

**SISTEMATIZACIÓN DEL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN
EL PROGRAMA DIALOGUEMOS EN LA LUDOTECA
PEQUEÑOS VISITANTES DE LA FUNDACIÓN SOLIDARIA LA
VISITACIÓN**

LEIDY LARA ZAPATA

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
MEDELLÍN
2013**

**SISTEMATIZACIÓN DEL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL
PROGRAMA DIALOGUEMOS EN LA LUDOTECA PEQUEÑOS
VISITANTES DE LA FUNDACIÓN SOLIDARIA LA VISITACIÓN**

LEIDY LARA ZAPATA

Trabajo de grado para optar al título de Trabajadora Social

**Asesora
CRISTINA MARÍA GIRALDO HURTADO
Magíster en Terapia de Familia**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
MEDELLÍN
2013**

Nota de aceptación

Presidente del jurado

Jurado

Jurado

Medellín, 4 de febrero de 2013

AGRADECIMIENTOS

A Dios principalmente, por siempre estar conmigo en los momentos más difíciles e importantes de mi vida y por haberme dado como madre a una mujer tan especial que ha sido mi mayor motor para cruzar esta etapa de mi vida, a la señora Silvia García mi Jefe en la Clínica Universitaria Bolivariana, por haberme dado la oportunidad y el espacio para cumplir mi sueño, sin su apoyo y paciencia este proceso no hubiese sido posible; a mi esposo que ha sido mi bastón de apoyo en todo mi carrera, agradezco con el alma su paciencia, su comprensión y su perseverancia por no dejarme flaquear ni desistir en los momentos más duros de ser mujer de hogar, empleada y estudiante, gracias por estar en todo momento.

Un fuerte agradecimiento a la Fundación Solidaria la Visitación, quien abrió las puertas para realizar mi práctica profesional, a todo el equipo interdisciplinario que apoyo este proceso, dejándome muchos aprendizajes, gracias a las profesionales de las ludotecas por permitirme un espacio de práctica profesional el cual me permitió hacer mi trabajo de grado de una de las ludotecas "Pequeños Visitantes".

A la docente Cristina María Giraldo Hurtado quien fue la asesora de mi trabajo de grado, a ella muchas gracias por su paciencia, por sus aportes tan valiosos, sus sugerencias y por ser la principal veedora para la construcción de este trabajo; a ella mis más sinceros agradecimientos por haberme apoyado en todo este proceso.

Un especial agradecimiento a la Directora Luz Ángela Giraldo, quien fue la asesora del taller de práctica profesional durante este año, a ella quiero expresarle mi gran admiración y respeto por haber sido un gran apoyo en todo este proceso y un gran reconocimiento por ser un ser humano tan especial, tan llena de tantas cualidades y virtudes que logra transmitirle al estudiante de Trabajo Social el amor y la pasión por la profesión y lo más importante que jamás pierde su humildad. Muchas gracias por estar presente en mi proceso de crecimiento personal y profesional.

Finalmente y no menos importante agradecerle a la Universidad Pontificia Bolivariana y todos sus docentes que me ayudaron a formarme como profesional y dejándome aprendizajes de vida, que jamás lograre olvidar.

CONTENIDO

	pág.
1. JUSTIFICACIÓN	9
2. PREGUNTA ORIENTADORA	11
3. OBJETIVOS	12
3.1. OBJETIVO GENERAL	12
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
4. CONTEXTUALIZACIÓN Y RECONSTRUCCIÓN DE LA PRÁCTICA	13
4.1. MARCO CONCEPTUAL	13
4.2. NORMATIVIDAD	19
4.3. DESCRIPCIÓN DE LA SECCIÓN SISTEMATIZADA	22
4.4. DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA	24
4.5. DATOS ESTADÍSTICOS	28
5. DISEÑO DE LA INTERPRETACIÓN CRÍTICA	30
5.1. LOGROS OBTENIDOS FRENTE A OBJETIVOS PROPUESTOS	30
5.2. APRENDIZAJES LOGRADOS	32
5.2.1. Desde una perspectiva personal	32
5.2.2. Desde una perspectiva profesional	33
5.2.3. Desde una perspectiva interdisciplinaria	34
5.3. APORTE Y EVALUACIÓN DESDE LOS USUARIOS	36
6. MATRIZ DOFA DEL PROCESO	38
7. DESARROLLO DE LA PROPUESTA	39
8. RECOMENDACIONES	45
9. CONCLUSIONES	46

	pág.
BIBLIOGRAFÍA	47
GLOSARIO	52
ANEXOS	54

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Registros fotográficos	54

1. JUSTIFICACIÓN

La sistematización es una herramienta que busca la interpretación crítica de la práctica profesional, mediante el ordenamiento, reconstrucción y comprensión del desarrollo de todo un proceso vivido, la oportunidad de construir conocimiento a través de las experiencias y las reflexiones que está vivencia deja, a partir de la intervención en una realidad social que permite la participación del profesional para una transformación en un contexto de vulnerabilidad (Sandoval, 2001, p. 114-115).

La sistematización se caracteriza por permitirle al practicante de Trabajo Social compartir con otros profesionales de las ciencias sociales, todo lo que se ha aprendido en el proceso por ello su propósito final es dejar una evidencia de las experiencias vividas. La realización de esta sistematización es el resultado de la práctica profesional realizada en la Fundación Solidaria la Visitación en el marco del programa Dialoguemos el cual a pesar de involucrar de manera directa temas de infancia, familia y comunidad, no cuenta con la intervención de Trabajo Social, hasta ahora ha sido un programa operado exclusivamente por una profesional en psicología y en el último año tuvo el apoyo de una estudiante de Trabajo Social en condición de práctica profesional donde se desarrolló un trabajo de acercamiento, indagación y participación que permitieron la identificación de las tareas, funciones y las áreas de intervención propias de la profesión, así como la importancia de la presencia del profesional en Trabajo Social en el programa Dialoguemos de la Ludoteca Pequeños Visitantes en la ciudad de Medellín durante el año 2012, permitiendo al estudiante, la oportunidad de consolidar la especificidad de su quehacer en este tipo de programas y promover la necesidad de contar con este profesional en el equipo

interdisciplinario, en el cual conto con la oportunidad de aportar herramientas de apoyo que servirán para enriquecer el diagnóstico y planes de intervención de los usuarios atendidos en el programa Dialoguemos.

2. PREGUNTA ORIENTADORA

¿Cuál es el rol del Trabajador Social en el programa Dialoguemos de la ludoteca Pequeños Visitantes en la comunidad del barrio San Pablo-Manrique?

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Describir a partir de la experiencia de práctica profesional, cual es el rol del profesional en Trabajador Social dentro del Programa Dialoguemos en la Ludoteca Pequeños Visitantes en el barrio Manrique de la ciudad de Medellín.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las áreas de Intervención propias del Trabajador Social en el Programa Dialoguemos de la ludoteca Pequeños visitantes.
- Construir el rol que el Profesional en Trabajo Social, debe desempeñar acorde con las características y necesidades del programa Dialoguemos.
- Promover la importancia que representa en el programa Dialoguemos, la presencia de un profesional en Trabajo Social para su desarrollo y articulación Psicosocial

4. CONTEXTUALIZACIÓN Y RECONSTRUCCIÓN DE LA PRÁCTICA

4.1. MARCO CONCEPTUAL

La Fundación Solidaria la visitación es una organización social de carácter privado sin ánimo de lucro que desde 1989 desarrolla proyectos sociales en comunidades de escasos recursos de la ciudad de Medellín, con niños, niñas, adolescentes, padres y madres de familia en frentes como la educación, la lúdica, las artes, la promoción de la lectura y el cuidado del medio ambiente, implementando y evaluando procesos formativos eficaces y eficientes, basados en un modelo integral de desarrollo humano para potenciar en las personas valores y competencias que permitan la transformación de sí mismos y de su entorno (Quienes Somos, 2012, www.fundavisitacion.org/es/quienes-somos).

