, se requiere un ejercicio intencional de deconstruir mediante una actitud reflexiva del profesional sobre su vida emocional y sistema de creencias, tejidos en su estilo al intervenir en lo social.

Cabe precisar a propósito de esta actitud reflexiva, según Perrenoud (2004: 12 - 13) que *“la autonomía y la responsabilidad de un profesional no se entienden sin una gran capacidad de reflexionar en la acción y sobre la acción”*. Esta capacidad exige un permanente ejercicio de autoobservación, que infiere la necesidad ética

del profesional de cuestionar sus acciones y discursos. Para ello será necesario diferenciar “la postura reflexiva del profesional y la reflexión episódica de cada uno en su quehacer”.

El mismo Perrenoud (2004) refiere que *“a todos nos sucede alguna vez que reflexionamos espontáneamente sobre la propia práctica, pero si este planteamiento no es metódico ni regular, no va a llevar necesariamente a concienciaciones ni a cambios”* (Perrenoud, 2004: 42). Es por esto que el estilo del profesional, que es la propia acción, debe trascender de un elemento desconocido y vago, que se realiza de forma mecanizada y cotidiana, a un elemento identificado por el profesional, constantemente observado, cuestionado y replanteado.

En este sentido, el ser reflexivo frente al estilo profesional no se limita a una evocación sino que precisa un análisis y una postura crítica, *“su realidad no se considera según el discurso o las intenciones, sino el lugar, la naturaleza y las consecuencias de la reflexión en el ejercicio cotidiano del oficio”*. (Ibíd.: 13) Requiere entonces que *“provoque sistemáticamente aprendizajes”* sobre lo que hacemos y cómo lo hacemos.

Así mismo, reconociendo que toda intervención genera efectos deseados y no deseados, no sólo en la población atendida, sino también en los profesionales, la mirada también debe dirigirse a dichos efectos o consecuencias de nuestro estilo profesional al intervenir y del mismo ejercicio reflexivo, que de ser sistemático también genera transformaciones. Cobra importancia apropiar esta práctica transversal a nuestro quehacer, direccionada a un mejoramiento continuo a nivel personal y profesional.

CONCLUSIONES

Como conclusiones generales presentamos las principales reflexiones a propósito del estilo de las profesionales de Trabajo Social y Psicología y su relación con la trayectoria de vida, en el marco de la experiencia del proyecto *“Acciones de promoción, prevención y atención de la violencia y el maltrato infantil en Cali”*.

Las profesionales Susana y Sofía durante la ejecución del proyecto, llevaron a cabo su intervención de forma particular, a ello se le denominó estilo profesional, el cual es direccionado a través de creencias y formas de ver la realidad construidas a partir de las experiencias personales y profesionales vividas durante la trayectoria de vida.

Así, la forma en que llevamos a cabo la acción profesional, durante temáticas específicas inherentes al quehacer, en poblaciones de niños, niñas y adolescentes y sus familias, son incididas por nuestros constructos a partir de experiencias vividas y estas salen durante la intervención, a través de comportamientos, actitudes y discursos.

A su vez la experiencia vivida durante la acción profesional también incide en nuestras emocionalidades, en cuanto existen temas con mayor componente emocional que involucran nuestros sentires y percepciones y así mismo permean la intervención del profesional.

El estilo profesional puede entonces ser modificado, en cuanto se viven factores relacionados con los diferentes momentos del ciclo vital, circunstancias que implican crisis y que conllevan a redefiniciones y por cambios de postura, por experiencias a nivel personal y profesional.

Además que el estilo del profesional se desarrolla en el ámbito social, dónde interactúa con los consultantes o participantes, produciendo diversidad de emociones, que a su vez permean los discursos, creando realidades en la

intervención, por ello se resalta la importancia de realizar ejercicios de retroalimentación con la población atendida.

Por último se hace relevante la necesidad de un profesional reflexivo frente a su intervención en relación con su trayectoria de vida, que logre ampliar el nivel de conocimiento sobre sus experiencias y emociones, que pueden estar obstaculizando los procesos llevados a cabo por el profesional con la población atendida.

Sobre la sistematización de experiencias en particular queremos resaltar la valiosa posibilidad de articular el proceso de investigación con la intervención, teniendo en cuenta que se centró en el profesional de Trabajo Social y Psicología, quienes también pueden llevar a cabo transformaciones en su ámbito laboral y personal.

