

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN  
BÁSICA AL HABITANTE DE CALLE ADULTO DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN:  
UNA PROPUESTA DE AYUDA AL AYUDADOR.**

**Por:**

**María Camila Mejía Cadavid  
Alexandra Moreno Hernández**

**Acompañantes Institucionales:**

**Dimelsa Elena Acevedo  
Trabajadora Social**

**Claudia Esmeralda Galeano  
Trabajadora Social Especialista en Intervención Psicosocial**

**Asesora Académica:**

**Sonia Elena López Pulgarín  
Trabajadora Social Magíster en Educación**



**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL  
MEDELLÍN  
2018**

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	2
LINEA DE INTERVENCIÓN .....	3
CONTEXTUALIZACIÓN.....	5
TRABAJO SOCIAL EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN.....	14
OBJETO DE INTERVENCIÓN.....	15
INTENCIONALIDADES.....	19
OBJETIVOS.....	20
Objetivo General.....	20
Objetivos Específicos.....	20
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	21
Enfoque teórico.....	21
Referentes conceptuales.....	23
FUNDAMENTACIÓN METODOLÓGICA.....	25
Metodología.....	26
PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.....	28
Actividades.....	29
Método de intervención, técnicas y herramientas utilizadas.....	32
LO ÉTICO Y LO POLÍTICO .....	34
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	41

### Lista de Tablas

TABLA 1. PLAN DE ACCIÓN.....	36
------------------------------	----

## INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo, se expone la propuesta de intervención enmarcada en el proceso de práctica académica II y III, realizada en los centros de atención básica al habitante de calle “Centros días”. Dicha trabajo se construyó con la intención de generar estrategias de ayuda al ayudador, teniendo como objetivo principal “Proponer una alternativa de intervención que aporte en el fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales, a través de estrategias de ayuda al ayudador.”

Es así que, inicialmente se expondrá la línea de intervención de Trabajo Social en la cual se enmarcó la práctica profesional. En un segundo momento, se encontrará la contextualización de los centros de atención básica al habitante de calle adulto de la ciudad de Medellín, como campo de práctica, retomando la política pública como eje transversal para la ejecución del programa, para luego desarrollar el papel de la profesión dentro del mismo. Más adelante se sitúa la elaboración del diagnóstico - objeto de intervención- teniendo como actores principales de la propuesta los operadores - profesionales y las relaciones que entre ellos se gestan.

En adelante se manifestará la propuesta junto con sus intencionalidades, la fundamentación teórica y metodológica. Cabe resaltar que se realizó pensando en el aprovechamiento de los recursos humanos, físicos y de tiempo con los que se cuenta en los centros de atención básica.

Para finalizar se resalta la importancia de actuar desde una postura ético-política crítica, que permita reconocer a lo sujetos desde su diversidad para así generar una construcción desde las subjetividades y potencialidades de los mismo

*La complejidad de los problemas actuales no se pueden resolver con el mismo nivel de pensamiento que los generó... nuestra forma de pensar tradicional nos tiene aprisionados en esquemas que explican nuestra incapacidad de encontrar nuevos caminos.*

**Albert Einstein**

## **LÍNEA DE INTERVENCIÓN**

Los centros de atención básica y derivaciones de la Alcaldía de Medellín, tienen como objetivo brindar atención primaria a la población adulta habitante de calle, en materia de servicios para la atención básica y psicosocial; cabe resaltar, que las intervenciones realizadas desde la Alcaldía hacen parte de la agenda de política pública, enmarcándose así en la línea de intervención de problemas sociales, en la medida en que la habitancia en calle se ha mantenido a través de los años como una problemática latente y de gran magnitud, que afecta negativamente a los sujetos que la padecen y la sociedad en general, teniendo a su vez orígenes en el ámbito social y el comportamiento humano.