La Fundación Solidaria la Visitación nace cuando la ciudad de Medellín atravesaba una de las situaciones sociales más difíciles, lo cual intereso a un grupo de personas preocupadas por los menos favorecidos, a unir esfuerzos junto al **Padre Emilio Betancur Múnera**, para sembrar la semilla de la educación, del trabajo y de la solidaridad en los barrios vulnerables de Medellín, convirtiéndose así en un puente confiable que une a la empresa privada, a entidades estatales y a personas naturales con los habitantes de las comunidades de escasos recursos de la ciudad, actualmente la Fundación Solidaria la Visitación, tiene presencia en barrios de estrato 1, 2 y 3 de las zonas, Nor-oriental, Nor-occidental,

Centro-oriental, Sur-oriental (Quienes Somos, 2012, www.fundavisitacion.org/es/quienes-somos).

MISIÓN: somos una organización social de carácter privado sin ánimo de lucro; trabajamos con niños, niñas, adolescentes, jóvenes, familias y comunidades vulneradas social y económicamente, con cooperantes y benefactores en la ciudad de Medellín.

Implementamos y evaluamos procesos formativos eficientes y eficaces basados en un modelo integral de desarrollo humano para potenciar en las personas valores y competencias para transformación de sí mismos y de su entorno (Quienes Somos, 2012, www.fundavisitacion.org/es/quienes-somos).

VISIÓN: con un equipo comprometido y actuando de manera conjunta con el sector público y privado, en el año 2015 la Fundación Solidaria la Visitación triplicara su inversión social, a través de una eficiente y confiable gestión y será reconocida a nivel nacional e internacional por su experiencia y liderazgo como promotora del desarrollo humano para la transformación social de comunidades vulnerables (Quienes Somos, 2012, www.fundavisitacion.org/es/quienes-somos).

POLÍTICAS DE CALIDAD: la Fundación Solidaria la Visitación está comprometida en satisfacer las necesidades educativas, recreativas, psicosociales y nutricionales de los, niños, niñas, adolescentes, familias y comunidades vulneradas social y económicamente, a través de procesos formativos eficaces basados en un modelo integral de desarrollo humano en los programas de Educación Inicial y Ludotecas.

Desarrollamos el potencial del talento humano y fortalecemos en los benefactores la cultura de la solidaridad para lograr el sostenimiento y continuidad de los programas y el mejoramiento continuo de la institución (Quienes Somos, 2012, www.fundavisitacion.org/es/quienes-somos).

PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

1. Solidaridad
2. Excelencia
3. Corresponsabilidad
4. Comunicación
5. Transparencia
6. Compromiso

VALORES ESTRATÉGICOS

1. Innovación
2. Liderazgo
3. Eficiencia

PROGRAMAS DE LA FUNDACIÓN SOLIDARIA LA VISITACIÓN

En la Fundación Solidaria la Visitación existen dos programas bandera en los cuales se fundamenta la razón de ser de la institución que son los niños, niñas, los adolescentes y su núcleo familiar, los cuales son Educación Inicial y las Ludotecas.

Educación Inicial: desarrolla su trabajo en tres entornos y permite prestarle un servicio más integral a la comunidad.

1. Entorno Institucional Ocho Horas – Centros Infantiles: este programa está dirigido a los niños y niñas menores de cinco años, donde reciben una atención integral que les ofrece, nutrición y educación durante cinco días a la semana en jornadas de ocho horas diarias.
2. Entorno Comunitario – UPA (Unidades Pedagógicas de Apoyo), de igual forma, en esta modalidad se le brinda la atención integral a los niños y niñas menores de cinco años atendidos actualmente por los Hogares Comunitarios de Bienestar del ICBF (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar), donde también se le ofrece el componente de cuidado, nutrición y educación durante cinco días a la semana en jornadas de ocho horas diarias, pero a diferencia del Entorno Institucional, allí cada Hogar Comunitario va un día a la semana.
3. Entorno Familiar: se presta atención integral en cuidado, nutrición y educación inicial a niños y niñas menores de cinco años, ubicados en zonas urbanas que son cuidados y educados por sus familias, fortaleciendo la labor educativa del hogar.

Ludotecas: es un conjunto de proyectos recreativos, sociales y educativos, con un modelo pedagógico de intervención para el aprendizaje, la construcción, la transformación de niños, niñas, adolescentes, madres, padres y/o tutores responsables en condición de riesgo y vulnerabilidad de los derechos, también son escenarios para la formación de actores sociales en el fortalecimiento de habilidades psicosociales, a través del juego, las manifestaciones artísticas, la promoción de la lectura, el aprovechamiento constructivo del tiempo libre y por último la interacción misma de los sujetos en formación (Quienes Somos, 2012, www.fundavisitacion.org/es/quienes-somos).

Según la etimología, la palabra ludoteca viene del latín “ludos” que significa juego, fiesta, la cual fue unida a la palabra “theca” que significa caja o local para guardar algo, no obstante la ludoteca no es solo un local donde se guarden juegos y juguetes, pues su objetivo principal es estimular al niño y su familia a jugar ofreciéndoles un espacio y juguetes pre-clasificados, propuestas de diversos juegos y actividades de entretenimientos, a través de personas (Animadores, Recreacioncitas, Artesanos, Educadores, Psicólogos, Trabajadores Sociales y ludotecarías) que deberán ser preparados para estas funciones (Ludotecas.jimdo, 2008, ludotecas.jimdo.com/).

En Europa se crea la primera Ludoteca en 1959, luego de publicarse un artículo en la revista Crianza y Salud donde se plantea que el niño y la niña tienen derecho a una educación gratuita en sus primeras etapas de vida, la cual le permitirá en un futuro tener derecho a la igualdad de oportunidades y al desarrollo de sus habilidades psicosociales (Crianza y Salud, 1959, <http://www.crianzaysalud.com.co>) en la Fundación Solidaria la Visitación, inicia la implementación de Ludotecas en 1995 como una forma de brindar alternativas para la comunidad respondiendo a diferentes problemáticas de violencia y pobreza, lo cual hace que niños, niñas y adolescentes, tengan dificultades para vivir una infancia armónica, por ello no tiene la posibilidad de acceder a juguetes y espacios creativos, por lo cual surge la propuesta de emprender el proyecto de la Ludoteca en el barrio Playón de los comuneros, promoviendo en las personas el uso productivo del tiempo libre, principalmente a través de la recreación, brindando una variedad de actividades que abrían la posibilidad de nuevas alternativas a diferentes sectores poblacionales de la comunidad.

Este primer planteamiento de la institución arrojó resultados positivos en la comunidad atendida, tanto desde la participación comunitaria, como

desde el posicionamiento institucional y reconocimiento de las fortalezas sociales de los participantes, lo cual motiva a la institución a potenciar estos procesos en comunidades con características similares Como son: Palermo, Villanita, San Pablo y el Tinfú (Ochoa, 2003, p. 4-5).

Para la Fundación Solidaria la Visitación, el concepto de Ludoteca se define de la siguiente manera:

Escenarios recreativos para la formación de actores sociales en la convivencia pacífica a partir de los valores, el juego, la iniciación artística, la promoción y el fomento a la lectura, entre otros, favoreciendo así la construcción de proyectos de vida de los participantes, que permitan la participación individual, familiar, comunitaria y la cual porta positivamente a la resolución de conflictos y el fortalecimiento del tejido social (Ochoa, 2003, p. 4-5).

Hoy las ludotecas de la Fundación Solidaria la Visitación, están procurando la materialización de la experiencia a través de la construcción de un modelo pedagógico de formación en valores para la convivencia, que contribuyan a formar seres humanos respetuosos de los deberes y derechos propios y de los demás, con capacidad de resolver situaciones de conflicto a través del dialogo, dentro de unas relaciones de horizontalidad, de reconocimiento de sí mismo y del otro, que parta de lo formativo; con unos contenidos básicos y éticos.