Lo anterior se logró utilizando las técnicas investigativas de manera tal que el profesional pudiera reflexionar en torno a sus formas de ser, hacer y pensar, ampliando la mirada frente a sus creencias y paradigmas, su estilo y su intervención. Todo esto permite que el profesional sea crítico frente a su intervención, direccionándose al mejoramiento continuo.

Finalmente como investigadoras de esta sistematización de experiencia podemos decir que nos vimos implicadas desde su inicio ya lo largo del proceso (planeación y formulación de la propuesta investigativa, ejecución y elaboración del informe), ya que el planteamiento del objeto de investigación, respondió a diferentes emociones que surgieron de las experiencias como estudiantes en práctica de Trabajo Social en el marco de la experiencia sistematizada.

En algunos casos atendidos a través de la línea 106 o en las instituciones educativas, surgieron temáticas que se asemejaban a vivencias de nuestras trayectorias de vida, lo cual propiciaba una reflexión sobre la forma en que esa situación, permeaba nuestras acciones o discursos, con los NNA y sus familias.

Durante la ejecución de las técnicas investigativas, como las entrevistas y el seminario, también nos sentimos implicadas en la medida en que las experiencias y reflexiones de las profesionales, propiciaban recuerdos y reflexiones propias. Según Ibáñez (1994) el investigador deja huella en el sujeto al investigarlo, afirmación se complementa con que el sujeto a su vez, también dejará huella en el propio investigador, puesto que le aporta conocimiento, suscita emociones y como es nuestro caso cuestiona elementos ontológicos y epistemológicos.

Durante el análisis de la información, nuestra implicación fue inevitable, puesto que reiteramos que las apreciaciones aquí expuestas estuvieron atravesadas por nuestra percepción y no pretendieron ser una verdad absoluta, puesto que la interpretación estuvo permeada a su vez, por nuestro sistema de creencias y nuestras propias experiencias, en este sentido “la verdad no es algo a descubrir o develar, sino a construir”. (Ibáñez 1994: s.p.)



BIBLIOGRAFIA

- AGUADO, Luis (2005). Emoción, afecto y motivación. Psicología y educación Alianza Editorial. Madrid.
- ARIAS Rojas, Juana (2002). Identidad profesional: una categoría de construcción colectiva: en revista Prospectiva No. 6, Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano, Universidad del Valle, Cali.
- BACKMAN, Carl W y Secord, Paul F. (1976) Psicología Social, Capítulo 13 Roles sociales páginas 395 – 413, MckGraw-Hill, México
- BAQUERO, Lina Marcela y Segura, Claudia Viviana (2010) Caracterización de la acción socioeducativa de el o la profesional en trabajo social, Universidad del Valle, Cali.
- BERMÚDEZ, Claudia (2012) Formato F16, Programa académico del curso práctica académica II, Universidad del Valle, Cali.
- BERGER, Peter y LUCKMAN, Thomas (2003). La construcción Social de la Realidad. Amorrourto Editores. Buenos Aires.
- BERRY, Carmen Renee (1990) Cuando ayudarte significa hacerme daño, Javier Vergara Editores, Argentina.
- BRUNER, Jerome (2006) Actos de Significado. Más allá de la revolución cognitiva, Alianza Editorial. España.
- CARVAJAL Burbano, Arizaldo (2010) Teoría y práctica de la sistematización de experiencias, Universidad del Valle, Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano. Cali.
- CASTRO, Karen; HOYOS, Nini Johana y LÓPEZ, Omaira (2010) Caracterización de la intervención de Trabajo Social en salud en el Hospital Universitario del Valle, Universidad del Valle, Cali.
- CEBERIO, Marcelo y LINARES, Juan Luis (2005). Ser y Hacer en terapia sistémica, la construcción del estilo terapéutico. Editorial Paidós. Barcelona.

CORPOLATIN. (2010). Proyecto “Acciones de promoción, prevención y atención de la violencia intrafamiliar y maltrato infantil dirigidas a niños, niñas, adolescentes y sus familias, en la ciudad de Cali”. Cali, Colombia.

Diccionario Enciclopédico Ilustrado Circulo (2001) Editorial Norma S.A., Colombia.