Así, se hace pertinente definir inicialmente qué es un problema social, el cual es definido como:

Un problema social evidencia una condición negativa que enfrenta una sociedad o parte de ella, un inconveniente, un conjunto de hechos o circunstancias que afectan el desarrollo de las potencialidades de las personas, los grupos y sus entornos. No basta con decir que un problema social es una condición negativa que afecta a las personas y obstaculiza el desarrollo social y humano; es necesario advertir que, paradójicamente, un problema social, si bien afecta a las personas, a la sociedad y su desarrollo es ante todo un hechura humana, una situación provocada por el hombre mismo y que lo puede conducir a su propia destrucción. (Valderrama, 2003, párr.19.)

Es allí entonces donde se sitúa Trabajo Social y sus aportes desde la intervención teórica y metodológica como profesión que promueve el cambio social, la solución de diversas problemáticas y la armonía en las relaciones humanas, en pro de aumentar el bienestar de las personas. En este caso la profesión interviene incidiendo en el reconocimiento de derechos de estos sujetos, que de alguna manera se encuentran invisibilizados y acallados por la sociedad, llevando a cabo acciones que aporten siempre al reconocimiento de sus propias necesidades y potencialidades, generando en ellos conciencia para iniciar un proceso que les permita su revinculación a la sociedad.

Cabe resaltar entonces, que a este proceso se articula la Universidad de Antioquia y el Programa de Trabajo Social, al vincular sus estudiantes al proceso de práctica académica II Y III en modalidad intensiva, con la que se pretende, que los estudiantes logren vincular la teoría – práctica a través de 40 horas semanales en el campo de práctica. Este proyecto se justifica a si mismo porque se consolida en una base teórica y metodológica en el programa social y por ello se configura en soporte para futuras intervenciones de los profesionales en Trabajo Social.

## CONTEXTUALIZACIÓN

El fenómeno social de la habitancia de y en calle es una problemática histórica del contexto colombiano, pero para hablar de esta compleja coyuntura, cuyas causas obedecen a un deterioro en áreas familiares, personales, sociales y laborales siempre permeadas por las lógicas sociales de gobernanza, religión, cultura y economía, se hace necesario señalar algunos antecedentes de esta población, partiendo de la definición de habitante de la calle y habitante en la calle:

Habitante de calle: aquella persona de cualquier edad que, generalmente, ha roto en forma definitiva los vínculos con su familia y hace de la calle su espacio permanente de vida. Habitante en la calle: Es la persona de cualquier edad, que hace de la calle el escenario propio para su supervivencia y la de su familia, alternando la casa, la escuela y el trabajo en la calle, generalmente se observan ejerciendo la mendicidad, en espectáculos circenses, ventas ambulantes, en labores de reciclaje o ejerciendo la prostitución [...]. (Correa, 2007, p. 40)

Ya en materia de contexto, la habitancia de calle “surge como respuesta a las propuestas de desarrollo económico, sumado a las formas de distribución del capital, y por aspectos subjetivos, que dejan a un monto de la población en la marginalidad, la exclusión y la pobreza absoluta” (Jaramillo, Fernández y Bedoya, 2017, p.181)

De acuerdo con el libro “Políticas poblacionales para la vida y la equidad” (Alcaldía de Medellín, 2014), de donde se tomarán la mayoría de referentes históricos, para el caso de América, el proceso de colonización trae consigo formas de control y virtud ciudadana, lo que agudiza la habitancia en calle, principalmente de la mujeres indígenas, quienes no eran consideradas esposas dignas, dejándolas en la marginalidad junto con sus hijos. Es también con estas medidas que comienzan aparecer con mayor fuerza los habitantes de calle o vagabundos,

como se les llamaba en aquel tiempo, los cuales tenían como vía fácil las dádivas de los caritativos cristianos, quienes buscaban, por medio de una limosna, la salvación eterna.