La ludoteca Pequeños Visitantes, nace en el año 2000, en el barrio San Pablo ubicado en la zona nororiental de Medellín, Comuna 1, es allí donde se ejecuta el programa Dialoguemos, el cual constituye el objeto de análisis para la sistematización de esta práctica, por tanto se fundamenta en un proceso de formación, atención psicosocial y acompañamiento para niños, niñas, adolescentes y su grupo primario,

desde la promoción, la prevención, la intervención individual y grupal, apoyándose en el fortalecimiento de los agentes educativos que acompañan su proceso formativo (Zapata, 2008, p. 8-9).

4.2. NORMATIVIDAD

En el siguiente marco legal se incluye una breve definición de los escenarios de actuación de cada una de las normas que permite abordar todas aquellas problemáticas enmarcadas en las atenciones oportunas a los niños, niñas, adolescentes y su núcleo familiar.

El programa Dialoguemos y toda su propuesta está amparado en lo planteado por la Ley 1098 que constituye el Código de Infancia y Adolescencia del 17 de diciembre del 2006, la Ley de Familia 1361 del 3 de Diciembre de 2009, en la Constitución Política de la República de Colombia de 1991 y sus artículos 44, 67 y 68 donde se especifican los derechos de los niños y niñas al juego y a la educación, la Ley General de Educación (Ley 115 de 1994) y la Ley 53 de diciembre 23 de 1977, decreto reglamentario No.2833 de 1981“Consejo Nacional de Trabajo Social”.

Por lo tanto las leyes que a continuación serán nombradas son las medidas apropiadas para asegurar el desarrollo y el respeto a los derechos humanos de los niños, niñas, adolescentes y su núcleo familiar.

En el contexto legal de derechos y libertades, la Ley 1098 de 2006 plantea en el artículo 17 que los niños, las niñas y los adolescentes tienen derecho a la vida, a una buena calidad de vida y a un ambiente sano en condiciones de dignidad y goce de todos sus derechos en forma prevalente (Galeano, 2006, s.p.).

Parágrafo. El Estado desarrollará políticas públicas orientadas hacia el fortalecimiento de la primera infancia (Toro, Otero, Cuello, & Lizcano, 2006, <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=22106>).

Ley General de Educación (Ley 115 de 1994), señala las normas generales para regular el Servicio Público de la Educación que cumple una función social acorde con las necesidades e intereses de las personas, de la familia y de la sociedad. Por lo tanto plantea el sistema o área de educación no formal (capítulo II artículo 36) que:

La educación que se ofrece con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar, en aspectos académicos o laborales sin sujeción al sistema de niveles y grados establecidos en los niveles de educación formal, avalando la capacitación para el desempeño artesanal, artístico, recreacional, ocupacional y técnicos aprovechando la participación ciudadana y comunitaria (Elías N, J.R., Pumarejo V., P., Jattin S., F.J & Vivas T., D. (2004). *Ley 115 de 1994*. Recuperado de http://www.unal.edu.co/secretaria/normas/ex/L0115_94.pdf).

La Constitución Política de la República de Colombia de 1991, contiene un vasto articulado de donde se resaltan los que tienen que ver con el cumplimiento de los objetivos del programa Dialoguemos, principalmente los contenidos en el capítulo II, de los derechos sociales, económicos y culturales; en el artículo 44 se establecen como derechos fundamentales de los niños: la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, su nombre y nacionalidad, tener una familia y no ser separados de ella, el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión resaltando la supremacía de los derechos de los niños, sobre los derechos de los demás (Arango, 2000). Los artículos 67 y 68 establecen la educación como

derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social y la conformación de establecimientos educativos por particulares, de igual manera el derecho de los padres de familia a escoger el tipo de educación para sus hijos menores (Arango, 2000).

Ley 1361 del 3 de diciembre de 2009 es la “Ley de protección Integral a la Familia” y en su artículo 2 plantea que la asistencia social está constituida por aquellas acciones dirigidas a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social que impiden a la familia su desarrollo integral, así como su protección cuando se atente contra su estabilidad hasta lograr su incorporación a una vida plena y productiva. La integración social es el conjunto de acciones que realiza el Estado a través de sus organismos, los entes territoriales y la sociedad civil organizada a fin de orientar, promover y fortalecer las familias, así como dirigir atenciones especiales a aquellas en condiciones de vulnerabilidad y la atención integral, se refiere a la satisfacción de las necesidades físicas, materiales, biológicas, emocionales, sociales, laborales, culturales, recreativas, productivas y espirituales de las familias, permitiéndoles su desarrollo armónico, por lo tanto en el artículo 4, dedicado a los derechos, el Estado y la Sociedad deben garantizar a la familia el ejercicio pleno de los siguientes derechos: Derecho a la recreación, cultura y deporte, derecho a la honra, dignidad e intimidad, derecho de igualdad y derecho a la armonía y unidad. De otro lado en el artículo 5., se hace referencia a los deberes expresando que son deberes del Estado y la Sociedad dar orientación y asesoría en el afianzamiento de la relación de pareja y las relaciones de familia, estableciendo programas dirigidos a permitir el desarrollo armónico de la familia y brindar asistencia social a las familias que se encuentren en estado de indefensión o vulnerabilidad, finalmente en el artículo 11, habla sobre los propósitos del fortalecimiento de la familia, el Estado y la sociedad civil, la cual cuenta con la generación de espacios de reflexión e interrelación entre los miembros de la familia para tal efecto el Gobierno Nacional, en cabeza del Ministerio de la Protección Social, elaborará una

Política Nacional de apoyo y fortalecimiento a la familia teniendo en cuenta los objetivos que generar espacios de reflexión y comunicación de los miembros de la familia, dar asistencia y atención integral a las familias en situación especial de riesgo y fortalecer la relación de pareja hacia la consolidación de la familia (Cáceres y otros, 2009, www.secretariassenado.gov.co).

Finalmente, dentro de los soportes normativos para el funcionamiento de este programa se debe considerar Ley 53 de Diciembre 23 de 1977 y el decreto reglamentario No.2833 de 1981, por la cual se crea el “Consejo Nacional de Trabajo Social”, el cual está creada para “la vigilancia y control en la defensa del ejercicio profesional y la ética de los Trabajadores Sociales, además contribuye al desarrollo del Trabajo Social en Colombia mediante un equipo humano-técnico cualificado, en conjunto con los dos organismos nacionales como son el ASA (Asociación del Trabajo Social de Antioquia) y con el CONETS (Consejo Nacional de Trabajo Social) (Rodríguez Hoyos, 1977, www.consejonacionaldetrabajosocial.org.co/.../Ley%2053%20de%20).

4.3. DESCRIPCIÓN DE LA SECCIÓN SISTEMATIZADA

El programa Dialoguemos nace en el año 2003, surge a partir de la idea de un grupo de psicólogas que deciden unirse, después de observar en la población infantil algunos aspectos que no les permitía relacionarse con los otros niños de su misma edad e incluso con sus núcleos familiares, por lo tanto comenzaron a indagar de qué manera podrían ayudar a una población donde se es complejo contactar a los padres de familia para brindarles una asesoría que ayude a superar algunos problemas sociales, familiares, encontrando la respuesta en la formulación de este programa.

Actualmente las personas están expuestas a variados retos que en muchos casos, logran desbordar los niveles de estrés de las familias, convirtiendo la sociedad cada vez más violenta, más competitivas, poco solidarias y egoístas, en la que se les dificulta compartir con los seres queridos de una manera integral, lo que de una u otra forma produce inestabilidad, la cual en algunos casos resulta reflejada en los problemas sociales que pueden sobrepasar la capacidad individual de quien tiene el conflicto para enfrentarlo, es por esta razón que se busca a través del programa Dialoguemos, alternativas para que las familias logren adquirir herramientas que favorezcan sus habilidades de convivencia y puedan potenciar el adecuado tiempo libre, como un factor protector de la dinámica familiar.

