



De la visita domiciliaria a las conversaciones familiares: una apuesta a la cultura de paz desde la domiciliaridad

Resumen

La consolidación de una *cultura de paz* es ‘un proceso respecto del cual existen múltiples caminos desde los cuales se puede comenzar o bien proseguir apuestas y estrategias ligadas al ejercicio de los derechos, resolución pacífica de conflictos y la convivencia digna entre las personas’.

Es por ello que el objetivo central del presente artículo alude a la importancia de resignificar la *visita domiciliaria* no sólo como una técnica de intervención profesional sino como un proceso de interacción coparticipativo con los actores involucrados, donde se viabilicen cambios en el marco de referencia de la cultura de paz y el establecimiento de relaciones no violentas.

El presente artículo se realiza con el ánimo de dar cuenta de la manera en que las visitas domiciliarias pueden trascender sus fines convencionales, en su carácter meramente instrumental y reconfigurarse en sus alcances y dimensiones, constituyéndose en un camino de los tantos posibles, para promocionar, crear y fortalecer procesos orientados a la construcción de una cultura de paz.

Palabras clave: Visita domiciliaria, cultura de paz, jóvenes, familias, conversaciones familiares, domiciliaridad.

From the Domiciliary Visit to the Familiar Conversations: a Bet to a Culture of Peace from *Domiciliaridad*

Abstract

The consolidation of a Culture of Peace is a process in which there exist multiple ways. This why that process could be begun tied to different field, for example, to exercises of existing laws, to strategies like pacific resolution of conflicts, and even to strategies that seek conviviality deigns between the persons.

The main purpose of this article is to resignify a well known strategy called ‘domiciliary visit’, which usually is understood only like a technique used by professional, and which should even be understood as an interactive process with different actors engaged. Different actors that could be affected in a positive way if their interaction is oriented according to a culture of peace, which includes a promotion of no violent relations.

The second intention of the article is to show how domiciliary visit could go beyond of its conventional and instrumental purposes, gaining by this a wider reaching. As well as show how it could help in a way that contributes to create, and even strengthen a culture of peace.

Keywords: Domiciliary visit, culture of peace, young women, families, familiar conversations, domiciliarity.

Leidy Angélica López López. Actualmente se desempeña como Investigadora Principal en el Observatorio del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes- SRPA. (UNIJUS) Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales – Facultad de Ciencias Humanas. Universidad Nacional de Colombia. E-mails lalopezlo@hotmail.com / lalopezlo@unal.edu.co

De la visita domiciliaria a las conversaciones familiares: una apuesta a la cultura de paz desde la domiciliaridad*

Leidy Angélica López López
Universidad Nacional de Colombia

*Una sociedad mejor es una sociedad capaz de tener mejores conflictos.
De reconocerlos y de contenerlos. De vivir no a pesar de ello,
sino productiva e inteligentemente en ellos.
Sólo un pueblo escéptico sobre la fiesta de la guerra
es un pueblo maduro para la paz*

Estanislao Zuleta

Introducción

El presente artículo es fruto de un proceso académico-reflexivo y personal, devenido del ejercicio práctico-profesional que se llevó a cabo en el marco de la práctica Procesos Familiares y Redes Sociales, realizado durante el año

* El presente artículo es el resumen de los principales aspectos que constituyeron el trabajo de grado de la autora, como fruto de la experiencia práctica-profesional desarrollada en la Corporación Vínculos, en el marco del proyecto “construyendo sentido y significado a la palabra paz” Agradezco a las Docentes del Departamento de Trabajo Social de la Universidad Nacional de Colombia: Bárbara Zapata Cadavid y Clara María García Gómez, por sus asesorías y recomendaciones para efectos del presente documento.

Artículo recibido: 9 de octubre de 2010. Aprobado: 4 de abril de 2011.

2009 en la Corporación Vínculos¹. En dicho espacio de intervención, se tuvo la oportunidad de realizar un trabajo grupal y comunitario con los(as) jóvenes y sus familias, que han venido participando en el proyecto Construyendo Sentido y Significado a la Palabra Paz –CSSPP–, como línea de intervención que se maneja en aras de fomentar un proceso formativo en el reconocimiento de los derechos humanos, resolución pacífica de conflictos y construcción de relaciones no violentas con los(as) jóvenes y sus familias en el barrio El Codito, de la ciudad de Bogotá-Colombia.

En el marco de dicho proyecto, la importancia de realizar visitas domiciliarias está referida al objetivo de integralidad y acompañamiento que debe orientar el proceso que se adelanta con los(as) jóvenes de este sector de Bogotá. Desde esta perspectiva, la visita domiciliaria adquiere una nueva dimensión, pues esta no busca ser utilizada como fuente de control o de verificación de datos, sino por el contrario, busca fundamentalmente que por medio de ella se pueda tener un acercamiento al espacio vivencial de esta población, conociendo sus dinámicas y su funcionamiento dentro del entorno más amplio al que pertenecen.

En este sentido, se busca que en el espacio familiar se propicie reflexiones en torno a la construcción de relaciones no violentas como eje fundamental de la cultura de paz. De otro lado, resulta importante señalar que la visita domiciliaria ha sido utilizada por profesiones –principalmente del trabajo social y la psicología– como medio para obtener información acerca del contexto habitacional, relacional y de condiciones económicas, sociales y culturales en las cuales conviven la familia y sus miembros. Esta herramienta también ha servido como medio para realizar diferentes tipos de diagnósticos, principalmente familiares, cuyo interés está relacionado con objetivos de caracterización sociodemográfica, relacional y que responden a lineamientos de diversas instituciones del Estado (Ej: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF–, Comisarias de Familia, Centros de Salud, diferentes ministerios, entre otros).