ESTRADA Ospina, Víctor Mario. (2009). Conferencia Trabajo Social e intervención en lo social. Revista Colombiana de Trabajo Social. No 22. Consejo Nacional para la Educación en Trabajo.

FORTES de Leff, Jacqueline (et.al) (2009) El terapeuta y sus errores: Reflexiones sobre la terapia, Editorial Trillas, México.

FÓSCOLO, Norma (Coordinadora), (2006) Desafíos éticos del Trabajo Social latinoamericano. Paradigmas, necesidades, valores, derechos, Editorial Espacio, Buenos Aires.

HLEAP, José. (s.f.). Sistematizando experiencias educativas. Escuela de comunicación social, Grupo de Educación Popular. Universidad de Valle. Cali, Colombia.

IBAÑEZ, Jesús. (1994) El regreso del sujeto, la investigación social de segundo orden, Siglo XXI Editores, Madrid, España.

JARAMILLO, Leonor (2007). Concepciones de Infancia. Zona próxima, Revista del instituto de Estudios Superiores en Educación, Universidad del Norte, No 8, ISSN 1657-2416.

JIMÉNEZ Zuluaga, Blanca Inés; Barragán Mejía, Ana María y Sepúlveda Madrid Alejandra María. (2001) Los tuyos, los míos y los nuestros, paternidad y maternidad en familias nucleares poligenéticas de Medellín. Universidad de Antioquia, Vicerrectoría de investigaciones, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Centro de Investigaciones Sociales y Humanas, grupo Familia, Cultura y Sociedad. Medellín Colombia.

LINARES, Juan Luis, (2002) Del abuso y otros desmanes, el maltrato familiar, entre la terapia y el control. Editorial Paidós. Barcelona.

MICOLTA, Amparo. (2007) Maltrato infantil: herramientas para la acción profesional. Documento de Trabajo Social N° 8. Universidad del Valle. Cali, Colombia.

MILLER, Alice (2006) El cuerpo nunca miente, Ensayo Tusquets Editores, Buenos Aires.

NARANJO Tamayo, Diana Carolina y ORTIZ Salinas, Claudia Belarmina (2007) Dejando mi huella... en la ciudad: sistematización de experiencias del trabajo con niños y niñas en situación de desplazamiento de la organización "Marcando Huellas de Paz" en la ciudad de Cali, Universidad del Valle. Cali, Colombia.

ORTIZ Dorado, Diana Marcela y RAMIREZ Soto, Marilyn (2008) Sistematización del proceso generado a partir de la metodología de intervención profesional en el programa de buen trato desarrollado con familias de las comunas 4 del Municipio de Yumbo para el año 2008, Universidad del Valle, Cali Colombia.

PACHÓN, Ximena (2007) La familia en Colombia a lo largo del Siglo XX, en: Familias, cambios y estrategias. Secretaria Distrital de Integración Social, Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., Universidad Nacional de Colombia.

PERRENOUD, Philippe. (2004) Desarrollar la práctica reflexiva en el oficio de enseñar, profesionalización y razón pedagógica, Editorial Graó, Barcelona, España.

Puyana, Yolanda y RAMÍREZ, María Himelda. (2007) Familias, cambios y estrategias. Secretaria Distrital de Integración Social, Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., Universidad Nacional de Colombia.

REYES, Sandra Isabel (2006) La intervención de Trabajo Social a nivel grupal con niños en condición de maltrato desarrollada en el programa de medio socio familiar Asociación para la Salud Mental de Niños y el Adolescente, SIMA", Universidad del Valle, Cali.

RITZER, George (1997) Teoría Sociológica Contemporánea, McGraw-Hill, Barcelona, España.

VELÁZQUEZ, Susana (2011) Violencias y familias. Implicancias del trabajo profesional: el cuidado de quienes cuidan. Paidós, Buenos Aires.

VÉLEZ Restrepo, Olga Lucía (2003) Reconfigurando el trabajo social: perspectivas y tendencias contemporáneas, Espacio editorial, Argentina.

VISCARRET Garro, Juan Jesús (2007) Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social, Alianza Editorial. España.

WHITE, Michael (2002) El enfoque narrativo en la experiencia de los terapeutas. Editorial Gedisa, España.

ZULUAGA, Adriana (2009) Protocolo de Atención en línea, Corpolatin, Cali.

Página web de Corpolatin: www.lineainfantil106.org