El programa está basado en dos objetivos importantes, de un lado el acompañamiento afectivo y psicosocial de niños, niñas, adolescentes, jóvenes y familia en condición de riesgo y vulneración de derechos y de otro, hace referencia a la intención de que en el año 2015 los niños, las niñas y los adolescentes hayan fortalecido sus habilidades psicosociales, hayan aprendido a reconocer sus derechos lo cual se verá reflejado en un comportamiento más adaptativo y positivo es decir más armónico (Zapata, 2012, p. 10-11).

Es por esta razón que el programa Dialoguemos cobra importancia y relevancia en lo que a oportunidades para las familias del barrio San Pablo se refiere, en tanto que a través de la Ludoteca Pequeños Visitantes y los programas que de ella se desprenden, se logra acompañar a las familias en su desarrollo y fortalecimiento, es por ello que este programa se desarrolla en una línea de acción de brindar apoyo y asesoría a los niños, niñas, adolescentes y a su núcleo familiar que manifiesten dificultades para expresar sus emociones, para afrontar diferentes problemáticas o para resolver inquietudes al interior de

su familia y de su entorno social, lo cual se desarrolla a través de las siguientes líneas de acción.

1. Capacitación y formación a los padres de familias y adultos responsables, brindándoles las herramientas necesarias que puedan ayudarles a enfrentar algunas problemáticas que se presentan alrededor de la infancia y la adolescencia, como pueden ser, el conflicto armado, la drogadicción, el cumplimiento a la norma, la violencia intrafamiliar entre otras problemáticas que termina obligando a los individuos a tomar decisiones equivocadas para sus vidas.
2. En el programa Dialoguemos se brinda orientación familiar en la cual se trabajan aspectos como el fortalecimiento de los vínculos familiares y sociales, ofreciendo a los niños, niñas, adolescentes y al núcleo familiar estrategias que permitan al individuo expresar sentimientos reprimidos logrando prevenir conflictos futuros a nivel familiar y social por ello es importante que los individuos aprendan a comunicarse de manera adecuada para tener una mejor convivencia entre ellos mismos.

El programa Dialoguemos, en la actualidad se encuentra orientado por una profesional en Psicología y una Trabajadora Social en práctica, encargadas de asesorar a las personas que utilizan el programa, brindándoles las herramientas necesarias para que logren abordar sus problemas tanto individuales, como grupales y familiares.

4.4. DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA

La práctica profesional en Trabajo Social se desarrolla en la Ludoteca Pequeños Visitantes en el Barrio San Pablo (Manrique), en el marco del programa Dialoguemos, cuya ejecución está a cargo del equipo psicosocial.

Este espacio como agencia de práctica profesional, se viene ofertado a través de un convenio con la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Pontificia Bolivariana y la Fundación Solidaria la Visitación en la ludoteca Pequeños Visitantes, siendo este el objeto de intervención para el practicante.

Las áreas de intervención en las que se desarrolla la práctica profesional de Trabajo Social dentro del programa Dialoguemos se inscribe principalmente en actividades con el grupo del Club Conviviendo el cual está constituido por niños y niñas de nueve a doce años de edad, y donde se orientan para el fortalecimiento en valores y resolución de conflictos, también se involucra con el grupo del Club Reconociendo compuesto por adolescentes de trece a dieciocho años de edad, con los cuales se busca la orientación en liderazgo y la construcción de su propio proyecto de vida; ambos se dirigen a la identificación de necesidades de cada familia y la realización de una planeación que desde el programa dialoguemos permita la resolución de conflictos externos e internos como son las relaciones familiares y personales, la prevención de la violencia intrafamiliar, el duelo, la resiliencia, el reconocimiento de la norma y la autoridad, la drogadicción entre otros, de los participantes dentro de un contexto social

Durante el desarrollo de la práctica académica se pudo identificar y ratificar, como la presencia del área de Trabajo Social, revierte gran importancia y trascendencia en una comprensión, más integral y holística de la realidad de los beneficiarios y sus familias en un contexto comunitario. La participación desde la práctica profesional de este programa y la vinculación permanente con sus beneficiarios, permitiendo la visibilización del rol del profesional en Trabajo Social, como un profesional integral que considera las necesidades identificadas y las actividades desarrolladas desde una óptica sistémica, logrando insertar en la realidad de las familias sus condiciones personales,

familiares y sociales, incrementando el abanico de sus posibilidades de intervención, más allá del componente clínico, que es de lo que se ocupa el profesional de psicología.

El programa dialoguemos, es una estrategia de atención psicosocial y de acompañamiento para niños, niñas adolescentes y sus grupos familiares, desde la promoción, prevención, asesoría y consultoría individual y grupal, apoyándose en el fortalecimiento de los agentes educativos que acompañan su proceso formativo y es el programa sobre el cual se realiza esta sistematización.

El programa Dialoguemos, como se ha dicho anteriormente, hace parte de las estrategias de acercamiento a las familias de la comunidad a través de las siguientes acciones en las cuales se involucra de manera directa el estudiante de Trabajo Social.

- Aplicación de diagnósticos socio-familiares a usuarios de los Clubes Conviviendo y Reconociéndonos para identificar las necesidades familiares y sociales de cada miembro de la familia las cuales se llevaran a las consultas y asesorías del programa Dialoguemos.
- Elaboración del informe consolidado del diagnóstico socio-familiar y observación a los usuarios en momentos de interacción (juegos dirigidos y grupos de proceso), que permiten al Trabajador Social identificar necesidades familiares y sociales, para realizar una planeación de actividades.
- Recepción de remisiones y solicitudes al servicio psicosocial y clasificación de la misma ya sea para la Psicóloga o para la Trabajadora Social según sea el caso.

- Retroalimentación de los casos remitidos a los agentes educativos (Ludotecarías).
- Realización de talleres con los padres de familia de diferentes temas para mejorar la calidad de vida de los niños, niñas y adolescentes de la ludoteca pequeños visitantes.
- Desarrollo de visitas domiciliarias por la Trabajadora Social en formación, con las cuáles se busca la aclaración y complementación de la información en algunos casos confusos que durante la asesoría no se logro su completo o necesario.

4.5. DATOS ESTADÍSTICOS

Programa Dialoguemos: Actividades realizadas

Periodo analizado: Julio a Noviembre de 2012

ACTIVIDAD	FORMULACIÓN DEL INDICADOR	METAS	PERÍODO DE MEDICIÓN	RESULTADOS DEL INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACIÓN
Talleres educativos a padres de familia y cuidadores responsables, en temas de interés de la primera infancia. 4 talleres realizados mensualmente	4 talleres realizados / 20 talleres programados	2%	Noviembre de 2012	85%	Registro de asistencia a los talleres. Archivadas. Registro fotográfico. Archivadas. Encuestas de satisfacción. Archivadas.
Aplicación de diagnóstico socio-familiar a los niños, niñas y adolescentes de la Ludoteca San Pablo. 20 encuestas mensualmente.	20 aplicación de diagnóstico socio-familiar/45 encuestas programadas	44%	Noviembre de 2012	100%	Encuesta del diagnóstico socio-económico de los niños, niñas y adolescentes. Archivados. Registro de Asistencia. Archivadas
Asesorías y orientación familiar realizadas sobre dificultades familiares, abandono, celos fraternos.	7 asesorías / 23 asesorías programadas	30%	Noviembre de 2012	82%	Registro de asistencia a la asesoría. Archivada. Informe de historia de atención psicosocial. Archivada.