Si bien la visita domiciliaria se ha concebido como una técnica privilegiada para la investigación e intervención, aplicado como un instrumento con propósitos de tipo pragmático, también se podría decir que dicho instrumento ha sido utilizado extensamente en la intervención, pero relativamente poco explorado y mucho menos explorado conceptualmente. En este sentido también se podría afirmar que la visita domiciliaria ha estado sujeta a cambios y

¹ La Corporación Vínculos, creada desde el 2003, es una organización no gubernamental, financiada por la cooperación internacional Caritas-Luxemburgo de Alemania.

transformaciones que han venido configurando la profesión de Trabajo Social en el ámbito disciplinar y profesional, pero aun así la visita domiciliaria pareciera congelada en su carácter instrumental sin reconfigurarla en sus alcances y en otras dimensiones.

Por tal razón, el contenido de este artículo, está orientado sobre la siguiente pregunta *¿la visita domiciliaria puede trascender sus fines convencionales y resultar útil para abrir posibilidades y movilizar reflexiones de cambio en los sujetos con quienes se interviene?* Cuestionamiento a partir del cual se hace posible orientar el desarrollo de la temática alrededor de dos ejes fundamentales: cuáles son los lineamientos, enfoques y posturas profesionales en que se fundamenta la visita domiciliaria dentro del proyecto y cuál sería su estrategia de aplicación dentro del proyecto.

Es a partir de los anteriores cuestionamientos que se hace posible orientar la reflexión sobre la visita domiciliaria y sobre su aplicación desde un nuevo horizonte de sentido que supere su visión tradicional y se convierta en un proceso de interacción construido conjuntamente o de construcción colectiva con los actores involucrados, en el que se logre propiciar la reflexión y comprensión alrededor de las relaciones que se establecen al interior de las familias de los(as) jóvenes que participan del proyecto.

En virtud de ello, se presenta un aporte metodológico fundamentado en varios de los elementos teóricos que desde el construccionismo social, enfoque sistémico y la perspectiva psicosocial se plantean, para ser articulados y aplicados en los procesos de intervención que se realizan en el domicilio de los(as) jóvenes y sus familias. De manera que se construyan nuevas formas de trabajar el contexto y las relaciones del joven y su familia como red vital primaria significativa en la expresión y experiencia cotidiana del ser humano.

1. Contextualizando la experiencia

1.1 Una mirada al territorio y a la realidad social de El Codito²

El Barrio El Codito está ubicado en la localidad de Usaquén, en el Norte de la ciudad de Bogotá y forma parte de los Cerros Orientales. Esta localidad

² El análisis que se presenta en este aparte, ha sido construido por parte del equipo de la Corporación Vínculos, durante el período comprendido entre 2006 y 2008 y que ahora recogido en el presente documento.

está constituida al menos por 317 barrios, de los cuales algunos se ubican en las montañas periféricas nororientales clasificados como estratos 1 y 2.

Los imaginarios y realidades que giran alrededor del sector de El Codito, están relacionados con la compleja situación económica, social política y familiar a la que asiste. En este contexto de violencia, según el estudio realizado por la Corporación Vínculos, la forma más común de resolver los problemas en la familia está ligada a la agresión física y verbal que corresponde a patrones tradicionales de educación, por parte de los adultos con niños, niñas y jóvenes.

El abuso de autoridad se relaciona con prácticas donde los padres y las madres en muchas ocasiones tienden a actuar de forma -restrictiva. Una manifestación de esta práctica de abuso se advierte en los constantes regaños y castigos que se aplican a los hijos. Se destaca en los relatos de los(as) jóvenes la poca coherencia que muestran padres y madres frente a las normas que imponen, pues ellos mismos, en la mayoría de los casos, no las respetan.

Asimismo, el desempleo, es percibido por los(as) jóvenes como causa de conflictos en la familia y se encuentra relacionada con malos tratos y disputas entre padres e hijos, debido a dificultades económicas y a la insatisfacción de las necesidades básicas del grupo familiar, producto de aquella. Tal insatisfacción puede llevar incluso a algunos jóvenes a pertenecer a grupos o bandas que delinquen para tener acceso a consumo de bienes y servicios. Estos factores contribuyen a que el contexto y las dinámicas del sector adquieran un alto grado de complejidad.

Dicho panorama en el que se visibiliza algunas de las experiencias de conflictividad y las dinámicas propias del sector, se convierte en un tema central de atención, estudio e intervención por parte de la Corporación Vínculos, en el cual se plantea el proyecto CSSPP, con una apuesta hacia la construcción y consolidación de procesos formativos y pedagógicos en torno a la resolución pacífica de conflictos en los(as) jóvenes y sus familias.

1.2 Corporación vínculos: “Proyecto Construyendo Sentido y Significado a la Palabra Paz”

La Corporación Vínculos³ dentro de las líneas de intervención que maneja, se encuentra el de fomento a la cultura de paz, donde se enmarca el proyecto

³ Esta Corporación desde la perspectiva humana, política, de derechos, sistémica y constructorista, realiza un trabajo de acompañamiento psicosocial con

en mención. Allí se trabaja con los(as) jóvenes del barrio El Codito y con los respectivos padres y madres de familia⁴. Su objetivo central es generar en la población mencionada procesos personales, grupales y comunitarios que contribuyan a la construcción de relaciones democráticas y no violentas, desde el ejercicio de deberes, derechos y la participación de la misma población.

En este sentido, el proyecto busca generar espacios y relaciones, en donde se evidencien una cultura de respeto, reconocimiento del otro como un ser humano semejante, y donde sea posible que circule la palabra *paz*, entendida ‘no como un escenario carente de conflicto, sino por como un escenario en el cual el conflicto sea un constructor de maneras sanas y humanas para su resolución, sin que esto último implique la no aceptación, reconocimiento o eliminación de uno u otro’.