<p>Visitas Domiciliarias a 4 familias de los niños, niñas y adolescentes que participan en el programa Dialoguemos de la Ludoteca San Pablo.</p>	<p>4 visitas domiciliarias /6 visitas programadas</p>	<p>66%</p>	<p>Noviembre de2012</p>	<p>66 %</p>	<p>Informe de Visitas domiciliarias. Archivado.</p>
<p>Realización de informe de avance consolidado del todo el proceso de los niños, niñas, adolescentes y núcleo familiar atendidos en el programa Dialoguemos.</p>	<p>Informe consolidado</p>	<p>100%</p>	<p>Noviembre de 2012</p>	<p>100%</p>	<p>Informe de avances consolidado completo y archivado.</p>

5. DISEÑO DE LA INTERPRETACIÓN CRÍTICA

5.1. LOGROS OBTENIDOS FRENTE A OBJETIVOS PROPUESTOS

De acuerdo con los objetivos propuestos en la práctica profesional en general y en la sistematización en particular, se puede concluir que los logros obtenidos están asociados a un permanente aprendizaje y participación respecto a lo concerniente en el trabajo institucionalizado con la infancia y la familia, a continuación se describen los más relevantes:

- Diferenciación del rol entre Trabajo Social y Psicología, ante el equipo y los usuarios.
- Establecimiento de funciones propias del Trabajo Social dentro del programa Dialoguemos.
- Promoción y justificación de la presencia de un profesional en Trabajo Social dentro del programa.
- Interacción con un equipo interdisciplinario, logrando una comunicación asertiva en beneficio de los usuarios que participan en el programa Dialoguemos.
- Lograr ser coherente con la formulación de un diagnóstico de cada caso presentado en el programa, ofreciendo la orientación necesaria y

realizando seguimiento de los avances logrados por la familia durante la participación en el programa Dialoguemos.

- Proponer alternativas para la brindar información a los padres de familia, logrando darles a conocer los servicios que ofrece el programa Dialoguemos y así lograr sensibilizar a los padres de familia y adultos responsables sobre la importancia de participar en los talleres, lo cual sirven de herramienta para comprender los problemas presentados en la infancia y en la adolescencia, buscando de esta manera mejorar el nivel de vida de cada uno de los usuarios que participan en el programa Dialoguemos.
- Promoción y realización de las visitas domiciliarias y seguimiento de los casos, organizando un cronograma de actividades.
- Por último otro de los logros obtenidos en esta experiencia, fue enfrentar un mundo totalmente desconocido, en donde aprender a trabajar en equipo, es una competencia necesaria e importante en cada proceso que se lleva en el programa Dialoguemos.
- Finalmente es imperativo expresar la reflexión en torno al hecho que en todo el proceso de la práctica profesional se viven momentos de angustia y alegrías y es allí donde se descubre las fortalezas y debilidades que como seres humanos tenemos, por ello aprendemos a manejar nuestras emociones y a solucionar los problemas presentados.

5.2. APRENDIZAJES LOGRADOS

5.2.1. Desde una perspectiva personal

La experiencia de la práctica profesional representa no solo la oportunidad de cualificar el proceso de aprendizaje, sino que permite un crecimiento personal, a partir del afrontamiento de situaciones que logran generar enseñanzas que sensibilizan, resinifican y afianzan las condiciones humanas del estudiante, de cara a su propia realidad y proyección de su vida y de su profesión.

- Dentro de los aprendizajes iniciales es claro que para obtener buenos resultados en el proceso de práctica es necesario un conocimiento previo del área y del lugar donde se quiere efectuar; esto permite mayor seguridad y compromiso al momento de ingresar en esa nueva realidad.

A continuación se describen los aprendizajes que a título personal fueron más significativos y valorados durante la vinculación a la práctica

- Comprender a los niños, niñas, adolescentes y a su núcleo familiar como parte de un todo social y no como un elemento aislado.
- Identificar a las personas con dificultades, como gestoras de resolución y no como problemas.
- Aprender a manejar la sensibilidad en situaciones conmovedoras.
- La habilidad y el criterio para identificar las necesidades y tener el criterio para tomar decisiones.

- Alternar e integrar los diferentes roles del Trabajador Social en la práctica.
- Conocerse a sí mismo, como ser humano, como persona y como profesional como primer paso para entrar en una profesión donde la ética no es negociable.

5.2.2. Desde una perspectiva profesional

El Trabajo Social es una profesión que por la capacidad que tiene a través de intervenciones sistematizadas, proyectadas y humanizadas de transformar una sociedad se ha ido posicionando, demostrando sus capacidades de interpretar las necesidades del ser humano en la búsqueda del mejoramiento de sus condiciones de vida.

Por lo tanto la importancia del profesional en una comunidad donde existe la vulnerabilidad de los derechos y las oportunidades son escasas, la participación del Trabajador Social se hace oportuna y necesaria ya que cuenta con la capacidad de comprender y entender una realidad social a partir del desarrollo de procesos de intervención, para tal efecto recurre a la investigación y a la sistematización de experiencias como herramientas que hacen posible lograr el propósito de introducirse en sectores específicos de la sociedad para participar y promover de manera solidaria la generación de mejores condiciones de vida colectiva.

Como profesional del área social, la perspectiva del Trabajador Social en el programa Dialoguemos que ofrece la Ludoteca Pequeños Visitantes, es de relevante importancia ya que este profesional está capacitado para realizar lecturas del contexto en el que viven los usuarios que participan en este programa y donde los niños, niñas, adolescentes y su núcleo familiar van en

busca de ayuda para mejorar sus relaciones familiares y sociales, es allí donde se fundamenta el compromiso y el rol del Trabajador Social con el ser humano y donde las áreas de intervención se hacen claves para lograr los propósitos del desarrollo y el bienestar social, adquiriéndose un compromiso inaplazable frente al abordaje de las problemáticas sociales en una comunidad.

El desarrollo como eje articulador del accionar profesional se convierte en objeto para discernir, con respeto al énfasis de intervención profesional que se puede lograr en el programa Dialoguemos para que este tenga una mayor y mejor cobertura no solo en las asesorías individuales, familiares, grupales y en los talleres que se les ofrece a los padres de familia, sino también en la participación de otros oferentes que logran aportar al programa una mejor interacción con la comunidad.

5.2.3. Desde una perspectiva interdisciplinaria

El principal objetivo del programa Dialoguemos es atender las necesidades familiares y sociales de los niños, niñas, adolescentes y núcleo familiar, siendo ellos parte importante para el programa (Zapata, 2012); por ende la perspectiva interdisciplinaria comienza a jugar un papel muy importante en los procesos que se llevan a cabo con la población participante, ya que invita a reflexionar sobre las formas de intervenir, por esta razón se realiza un **staff**, desde una mirada multidimensional y compleja donde el profesional de Trabajo Social se relaciona con las diferentes disciplinas, procurando nuevas lógicas de integridad y dignificación de las intervenciones sociales, que facilitan la construcción de diagnósticos incluyentes y contextualizados aportando elementos de comprensión que les facilita a otros profesionales de diversas disciplinas el acercamiento a las comunidades, las familias y los individuos.

Asumir el reto como practicante de Trabajo Social en el programa Dialoguemos ha sido muy gratificante, por lo tanto se ha convertido en una experiencia llena de aprendizajes, logros y alegrías, donde se nutre de cada profesional e incluso de las personas que se atendieron, por tanto se crece tanto a nivel profesional y personal.

Los aportes que hace el equipo interdisciplinario al programa Dialoguemos, permite que este obtenga mejores resultados, que se logre contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas que acuden al programa para buscar alternativas de solución a sus problemas, tener la adecuada relación profesional con otras disciplinas hace que este se oxigene y permita que el Trabajador Social confirme la capacidad de compenetrarse con otros profesionales ya que son de gran ayuda y aprendizaje para mejorar el programa Dialoguemos.

Trabajar con un grupo interdisciplinario fue gratificante ya que como Trabajadora Social en práctica se aprende hablar en términos profesionales y a entender el lenguaje de otras disciplinas.

Asumir el reto de ingresar a un programa que solo era manejado por la Psicóloga fue una experiencia muy significativa, ya que tanto los usuarios como el equipo interdisciplinario estaban acostumbrados solo a trabajar con la profesional como líder fundamental del programa, pero al tener la oportunidad de mostrar las capacidades y habilidades que un Trabajador Social tiene para aportar al programa como nuevas ideas y estrategias que permitan al programa ser más reconocido en la comunidad así como la satisfacción de tener una aceptación por el equipo interdisciplinario ejerciendo un rol activo y definido en la especificidad disciplinaria dentro del equipo, logrando el reconocimiento de las sugerencias y opiniones del Trabajador Social en práctica.