1.2.1 Las vistas domiciliarias en el marco del Proyecto Construyendo Sentido y Significado a la Palabra Paz

La visita domiciliaria es concebida en el marco del proyecto como una técnica de intervención que posibilita el acercamiento al mundo familiar de los(as) jóvenes para entender desde lo concreto de la familia algunas de las respuestas subjetivas de éstos jóvenes ante las situaciones cotidianas, ya que en este espacio significativo se inicia la dotación de herramientas y habilidades para la resolución de conflictos. Este es uno de los presupuestos principales que se reporta en el informe final del proyecto CSSPP.

El propósito de las visitas domiciliarias es acercar a los padres y madres de los(as) jóvenes que participan del proyecto, buscando que se vinculen a los procesos de formación y sean los beneficiarios de las herramientas que

personas víctimas de la violencia social y política, desde el reconocimiento del otro y la generación de procesos de cambio en el contexto relacional-emocional de las personas, de manera que se contribuya al fortalecimiento de un contexto democrático en Colombia. Tomado de: Corporación Vínculos. Plan Trimestral. Proyecto Construyendo sentido y significado a la palabra paz. 2009.

⁴ Entre las actividades que son desarrolladas con los (as) jóvenes del sector y sus familias se encuentran los talleres formativos de los (as) jóvenes alrededor de temas como la resolución de conflictos, las relaciones de género, las organizaciones juveniles, la violencia sociopolítica, etc. Con los padres y las madres se realizan talleres que buscan hablar y brindar herramientas sobre aquellas relaciones que se tejen al interior de la familia y de la manera en la cual se pueden potenciar recursos frente al manejo de situaciones conflictivas.

éste propone en aras de la integralidad del trabajo que se desarrolla para la construcción de nuevos espacios no violentos.

Es desde esta experiencia que nace el interés por la visita domiciliaria y su reconfiguración en un contexto de acompañamiento que difiere de un contexto de control y que no se limita a una labor evaluativa y meramente instrumental. En este sentido se acentúa la importancia de analizar y reflexionar sobre los postulados, concepciones y usos que ha tenido históricamente la visita domiciliaria en la profesión del Trabajo Social. Aportando, además, desde la experiencia nuevos derroteros que permitan en el marco del domicilio trabajar con el contexto familiar de los(as) jóvenes, con el fin de fortalecer los procesos de cambio en el plano relacional y emocional, de manera que se contribuya a mejores relaciones en un contexto democrático y facilitador de cambios deseados en el marco del proyecto.

1.2.2 Postulados teóricos

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación se presenta de manera sucinta los referentes teóricos que sustentan el sentido y el quehacer de la Corporación Vínculos, esto con el fin de precisar-especificar y comprender la actuación profesional, el sentido de la intervención y líneas de atención que determinan su existencia como ONG, al tiempo que se constituye en el fundamento teórico que orienta el nuevo sentido y uso de la visita domiciliaria en el proceso de intervención puesta al servicio de la cultura de paz.

1.2.2.1 Construccionismo social

Dicha perspectiva teórica propone un modo de acercarnos a la complejidad de la realidad buscando entender las dinámicas relacionales humanas, los procesos sociales a partir de la visión de los propios protagonistas “de las expectativas subjetivas de las personas, de las innumerables distinciones de la realidad que coexisten”⁵.

Desde el construccionismo, se parte de una concepción de sujeto y la familia en constante interacción, se asume entre ellos una relación dialéctica, en la

⁵ DONOSO, Tania. Construccionismo social: aplicación del grupo de discusión en praxis de equipo reflexivo en la investigación científica. En: Revista de Psicología. 2004. vol. 8, no. 001, p.10

cual se viven procesos de construcción recíprocos⁶. Es así como dentro de esta interacción el sujeto aprende significados y símbolos para representarse una realidad, crearla y recrearla; esta interacción es establecida con otros y con un medio social y cultural que los define como parte de un determinado espacio social.

Esta perspectiva teórica remite a las relaciones e intercambios que se dan entre las personas situadas en un espacio, un tiempo y una cultura de una sociedad dada. De esta manera, las emociones, las situaciones, las acciones y saberes, entre otras cuestiones, son construcciones sociales. De aquí que se se pueda decir que los elementos que juegan en la familia no son producto de la mente individual, sino de intercambios relacionales, pues en ellos las descripciones, explicaciones, palabras, gestos y acciones adquieren significación.

Por ello, el construccionismo social se acerca a la vida cotidiana de los sujetos, se vale de las descripciones de sus protagonistas y de las conversaciones entre observadores y observados, para conocer los significados y valoraciones que cada persona hace desde su experiencia individual en relación con otros. La “conducta humana, lo que las personas dicen y hacen es producto del modo en que define su mundo⁷. Es así que resulta posible conocer la vivencia y las distinciones que las personas hacen respecto de lo que para ellas es significativo dentro de un determinado contexto social.

Otro fundamento es el sistémico. Este postula que la conducta individual se puede explicar mejor al comprender el contexto ambiental en el que se presenta, en este sentido el ambiente humano es en extremo complejo, pues se incluyen dimensiones físicas, estructuras sociales, económicas y políticas.

Por tanto, se hace hincapié en el entorno que rodea un individuo, siempre en relación a su ambiente y contexto de desarrollo⁸. En este sentido el enfoque sistémico considera de gran importancia a la familia, como un sistema influido por una variedad de sistemas externos relacionados y con un funcionamiento interno en permanente interacción. Cada individuo integrante de una familia

⁶ BERGER, P.L. y LUCKMAN, T. La construcción social de la realidad. Buenos Aires: Amorrortu, 1979. s.d.