5.3. APORTE Y EVALUACIÓN DESDE LOS USUARIOS

El aporte de los usuarios se obtuvo por medio de las encuestas de satisfacción que ellos diligenciaron en cada sesión de los diferentes talleres que se realizaron con los padres de familia, esta experiencia facilitó el reconocimiento y la aceptación de los niños, niñas, adolescentes y de su núcleo familiar hacia el Trabajador Social en el programa, así como el haber logrado establecer una clara delimitación entre las funciones de este profesional y las de la Psicología.

Ambas disciplinas tienen un interés común sobre el ser humano pero cada profesión tiene un enfoque distinto, el Trabajo Social tiene una fuerte influencia de la psicología en su base teórico-conceptual de intervención y utiliza los conocimientos de esta disciplina en torno a las actitudes y las conductas para aproximarse a su objeto de intervención y al comportamiento de los usuarios, mientras que la psicología tiene una intencionalidad más explícita al abordar estas cuestiones con fines terapéuticos y suscitar cambios de conducta (Fernández García & Alemán Bracho, 2003, p. 201-209), de otro lado el enfoque del Trabajador Social está dirigido a la complejidad relacional y social del ser humano, mientras que el objeto de la psicología se circunscribe de manera más directa a la conducta y la personalidad, es por ello que los usuarios del programa Dialoguemos aprendieron a conocer la diferencia entre ellos.

Con la Psicóloga solicitaban citas de asesorías para comprender el comportamiento de un niño, niña y adolescente. Con la Trabajadora Social, las asesorías se orientaban a la atención del grupo familiar ya que es un sistema donde se hace importante satisfacer las necesidades básicas para la convivencia y la construcción la dignidad de las personas. Es ver al ser humano en función de sus producciones sensibles y colectivas (Chadi, 2005, p. 61-65), es por ello que para los usuarios fue importante cuando entre todos se realizó una evaluación familiar y por medio de la entrevista familiar y domiciliaria se llegó a la comprensión del problema, encontrando herramientas para dar un

tratamiento familiar a los usuarios que lo estaban necesitando y finalmente utilizar las redes sociales que se tenían al alcance de la comunidad.

El Trabajador Social también dictó talleres formativos a los padres de familia frente algunos temas de interés para ellos, sobre pautas de crianza, relaciones familiares y personales, prevención de la violencia intrafamiliar, habilidades psicosociales, la resiliencia, el duelo, la norma y la autoridad, entre otros, estos talleres fueron significativos para los usuarios, en la medida que algunos han experimentados situaciones difíciles de manejar en su opinión, pero en las temáticas trabajadas y la metodología desarrollada encontraron herramientas útiles para su adecuado afrontamiento.

Pero es importante rescatar que el trabajo en equipo de los profesionales que conforman el programa dialoguemos ha sido muy valioso ya que se ha visto cambios positivos en algunos niños, niñas, adolescentes y su núcleo familiar.

.

6. MATRIZ DOFA DEL PROCESO

ANÁLISIS INTERNO	
DEBILIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ No hay un Trabajador Social de planta en el programa. ➤ Poca efectividad con respecto al tiempo para estar en el programa Dialoguemos ➤ Dificultades para convocar a las familias a participar en los talleres ➤ Falta de aclarar las funciones del Trabajador social en campo 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad de trabajar en equipo ➤ Confianza en sí misma ➤ Competencias adquiridas como creatividad, recursividad, proactiva, tolerancia, autonomía y dedicación. ➤ Empatía con el equipo de trabajo y con las personas que participan en el programa dialoguemos
ANÁLISIS EXTERNO	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ La interacción del Trabajo Social en los equipos interdisciplinarios de la Ludoteca Pequeños Visitantes. ➤ Experiencia en el campo comunitario ➤ Nuevos aprendizajes ➤ Lograr ser recursiva y proactiva 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Falta de continuación de los procesos del equipo Psicosocial en el programa Dialoguemos, ya que empieza a funcionar a partir del mes de junio (por recursos económicos) ➤ Percepción del rol de Trabajo Social en la Población atendida. ➤ Recursos económicos

7. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

El Trabajador Social es un profesional que orienta su intervención en el programa Dialoguemos hacia a las necesidades de los niños, niñas, adolescentes y su núcleo familiar los cuales presentan varias problemáticas que dificultan la resolución de sus problemas y conflictos, principalmente asociados a los cambios afectivos o previstos que amenazan con alterar el equilibrio, las familias entran en crisis por múltiples situaciones, la pérdida de un ser querido, situación económica precaria, por las perturbaciones que se presentan en el ciclo vital de cada miembro de la familia por la falta comunicación, entre otras, es por ello que el equipo Psicosocial, está capacitado para trabajar con población vulnerable en un contexto de diversidad cultural pues estos factores contribuyen en la transformación social de una comunidad. El Profesional en Trabajo Social es un facilitador, educador y orientador de los seres humanos que se encuentran con dificultades sociales y familiares brindándoles herramientas que puedan utilizar los medios necesarios para lograr mejorar su calidad de vida (Conmishijos.com, s.f., www.conmishijos.com/los-conflictos-familiares-y-sus-causas.html).

El Trabajador Social debe tener la capacidad de interactuar con otras profesiones, de ser proactivo y recursivo, pero ser ante todo un ser humano digno de su profesión, con entrega y amor por lo que hace, logrando que la gente pueda tener confianza en él, brindándole a las personas que utilizan, en este caso el programa Dialoguemos acompañamiento en los procesos difíciles y no dejándolos inconclusos, es por ello que un Trabajador Social jamás debe olvidar la importancia de la ética y los principios en la profesión del Trabajador

Social, lo cual representa una ruta de acción, intervención y participación que aseguran la dignificación del profesional, en beneficio de la persona, la familia, el grupo o la comunidad intervenida, por eso vale la pena recordarlos, pues durante la práctica profesional, estuvieron presentes en cada proceso de evaluación, planeación e intervención.

Individualización: reconocimiento y comprensión del derecho y la necesidad que tiene el “cliente” de ser tratado como un individuo que posee cualidades únicas, surgidas de sus rasgos hereditarios, el medio ambiente y su propia experiencia (Surianu Benítez, 2010, p. 47).

Expresión intencionada de sentimientos: consiste en reconocer en el “cliente” la necesidad de comunicarse cuando su problema es predominantemente emocional (Surianu Benítez, 2010, p. 47).

Participación: se basa en la necesidad del “Cliente” de recibir una respuesta. El Trabajador Social debe ser sensible a los sentimientos del cliente otorgándole una respuesta ponderada, es decir sin involucrarse sentimentalmente con él (Surianu Benítez, 2010, p. 48).

Aceptación: percibir y tratar al “cliente” tal como es él realmente y no como desearía el Trabajador Social que fuera, manteniendo el sentido de la dignidad innata del cliente y de su valor como persona (Surianu Benítez, 2010, p. 48).

Actitud exenta de juicios: reconocimiento del rol del Trabajador Social, ciñéndolo a comprender sin juzgar ni condenar, este principio es una cualidad de las relaciones del profesional el cual se basa en la convicción de que se tarea excluye la determinación de culpabilidad, inocencia o

grado de responsabilidad del cliente en el origen de sus problemas y necesidades (Surianu Benítez, 2010, p. 48-49).

La autodeterminación: el cliente y sólo él, necesita se le reconozca el derecho a adoptar sus propias decisiones, sin ser impulsado, forzado o manipulado (Surianu Benítez, 2010, p. 49).

Reserva: es la conservación de la información secreta relativa al cliente y confiada por este a través de las entrevistas (Surianu Benítez, 2010, p. 49).