⁷ TAYLOR y BOGDAN Citado por: DONOSO, Tania. Construccionismo social: aplicación del grupo de discusión en praxis de equipo reflexivo en la investigación científica. En: Revista de Psicología. 2004. vol. 8, no. 001, p. 9-20.

⁸ LÓPEZ, S. y ESCUDERO, V. Familia, evaluación e intervención. Madrid- España: Editorial CCS, 2003. s.d.

es en sí mismo un sistema, compuesto a su vez de subsistemas. Pero ambos, persona y familia, están conectados mediante un suprasistema que puede ser inmediato (barrio, vecindad, comunidad) o la sociedad en su sentido más amplio.

Por otra parte, existe el denominado *enfoque de redes*. Este señala la importancia de reconocer al sujeto social no como un sujeto aislado sino como un sujeto inmerso en una trama de relaciones y dinámicas sociales, con una forma de vida y una manera de percibir el mundo que se determina de manera particular, a partir de las múltiples formas y diversas interconexiones que establece con su entorno, estamos hablando de *redes de vida*, es decir, ‘las redes más cotidianas y significativas de un individuo’ y, aunque pueden tener perspectivas sociales, políticas y culturales amplias como lo afirma Zapata y Perilla son aquellas que emergen en la medida que establecemos vínculos y enlaces con otras personas⁹.

Hablamos de redes cuando nos remitimos a las relaciones intersubjetivas en el ámbito familiar, comunitario e institucional, las cuales como sistemas guardan estrecha relación entre sí, de ahí que la visión integral del enfoque sistémico sostenga que “todos los objetos están interrelacionados unos con otros y en la que la conjunción de esos objetos, prima la no sumatividad, [es decir], el todo es más que la suma de las partes”¹⁰.

Otro referente teórico que no es ajeno a los anteriores postulados, tiene que ver con *la perspectiva psicosocial* que se convierte en un lente que permite situar y comprender las realidades y contextos particulares de cada ser social. Realiza una apuesta por propiciar interpretaciones, reflexiones y transformaciones desde el mismo individuo y su contexto más cercano, en el cual se constituyen y se dinamizan sus relaciones. Es allí donde el abordaje psicosocial busca potenciar en el sujeto la capacidad de análisis y reflexión frente a su entorno social, desplegando su capacidad creativa y generadora de cambios a partir de su experiencia, pues –tal como se enuncia en el documento *Herramientas para el Acompañamiento Psicosocial de la Corporación Vínculos*– “las personas son competentes en agenciar, promover y fortalecer procesos de cambios personales y colectivos para superar los efectos de la violencia y su apuesta por transformar su realidad cotidiana”.

⁹ ZAPATA, Bárbara y PERILLA, Leonor. Redes sociales, participación e interacción social. En: Revista de Trabajo Social. 2009. no. 11, p. 147-158.

¹⁰ LOPEZ, S. y ESCUDERO, V. Op. cit., p. 57.

Otro referente teórico tiene que ver con la *cultura de paz*. Vicenc Fisas¹¹ la concibe como una apuesta por la satisfacción plena de las necesidades humanas básicas, ligadas directamente al ejercicio de los Derechos Humanos. Esta satisfacción de necesidades y el ejercicio de los derechos deben estar mediados por una convivencia digna que permita la no existencia de ningún tipo de violencia; ello supone la apropiación de herramientas o técnicas que permitan la resolución pacífica de los conflictos.

En este sentido, Fisas establece que “una cultura de paz implicará fomentar una educación para el cambio social y una pedagogía que desarrolle el conocimiento y la experimentación de alternativas”¹². El educar para la resolución de los conflictos implica que se desarrolle la conciencia crítica, el conocimiento de los procesos conflictivos, la participación responsable de los actores involucrados. De modo que para generar esos procesos encaminados a la construcción y fortalecimiento de una cultura de paz, se hace necesario la comprensión de la manera en la cual se establecen y se tejen las relaciones entre el individuo y su contexto y la mutua influencia que uno tiene sobre el otro, pues ello da cuenta de la responsabilidad y posibilidad de cada actor en la construcción de mundos posibles y en la modificación de los mismos.

Otro aspecto que no se debe soslayar en el marco de estos planteamientos es la *familia*, entendiendo que para comenzar a forjar una cultura de paz hay que partir de reflexionar frente a la posible transformación de los espacios cotidianos en las que se desenvuelven los(as) jóvenes, espacios como por ejemplo la familia, la escuela y la comunidad; sin embargo, la familia por ser aquel primer sistema social y contexto socializador cumple un papel fundamental dentro del desarrollo personal y colectivo de los individuos que pertenecen a la sociedad.

La familia se encuentra ligada al entorno en el cual viven, asimismo, parafraseando a González, la familia se pone como un *médium* entre el individuo y la comunidad, pero más que un médium existe una *influencia reciproca* entre el individuo, la familia y la comunidad¹³. En tal sentido, es necesario reconocer el valor social que tiene la familia no solamente como víctima de un medio

¹¹ FISAS, Vicenc. Alternativas de defensa y cultura de Paz. Madrid - España: Editorial Fundamentos, 1994. p. 116.

¹² Ibid., p. 117.

¹³ GONZÁLEZ, María. El cuidado de los vínculos. Mediación familiar y comunitaria. Bogotá - Colombia: Editorial Universidad del Rosario, 2007. p. 194.

sino también como artífice de ese medio en que se encuentra, reconociendo su potencial y capacidad para convertirse en un recurso válido para sus miembros y para la comunidad donde vive.

1.2.3 *Las visitas domiciliarias*

En los primeros años de la asistencia social, las visitas domiciliarias constituyeron en una herramienta fundamental para acercarse al entorno cotidiano del individuo y del grupo familiar específico, siendo un mecanismo de trabajo útil para la atención directa con las familias, con el objetivo de conocer su situación real y poder determinar los aspectos problemáticos más acuciantes, de tal manera que se facilitaba procesos de diagnóstico sobre las condiciones sociales, económicas y familiares.

Para Ander-egg¹⁴ la visita domiciliaria es “aquella visita que realiza el Trabajador Social a un hogar, tratando de tomar contacto directo con la persona y/o su familia, en el lugar donde vive, con fines de investigación o tratamiento, ayuda o asesoramiento”.

La pertinencia en la profundización y práctica de esta técnica de intervención también es abordada por Fierro y Salcedo –en un texto llamado *De la Visita Domiciliaria a la Consulta en Domicilio con Fines Terapéuticos: una Opción de Desarrollo en la Intervención de Trabajo Social*– señalan que la visita domiciliaría es un instrumento para recoger información y observar condiciones ambientales y habitacionales de la familia y a la vez verificar riesgos físicos y psicosociales de sus miembros.

Otero –en una monografía llamada *Visitas Domiciliarias en el Proceso de Intervención con Familias en Santa Fe de Bogotá*– señala que la observación directa de la familia en su marco natural, proporciona una ventaja en el diagnóstico que se realiza de la misma, ya que permite, por un lado, conocer la situación inmediata del grupo familiar y, por otro, construir una imagen de la conducta de la familia interactuante de manera más precisa de lo que sería cualquier otro marco de interacción. Además, combinada con las observaciones de otros miembros del equipo profesional, aporta nuevos conocimientos y material de valor inestimable.

¹⁴ ANDER-EGG, Ezequiel. *Diccionario de Trabajo Social*. Buenos Aires – Argentina: Editorial Humanitas, 1993. s.d.

En tal sentido, se diría que la visita domiciliaria es una herramienta fundamental y privilegiada para el ejercicio profesional del Trabajador Social como también para otras disciplinas, constituye un conjunto de oportunidades únicas, pues permite acercamientos al ámbito familiar, así como conocer diferentes realidades, donde se exploran los imaginarios, las emociones, los significados que las personas le atribuyen a su espacio, valorando la *domiciliaridad*¹⁵, los modos de vida, las formas de relacionarse y los vínculos que entretejen al interior del espacio familiar y con el contexto que lo rodea.

La visita domiciliaria, siendo una técnica enmarcada en la intervención, no es neutral, sino que es una herramienta que se puede emplear de acuerdo a los objetivos institucionales, pero aun más desde la postura del profesional, de acuerdo con la forma en que concibe a las personas y el sentido que le otorga a su interacción con la familia en ese espacio habitacional.

Bajo esta línea de análisis, resulta interesante considerar algunos rasgos característicos que perfilan y fundamentan las visitas domiciliarias de acuerdo a los planteamientos elaborados por Campanini y Luppi¹⁶, quienes distinguen dos tendencias, a saber: la primera corriente está ligada a las intervenciones que el asistente social puede realizar en situaciones en las que la relación con el usuario está claramente definida en un contexto de control¹⁷; la segunda, en aquellas situaciones en las que la relación se estructura claramente en un contexto de apoyo y la visita domiciliaria pasa hacer una herramienta para reforzarla. Aun manteniendo siempre una relación profesional, el asistente social puede hacerle sentir al usuario su presencia, su disponibilidad para ayudarlo con respecto a condiciones o momentos especiales que el usuario esté pasando, confirmando la relación ya establecida.

En conexión con lo anterior, se diría que la visita domiciliaria ha ocupado un espacio en la intervención de Trabajo Social y específicamente dentro de sus métodos como técnica de intervención, que posee unas características propias

¹⁵ Término utilizado por en GONZALEZ, María. Op. cit.

¹⁶ CAMPANINI, A. y LUPPI, F. Servicio Social y modelo sistémico. Una nueva perspectiva para la práctica cotidiana. Colección Terapia Familiar No 49. Buenos Aires: Paidós, 1991. s.d.

¹⁷ Control social entendido como los procesos por el medio de los cuales la sociedad u otro grupo dentro de ella consigue que la conducta de sus unidades, componentes, individuos o grupos se conforme a lo que se espera de los mismos. Ver monografía de Otero Visitas Domiciliarias en el Proceso de Intervención con Familias en Santa Fe de Bogotá.

que se modulan de acuerdo a los objetivos específicos de la institución y, aun más, en consonancia con el contexto relacional (ya sea de apoyo o de control) o el dominio en que se inscribe la institución con respecto al usuario-familia.

En este sentido, es importante que en el marco de las visitas domiciliarias los(as) profesionales tengan en cuenta y con claridad los objetivos que se persiguen con la entrevista en domicilio, formulándose de acuerdo a un enfoque teórico y a las necesidades de la intervención, de tal manera que se establezcan los aspectos que se desea indagar para obtener información significativa al igual que el método o la forma para orientar la entrevista con la familia.

1.2.4 *Nuevas construcciones desde la experiencia*

Con la pretensión de que las visitas domiciliarias se encuentren en consonancia con los presupuestos que sustentan el quehacer de la Corporación Vínculos y, por ende, la labor y objetivos que se plantean en el marco del proyecto CSSPP, y con el ánimo de trascender los fines convencionales de la visita domiciliaria, se propone *la construcción de conversaciones familiares en el domicilio* como estrategia fundamental en la construcción de relaciones no violentas con los(as) jóvenes y sus familias que hacen parte del proyecto. Uno de los objetivos que se estableció en esta propuesta es: propiciar diálogos reflexivos frente a las relaciones no violentas al interior de la familia, a través de la utilización de las herramientas del enfoque apreciativo y la pregunta como intervención, entre otros. De manera que se constituya en una caja de herramientas que sirvan como soporte de consulta para los(as) profesionales, previo al encuentro con las familias.