La presencia del Trabajador social en el campo educativo específicamente en el área de la primera infancia está anclada en las expresiones de la cuestión social, en el programa Dialoguemos requiere que el profesional de Trabajo Social este actualizado sobre cambios que se dan en torno a la primera infancia y es en esta etapa donde es importante que el profesional asuma con responsabilidad el rol de orientador y educador, permitiendo la inclusión social en el logro del bienestar de la existencia humana (...) que tiene que ver con el desarrollo del niño, de la niña, del adolescente, de su familia y su entorno (...) esto permite que el profesional de Trabajo Social formule tácticas y metodologías de intervención que permitan a la niñez desarrollar sus habilidades y destrezas sin ningún temor (Krisman, 2009).

El Trabajador Social ha realizado aportes específicos en el programa Dialoguemos, en la construcción de espacios que le permiten a la familia fortalecer y potenciar la capacidad de la resolución de conflictos, principalmente desde lo metodológico (Krisman, 2009), se buscan estrategias de intervención que logre satisfacer las necesidades familiares y sociales de los usuarios que utilizan el programa Dialoguemos, el cual se deberá profundizar para el

desarrollo del trabajo con primera infancia, con la adolescencia y su núcleo familiar (Krisman, 2009), por tanto los aportes al campo de la educación en la niñez se ven desde una mirada integral el Trabajador Social debe tener en cuenta los antecedentes sociales de los niños, niñas, adolescentes y la familia ya que debe ubicarlos en el territorio en el cual viven, darle a conocer las organizaciones e instituciones y redes sociales que le brindaran la ayuda que permita desarrollar el desempeño social buscando estrategias que atiendan las demandas que las personas plantean (Krisman, 2009).

“El Trabajador Social, incorpora sus destrezas y habilidades, con las fortalezas propias de las tendencias y enfoques contemporáneos, donde la profesión, se ha destacado con solvencia teórica y práctica en los contextos de intervención con familia y sus miembros” (Quintero Velásquez, 2009, p. 1-9).

Logrando fortalecer la relación entre los niños, niñas y adolescentes con su núcleo familiar, por ello es clave el tratamiento familiar que se le dé a los usuarios ya que el Trabajador Social se sostiene en sus fundamentos como método y conducta social, que cuenta con herramientas y técnicas propias que le permitan ejecutar intervenciones (Chandi, 2005, p. 35-40).

La valoración en la que el Trabajador Social analiza lo que sucede, sigue siendo el elemento esencial de este proceso. El Trabajador Social busca descifrar lo que las personas están haciendo y diciendo, sintiendo y pensando. Sus propios sentimientos y reacciones no están exentos de este análisis. En la medida en que los trabajadores sociales están preocupados por la calidad y el carácter de las relaciones interpersonales y su efecto en los individuos y su experiencia, el foco de atención en este punto se sitúa en la valoración de las personas y sus relaciones con los demás (Hernández Sánchez & Sánchez Agudelo, 2008, [primerainfancialac.org/... /HERNANDEZ-%20dimension%20afectiva....](http://primerainfancialac.org/.../HERNANDEZ-%20dimension%20afectiva....)).

En rol del Trabajador Social como educador en donde el profesional debe de tener en cuenta el ciclo vital en el que se encuentra la familia y de esta manera brindarle al grupo familiar los medios básicos y las herramientas adecuadas para poder identificar sus necesidades y apoyarlos en el cumplimiento de sus diversas funciones como familia, ayudando mediante la preparación y transmisión de información que ayuden al desarrollo personal de cada miembro de ella buscando entre ellos el apoyo afectivo que les ayude afrontar las distintas circunstancias que la familia presenta (Gómez, Lorente, Múnera & Pérez, 1993, www.ucm.es/.../CUTS9192110139AEITScomo_Asesorfamiliar.pdf, 1991-1992), por lo tanto la participación del Trabajador Social en formación, mediante el desarrollo de la práctica profesional, establece un rol fundamental en el programa Dialoguemos, el cual fue objeto de esta sistematización, considerando la imperante necesidad de contar con un profesional en Trabajo Social de manera permanente al interior del programa Dialoguemos. La práctica profesional desarrollada en este programa sirvió al propósito de desarrollar en condición de practicante, la aplicación de los conocimientos adquiridos en la universidad, desarrollándose la capacidad de interactuar con otras disciplinas y mostrando las fortalezas que posee el Trabajador Social en los programas dirigidos a la comunidad con una mirada amplia y vinculante de las diferentes dimensiones del ser humano promoviendo y generando mayor identificación en la comunidad.

Para hablar de manera específica sobre el rol de Trabajador Social se deben tener en cuenta las características del programa, de la comunidad, el alcance de intervención deseado, los recursos disponibles, entre otros y a partir de estos elementos, podría pensarse que el rol debe en todo los casos estar alimentado por sus habilidades como líder, y facilitador en la comprensión de las necesidades de las personas y la búsqueda de las herramientas necesarias para que ellas mismas sean gestores de su propia solución.

Dentro de esta experiencia con el programa Dialoguemos el Trabajador Social también asume el rol de orientador impulsando a los niños, niñas, adolescentes y su núcleo familiar a pensar, sentir y actuar con conciencia de grupo donde todos buscan solucionar sus conflictos encontrando estrategias que les ayude a mejorar su calidad de vida es por ello que podemos definir que la intervención del Trabajador Social puede definirse como un proceso de construcción del pensamiento (...) que se da en un campo problemático (...) en donde el papel de los Trabajadores Sociales (Barg, 2003) se hace fundamental para la orientación de resolución de problemas familiares y sociales.

8. RECOMENDACIONES

El Trabajador Social debe participar en las reuniones del equipo psicosocial sin falta, para que se tengan en cuenta sus aportes y con ellos se logre una mirada más holística y realmente psicosocial respeto a las necesidades de los usuarios y el programa.

Cuando el equipo de agentes educativos realicen las remisiones al equipo psicosocial este se reúna para definir quién atenderá cada caso según sus competencias profesionales.

Las visitas domiciliarias son competencia del profesional de Trabajo Social, para tener más claridad en algunos casos y lograr dar un diagnóstico más coherente y preciso.

Continuar con los talleres formativos a los padres de familia y adultos responsables, teniendo en cuenta los temas recomendados por ellos mismos e incluyendo en algunos talleres a los hijos.

9. CONCLUSIONES

Al sistematizar la práctica profesional se puede evidenciar la pertinencia de un Trabajador Social en el programa Dialoguemos en la Ludoteca Pequeños Visitantes y los diferentes roles que el profesional puede desempeñar en cualquier ámbito, sin dejar de reconocer que un Trabajador Social debe de tener una serie de competencias y habilidades que le permitan socializarse con una comunidad.

El Trabajo Social tiene varias áreas de intervención que busca promover en el ser humano la capacidad de solucionar sus propias dificultades en la sociedad, en la familia, en los grupos, en las comunidades y las organizaciones, ya que tiene la posibilidad de generar cambios en una persona, permitiendo que esté tenga más confianza en sí mismo.

El Trabajador Social en el rol de educador, orientador y asesor, logra que los niños, niñas, adolescentes y su grupo familiar, prevengas situaciones difíciles, que a futuro pueden cambiar la vida de cada una de las personas que buscan una orientación a una decisión que puede determinar su calidad de vida. Es importante que un Trabajador Social este constantemente en búsqueda de conocimiento que le permitan como profesional realizar una intervención adecuada a cada caso que se presenta, ya que se vive en una sociedad que cambia, la cual va generando necesidades que necesitan ser enfrentadas de manera más completa y clara, logrando que las personas se vayan orientando a un mejoramiento continuo, es por ello que un Trabajador Social está capacitado para desempeñar cualquier rol con ética y profesionalismo.