Cuando se hace referencia a las conversaciones familiares en el domicilio, es necesario a su vez remitirse a la importancia que tiene y adquiere éste (el domicilio) en el encuentro con él o la joven y su familia, pues es entrar en un espacio en dónde desarrollan su vida cotidiana, es decir su casa, ese lugar que *es más que un muro, es todo un conjunto de elementos significantes*¹⁸, la casa es vista también como un escenario de actuación de la familia, como un espacio teatral en donde se construyen relaciones, formas de estar, de habitar, de convivir, se convierte en el entorno inmediato del individuo y su familia, un entorno en el cual se entretajan las relaciones primarias y significativas,

¹⁸ GARCIA, María. La casa: lugar de la escena familiar. En: MALDONADO, Ignacio. (Coord.). Familias: Una historia siempre nueva. México: CIIH Unam, Grupo Editorial Miguel Ángel Porrúa, 1993. s.d.

se construyen y se consolidan normas, reglas; se transmite la cultura. Allí, se busca propiciar espacios de escucha, donde circule la palabra, donde haya espacio para la reflexión y movilización de recursos y capacidades propias de los miembros de la familia y, por esa vía, pensar en las relaciones de las familias en el marco de una cultura de paz.

1.2.5 Caja de herramientas para el Protocolo 19

“No hay formulas mágicas, cada persona y cada grupo es un mundo distinto, cada conversación es única y puede tomar rumbos inesperados, por ello debe estar atento/a para ir facilitando una conversación que le ayude a las personas a reflexionar, mirarse relacionalmente, analizar el contexto y revisar lo que le pasa y construir alternativas de cambio”²⁰.

Se pone a disposición de manera general una serie de aspectos y definiciones conceptuales que a su vez se constituyen en lineamientos y principios que en armonía con los presupuestos y enfoque teóricos instituciones-de la Corporación Vínculos, ya descritos, sirven como herramientas de apoyo para la realización de las conversaciones familiares tendientes a promover y fortalecer contextos de cultura de paz.

1.2.5.1 El enfoque apreciativo

“no podremos solucionar nuestros problemas si pensamos de la misma manera que cuando los creamos...”

Albert Einstein

¹⁹ Si bien el termino protocolo hace referencia a los lineamientos obligatorios que se deben seguir en situaciones específicas, en este trabajo es entendido como un documento que intenta condensar a través del establecimiento de esta propuesta los acuerdos, debates, discusiones, reflexiones que se dieron en el proceso de ejercicio profesional junto con mi compañera Katherine Céspedes y el equipo profesional, aclarando además que este protocolo no es un recetario para ser aplicado al pie de la letra si no que se constituye en un referente de los tantos posibles para tener en cuenta en el accionar profesional.

²⁰ Extraído del documento de la Corporación Vínculos: Herramientas para el Acompañamiento Psicosocial.

Este enfoque es una forma distinta de acercarnos a la realidad, se dirige a las soluciones, competencias y capacidades de los individuos, grupos y/o comunidad.

Su utilidad se puede extender a cualquier campo de intervención y de manera particular al campo familiar, permitiendo comprender las problemáticas familiares, brindando una mirada amplia sobre los recursos y capacidades que tienen las personas, para encontrar lo generativo, positivo, viable y posible en aras de la construcción de nuevas realidades.

Cuando las personas reconocen lo valioso y significativo de sí mismas y en la familia, se comienza abandonar las descripciones magras, la situación problema que se convierte en muchas ocasiones en el discurso dominante que continua recreando esa realidad.

Uno de los principios que sustentan el enfoque apreciativo es que *el lenguaje* que utilizamos *crea nuestra realidad*. Vivimos en el lenguaje, construimos el mundo en que vivimos a través del lenguaje. En este sentido, el lenguaje como creador de realidades y nuevas posibilidades de ser, crea en el lenguaje apreciativo una visualización de los sueños, crea esperanza, posibilidades y optimismo.

Para ello, la pregunta es una herramienta fundamental que, junto al lenguaje, interactúan en pro de la creación de nuevas historias, de imaginar futuros posibles, hacer conexiones, reflexionar, otorgar nuevos significados y generar nuevas realidades.

Estos pueden ser algunos ejemplos de preguntas que pueden ser aplicadas en el marco del proyecto: ¿qué es lo que más valora de sí mismo?, ¿qué es lo que más valora de su familia?, ¿cuál le gustaría que fuera su imagen de futuro?, ¿qué cosas te permiten seguir luchando?, ¿cuáles son algunos de los sueños y esperanzas que usted tiene como joven...o como padre, o madre?, de todas las cosas que se han explicado ¿cuál dirían que han sido la más decisiva para sustituir la violencia por el diálogo?

1.2.5.2 *La pregunta como herramienta de intervención.*

Karl Tomm²¹ presenta cuatro tipos de preguntas, a saber: las lineales, circulares, las estratégicas y reflexivas. Partiendo de ellas, se exponen otros

²¹ TOMM, Karl. La entrevista como intervención. En: Aportes a la psicología. 1997. vol. 3, no. 6. p. -- --. Este autor describe con amplitud la utilidad de *la pregunta*

subgrupos de preguntas pertenecientes a las de tipo reflexivo. Estas tipologías son señaladas con el ánimo de conocer la variedad de preguntas que pueden existir y que se pueden emplear en cualquier contexto, en este caso, en la interacción con la familia y el joven que hacen parte del proyecto y aplicar de acuerdo a la conversación específica que se esté asumiendo en este proceso de interacción, encaminadas a la identificación y activación de los recursos y habilidades de las personas y las familias. Es de aclarar que en estos tipos de preguntas no sólo se señalan algunos ejemplos presentados por el autor, sino que también se adaptan y proponen otras que pueden ser útiles y pertinentes para el facilitador en el momento de conversar con la familia y el joven. Además, se pueden combinar de diferentes maneras siguiendo una línea coherente de acuerdo al objetivo que se tenga a través del encuentro con la familia en su espacio habitacional.

Cuadro 1. Clases de Preguntas Reflexivas

Tipo de pregunta	Ejemplos de pregunta
<p>Preguntas orientadas al futuro</p> <p>Sirven para resaltar consecuencias posibles, explorar posibilidades y suscitar esperanza y entusiasmo en las personas. Estas preguntas pueden ser empleadas para estimular a las familias a que tomen en consideración que pueden hacer que nunca haya considerado por sí mismas.</p>	<p>¿Qué logros tienen en mente para su hijo(a)?, ¿hay alguna meta en la que todos estén de acuerdo y para la que se imaginen trabajando juntos ahora?, ¿de qué te imaginas que tus padres se sienten orgullosos?, ¿qué crees que pasaría si tus padres asisten al próximo taller de padres o se vincularan al proyecto?, ¿qué crees que pasaría si aplicas en la escuela lo que has aprendido del proyecto?</p>
<p>Preguntas que colocan en la perspectiva de observador</p> <p>La finalidad de este conjunto de preguntas es que los miembros de la familia distingan patrones de conducta, percepciones y eventos que no habían percibido antes, a partir de lo cual, poco a poco, deben lograr desarrollar una nueva conciencia de su situación y mejores habilidades observacionales.</p>	<p>¿Cómo interpretaste esa situación que desencadenó esos sentimientos?, ¿cómo reaccionaste?, ¿qué otras cosas pudiste haber hecho?, ¿qué harías de manera diferente?, ¿qué imaginas que piensa él al respecto?, ¿cuando piensa de esa forma cómo se siente?, ¿cuando tú te enfadas qué hace él, o tu mamá?</p>

→

como herramienta de intervención, explorando distintas formas de preguntar, teniendo en cuenta la intención que se tenga al formularlas y los cambios que se puedan generar a través de ella.

Cuadro 1. (Continuación)

Tipo de pregunta	Ejemplos de pregunta
<p>Preguntas inesperadas de cambio de contexto</p> <p>Con frecuencia los miembros de la familia ven siempre los eventos desde una única perspectiva y, por consiguiente, sus opciones quedan limitadas. Al hacer estas preguntas se facilita que las familias tomen en consideración otras perspectivas.</p>	<p>¿Cuándo fue la última vez que ustedes dos o como familias pasaron bien juntos?, ¿qué hicieron durante esos días que les parece agradable?, ¿qué tipo de acontecimientos celebran usualmente?, ¿has pensado en otra manera de expresar tu desacuerdo sin llegar a la violencia?</p>

Fuente: López Leidy. Jóvenes, Familia y Comunidad en la Construcción de una Cultura de paz: Una propuesta desde la Domiciliaridad. Universidad Nacional de Colombia.

1.2.5.3 El genograma

El Genograma es una herramienta que permite mostrar gráficamente cómo están biológicamente y legalmente relacionados los diferentes miembros de una familia. Con ello no solo se obtiene información de las relaciones entre los miembros de un sistema familiar, sino también del porqué de ciertas conductas²². Por cuanto explica eventos, pautas de relación, episodios, conflictos y recursos que comporta el sistema familiar.

Esta herramienta va acompañada de preguntas, las cuales permite ir construyendo el genograma con la información pertinente, ello por supuesto sugiere la presencia y participación de la familia y/o individuo, para que la información allí recogía no sea una información planteada por el facilitador desde una postura de observador, sino que sea una información veraz, proveniente de la misma persona. Además, al permitir que la persona o familia recree su genograma, le permite ser auto-observador de su panorama familiar, reconociendo pautas de relación y su posición en el grupo familiar.

²² OCHOA DE ALDA Inmaculada. Enfoques en terapia familiar sistémica. Barcelona: Editorial Herder, 1995.

1.2.5.4 Mapa de redes

Carlos Sluzki²³ habla de red social como el conjunto de seres con quienes interactuamos de manera regular, con quien se conversa y que se convierten en esa experiencia coherente en el tiempo y en el espacio, que dan sentido a nuestra existencia, que constituyen y reconstituyen nuestra identidad en el transcurrir de nuestras vidas.

La utilización y el mapeo de la red traen efectos importantes e interesantes cuando se explora la red personal de un individuo o de una familia, la hace visible tanto para el profesional como para la persona misma y esto genera en las personas una postura reflexiva sobre las personas que los rodean, las personas con las que puede contar, es decir del potencial que tiene en red. “La exploración de la red social personal de los pacientes lo hace ‘visible’ tanto para el terapeuta como para los pacientes mismos. Esta materialización de su presencia y relevancia a través del acto de nombrarla, del hablar acerca de ella, es un primer paso para acceder a ella con fines terapéuticos”²⁴.

La importancia de describir y analizar las redes en sus funcionamientos y en sus diferentes niveles de vinculación, radica en la visibilización de aquellas redes que permiten la activación de recursos y la creación de alternativas novedosas para la resolución de problemas y la satisfacción de necesidades. En este sentido, para el proyecto el identificar las redes sociales más significativas de las familias, permite establecer líneas de acción propendiendo por la dinamización de las redes a partir de un trabajo colectivo y la creación de estrategias que contribuyan al fortalecimiento de las relaciones afectadas, en aras de la construcción y consolidación de relaciones no violentas.