BIBLIOGRAFÍA

- Ander Egg, E. (1990). Del ajuste a la transformacion; apuntes para una historia del Trabajo Social. *Cuadernillo de Trabajo Social* (10), 136.
- Arango, L.A. (2000). *La Biblioteca Luis Ángel*. Recuperado de *biblioteca Virtual/banrepcultural.org*. www.banrepcultural.org/.../derecho/constitucion-politica-de-colombia-1991/titulo-2-capitulo-2.
- Asociacionaccent.com. (1996). *La ludoteca. El/la ludotecario/a - ACCENT Escuela de Animadores*. Recuperado de www.asociacionaccent.com/.../dossier_tematico_ludoteca_01_ludotec.
- Barg, L. (2003). *Los vínculos familiares "reflexiones desde la práctica profesional*. Buenos Aires: Espacio.
- Cáceres L., J., Otero d., E., Gómez R., E. & Rodríguez Camargo, J.A. (2009). *Ley 1361 del 3 de diciembre de 2009*. Recuperado de www.secretariasenado.gov.co.
- Chadi, M. (2005). *Familias y tratamiento familiar un desarrollo técnico-práctico*. Buenos Aires: Espacio.
- Colombia, El Congreso de. (1995). *Ley 181 de enero 18 de 1995*. Recuperado de www.sinic.gov.co. http://www.sinic.gov.co/SINIC/Sipa_Conceptos_Comite_Tecnico/ley%20181%20de%201995.pdf.

Compilaciones.com. (2011). *Definición de adolescencia*. Recuperado de www.compilaciones.com/adolescencia/definicion-adolescencia.html.

Conmishijos.com. (s.f.). *Los conflictos familiares y sus causas*. Recuperado de www.conmishijos.com/los-conflictos-familiares-y-sus-causas.html.

Corraldealmaguer.info. (s.f.). *Ludoteca del Corral de Almaguer*. Recuperado de <http://www.corraldealmaguer.info/ludoteca/quees.htm>.

Crianza y Salud. (1959). *Declaración de los derechos de los niños*. Recuperado de <http://www.crianzaysalud.com.co>.

Declaración de los Derechos del Niño. 20 de Noviembre de 1959. Recuperado de <http://clio.rediris.es/n31/derechosninos.htm>.

Definición fundación (what is a foundation). (2012). Recuperado de grantspace.org/...y.../Definicion-fundacion-What-is-a-foundation.

Elías N, J.R., Pumarejo V., P., Jattin S., F.J & Vivas T., D. (2004). *Ley 115 de 1994*. Recuperado de http://www.unal.edu.co/secretaria/normas/ex/L0115_94.pdf.

Fernández García, T. & Alemán Bracho, C. (2003). *Introducción al trabajo social, ciencias sociales*. Madrid: Alianza.

Galeano, A.E. (2006). *Fundamentos conceptuales de la ludoteca*. Medellín: Kinesis.

Gantiva, C., Hewit, N., Aguirre, M.P. & Gallo, G. (2006). En Familia. En *Caminos para una vida mejor*, de El Colombiano "Proyectos Editoriales", 168. Bogotá: Periodicos Asociados.

Gómez, F., Lorente, J.C. Múnera, P. & Pérez, C. (1993). *El trabajador social como asesor familiar- Universidad*. Recuperado de www.ucm.es/.../CUTS9192110139AEITScomo_Asesorfamiliar.pdf. 1991-1992.

Hérmendez Sánchez, M.L. & Sánchez Agudelo, F.J. (2008). *La dimensión afectiva como base del desarrollo humano, una reflexión teórica para la intervención en Trabajo Social*. Recuperado de primerainfancialac.org/.../HERNANDEZ-%20dimension%20afectiva...

Jaramillo, B.E., Gaviria R., D.A. & Ladino Duque, M.G. (2010). *Habilidades para la convivencia de estudiantes - Universidad*. Recuperado de recursosbiblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/texto/3023J37.pdf. 2010.

Krisman, V. (2009). *Intervención de la primera infancia (0 a 3 años). Aportes desde el Trabajador Social*. Recuperado de www.plancaif.org.uy/wp.../1267209552intervenciónen1ainfancia.pdf.

Krisman, V. (2008). Krisman, Veronica. *Intervención en la primera infancia- Plan CAIF*. Recuperado de www.plancaif.org.uy/wp.../1267209552intervenciónen1ainfancia.pd...

Ludotecas.jimdo. (2008). *Curso monitor de ludotecas-ludotecas- juegos - juguetes*. Recuperado de ludotecas.jimdo.com/.

Ochoa C. N. (2003). *Ludotecas en el marco institucional Fundación Solidaria la Visitación*. Documento Antioquia. Medellín: Fundación Solidaria la Visitación.

Quienes somos. (2012). *Fundación Solidaria La Visitación*. Recuperado de www.fundavisitacion.org/es/quienes-somos.

Quintero Velásquez, A.M. (2009). *Trabajo Social en los nuevos escenarios de la infancia, adolescencia y familia*. Recuperado de aprendeonline.udea.edu.co/lms/moodle/mod/.../view.php?...true

Quintero Velásquez, A.M. (2012). *Definición de familia*. Recuperado de actividadesfamilia.about.com › ... › Bienestar familiar.

Rodriguez Hoyos, C.I. (1977). *Consejo Nacional de Trabajo Social*, 23 de Diciembre de 1977. Recuperado de www.consejonacionaldetrabajosocial.org.co/.../Ley%2053%20de%20.

Sandoval Ávila, A. (2001). *Propuesta metodológica para sistematizar la práctica profesional del Trabajo Social*. Buenos Aires: Espacio.

Secretaríasenado.gov. (2009). *Ley 1361 de 2009 Secretaría General del Senado de la República*. Recuperado de www.secretariasenado.gov.co/senado/.../ley/2009/ley_1361_2009.html.

Surianu Benítez, A.M. (2010). *Análisis desde la ética en torno a los principios del Trabajo Social*. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana.

Toro T., D.F., Otero D., E.R. Cuello B., A.A. & Lizcano R., A. (2006). *Ley 1098 de 2006*. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=22106>.

Vera, A. (s.f.). *Aproximación al concepto de programa social*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos11/aprosoc/aprosoc.shtml>.

Zapata, B. (2012). *Coordinadora de Ludotecas. «Plan de Accion»*. Medellín: Fundación Solidaria La Visitación.

Zapata, B., Acevedo, S.M., Gómez Blandón, P.A. & López, M. (2006). *Planeación estrategica 2008-2009*. Documento Antioquia. Medellín: Fundación Solidaria la Visitación.

GLOSARIO

Familia: el grupo de convivencia basado en el parentesco, la filiación y la alianza; sus miembros están ligados por sangre o por afinidad, lo cual crea una serie de relaciones, obligaciones y emociones. Es el espacio para la socialización del individuo, el desarrollo del afecto y la satisfacción de necesidades sexuales, sociales, emocionales y económicas, y el primer agente transmisor de normas, valores, símbolos, ideología e identidad, donde se focalizan las acciones de las demás instituciones.

Fundación: en Estados Unidos cuando se utiliza el término "foundation" o fundación, se refiere en casi todos los casos a una organización sin fines de lucro incorporada o un fideicomiso cuyo propósito principal es la actividad filantrópica, es decir el de proporcionar apoyo financiero o técnico a otras organizaciones, instituciones, o particulares. Los fondos donados tienen como objetivo apoyar a las ciencias, la educación, servicios humanos, el arte y cultura, la religión, y las actividades caritativas en general. Esta definición general engloba a dos tipos de fundaciones en Estados Unidos: las fundaciones privadas y las fundaciones filantrópicas públicas.

Ludoteca: es un neologismo que designa un centro de préstamo de juguetes y de material de juego, los juguetes y el material de juego son propuestos como bienes colectivos con valor educativo en el sentido más amplio del término.

Programas: los programas sociales son acciones concretas cuya finalidad es la contribución directa (impacto positivo) sobre la calidad de vida y el modo

de vida de una población o sociedad. Los programas sociales abordan a la calidad y el modo de vida de una población por ser ellos indicadores del bienestar social, en cuanto a la disponibilidad de servicio y bienes como de la satisfacción de las necesidades individuales y sociales.

ANEXO A. REGISTROS FOTOGRÁFICOS

SEDE SAN PABLO-AMBIENTACIÓN DE LA LUDOTECA PEQUEÑOS
VISITANTES

GALERÍA DE FOTOS

