1.2.5.5 El grupo reflexivo

El grupo reflexivo o el *reflecting team*²⁵. Esta es una herramienta que siendo adaptada para efectos de las conversaciones familiares en el domicilio,

²³ SLUSKI, Carlos. La red social: frontera de la práctica sistémica. Barcelona-España: Gedisa. S.A., 1998.

²⁴ Ibid., p. 32.

²⁵ Se encuentra conformado por un equipo de tres personas que, tras el espejo unidireccional, observa en silencio la conversación que sostienen la familia y un entrevistador. Luego de un determinado tiempo, el equipo o el mismo entrevistador sugieren a la familia la posibilidad de escuchar las reflexiones del equipo. Si la familia accede, entonces la familia y el entrevistador pasan a observar a los

se propone con el fin de cerrar la conversación con las familias. En este sentido se le pregunta a la familia si le gustaría conocer las apreciaciones del equipo facilitador frente al proceso conversacional, centrándose en las posibles explicaciones a la situación problema y en formas alternativas de entenderlas, resaltando lo significativo. Posteriormente, si la familia quisiera comentar como se sintió durante el proceso conversacional y qué aprendizajes y compromisos le aporta en el sistema familiar.

1.2.6 Aportes desde Trabajo Social

Las conversaciones de paz en el domicilio brindan la posibilidad de aportar a la familia, de dejarles algún aporte en ese proceso reflexivo, donde la familia tenga voz y tenga la posibilidad de sentirse escuchada, consolidar relaciones familiares más participativas y democráticas y de adentrarse en una interacción co-construida junto al profesional en el marco de referencia de la cultura de paz y el establecimiento de relaciones no violentas.

Las visitas domiciliarias efectivamente pueden trascender sus fines convencionales, puede ser explorada en otras dimensiones y ser pensada para otros alcances en cualquier contexto.

La propuesta aquí presentada se constituye en una invitación a pensar y a proponer nuevas estrategias y alternativas desde el Trabajo Social que permita consolidarse como disciplina y profesión y, en esa medida, dejar huella social.

Además que vislumbra la importancia y el alcance que tiene para el quehacer profesional, el trabajar con los propios recursos y aspectos saludables que tiene el sujeto y su entorno familiar, participar conjuntamente con los actores sociales en procesos de cambio, en la construcción de proyectos alternativos que les permita superar los conflictos de manera sana y enriquecedora, descubriendo sus recursos y las posibilidades de desarrollo que poseen, de manera que se contribuya a emprender rutas de afrontamiento a través de la construcción de nuevos significados y discursos.

miembros del equipo que conversan entre sí. Ver: NAVARRO, J. y BEYEBACCH, M. Avances en Terapia familiar sistémica. Barcelona - Buenos Aires - México: Ediciones Paidós, Terapia Familiar, 1994.

Bibliografía

- ANDER-EGG, Ezequiel. Diccionario de Trabajo Social. Buenos Aires, Argentina: Editorial Humanitas, 1993. s.d.
- BERGER, P.L. y LUCKMAN, T. La construcción social de la realidad. Buenos Aires: Amorrortu, 1979. s.d.
- CAMPANINI, A. y LUPPI, F. Servicio Social y modelo sistémico. Una nueva perspectiva para la práctica cotidiana. Colección Terapia Familiar No. 49. Buenos Aires: Paidós, 1991. s.d.
- CORPORACIÓN VÍNCULOS. Documento: Herramientas para el acompañamiento Psicosocial. Bogotá: -----, 2008. s.d.
- CORPORACIÓN VÍNCULOS. Informe final del proyecto: Construyendo sentido y significado a la palabra paz. Marzo 2008 - Marzo 2009. s.d.
- DONOSO, Tania. Construccinismo social: aplicación del grupo de discusión en praxis de equipo reflexivo en la investigación científica. En: Revista de Psicología. 2004. vol. 8, no. 001, p. 9-20.
- FIERRO, S. y SALCEDO, E. De la visita domiciliaria a la consulta en domicilio con fines terapéuticos: una opción de desarrollo en la intervención de Trabajo Social. En Centro Zonal Suba (ICBF). Bogotá: Monografía, 2003. s.d.
- FISAS, Vicenc. Alternativas de defensa y cultura de Paz. Madrid, España: Editorial Fundamentos, 1994. s.d.
- GARCIA, María. La casa: lugar de la escena familiar. En: MALDONADO, Ignacio. (Coord.). Familias: Una historia siempre nueva. México: CIIH Unam, Grupo Editorial Miguel Ángel Porrúa, 1993. s.d.
- GONZALEZ, María. El cuidado de los vínculos. Mediación familiar y comunitaria. Bogotá, Colombia: Editorial Universidad del Rosario, 2007. s.d.
- LOPEZ, S. y ESCUDERO, V. Familia, evaluación e intervención. Madrid, España: Editorial CCS, 2003. 260 p.
- NAVARRO, J. y BEYEBACCH, M. Avances en Terapia familiar sistémica. Barcelona - Buenos Aires- México: Ediciones Paidós, Terapia Familiar, 1994. s.d.
- OCHOA DE ALDA Inmaculada. Enfoques en terapia familiar sistémica. Barcelona: Editorial Herder, 1995. s.d.
- OTERO, Carmen. Visitas domiciliarias en el proceso de intervención con familias en Santa Fe de Bogotá. Bogotá, Colombia: Monografía, 2000. s.d.
- SLUSKI, Carlos. La red social: frontera de la práctica sistémica. Barcelona, España: Gedisa. S.A., 1998. s.d.
- TOMM, Karl. La entrevista como intervención. En: Aportes a la psicología. 1997. vol. 3, no. 6. s.d.
- ZAPATA, Bárbara y PERILLA, Leonor. Redes sociales, participación e interacción social. En: Revista de Trabajo Social. 2009. no. 11, p. 147-158.