Para el caso de Colombia, se torna pertinente retomar nuevamente a Jaramillo et al. (2017). cuando dicen:

Hacia finales del siglo XVIII las dinámicas de modernización dejan de sacralizar la pobreza y comienza a dotarla de un nuevo significado en el que la mendicidad comienza percibirse como una idea que va en contra del desarrollo y por ende, como un problema de orden público. Por este motivo la policía comienza a intervenir y se implementa todo un sistema para la elaboración de normas y formas de enjuiciamiento para generar mayor control social de esta población. (p.181)

Con el proceso de modernización económica de Medellín, la ciudad es receptora durante el cambio del siglo XIX al XX de ciudadanos que encontraron posibilidades económicas para sobrevivir. Entre estos inmigrantes se formó una masa de mendigos e infractores que serían el objeto de la caridad pública, de los programas de beneficencia de la municipalidad y de otras entidades de carácter privado. Para aquel tiempo, con el surgimiento de grupos de limpieza social aumenta la violencia en el sector rural y urbano, lo que activa también la migración de campesinos que huían de dicha situación buscando una nueva alternativa en la ciudad; convirtiéndose así Medellín en escenario propicio para el habitante de calle, puesto que ya se habían creado una serie de ayudas asistencialistas para tratar lo que se venía dando.

Durante todo el proceso de modernización de Medellín, se da el embellecimiento arquitectónico, los habitantes de calle comienzan a ser obligados a desplazarse de sus lugares de asentamiento, haciendo más visible este fenómeno para quienes transitaban el centro de la ciudad, aumentando los niveles de inseguridad, las dificultades en el tránsito público y la

salubridad. Por ello, fue solo a Partir de los años 80' con la creación de la Secretaría de Bienestar Social del Municipio de Medellín, ahora llamada Secretaría de Familia, Inclusión y Derechos Humanos, que se comenzó a construir un sistema de atención al Habitante de calle.

En la actualidad, el Municipio de Medellín cuenta con una población 2'457.680 habitantes, siendo la segunda ciudad más poblada del país, luego de Bogotá, “La ciudad de la eterna primavera”, ha sido visibilizada como un referente regional y global en la lucha para superar la pobreza, la erradicación de la violencia y la inclusión social, buscando que desde los entes gubernamentales se apunte a contribuir al mejoramiento de la calidad de vida y bienestar de sus habitantes, propendiendo por la plena garantía de sus derechos y la superación de las desigualdades de los diferentes grupos poblacionales. Es así, como la Alcaldía de Medellín, busca atender a la población de y en calle, siendo este un grupo poblacional que durante décadas ha sido invisibilizado, vulnerado e inobservado por su condición de extrema marginalidad, su adicción a las drogas, su adherencia a las conductas delictivas y su extrema pobreza, adicionando a esto la ausencia histórica de políticas públicas al respecto.

Según el plan de desarrollo (2016 - 2019) el último censo de **habitantes en situación de calle** realizado en el año 2009 por la Secretaría de Bienestar Social y la Universidad de Antioquia, a través del Centro de Estudios de Opinión (CEO), se identifica en Medellín, un total de 24.352 personas en esta condición, de los cuales 3.381 (13.89 %) son **habitantes en la calle**, entendiendo este término como “persona cuya vida se desenvuelve fundamentalmente en la calle, como espacio físico- social, donde resuelve necesidades vitales, construye relaciones afectivas y mediaciones socio culturales estructurando un estilo de vida”. De acuerdo a este mismo censo, el 87.2 % de los habitantes de la calle tienen entre 18 y 59 años de edad, esto es, 2970 personas. Así mismo, en el mes de febrero 2014 se realizó una caracterización de habitantes de calle de la ciudad de Medellín; con la misma entidad donde se logra identificar

un total de 3.250 personas en esta condición, con lo cual se evidencia un notable incremento en la población” (Alcaldía de Medellín, 2016)

En el año 2015, se establece la política pública social para los habitantes de la calle del municipio de Medellín, la cual es ratificada a través del Acuerdo 024 de este mismo año. Durante el 2016 se avanzó en el proceso de reglamentación de dicho acuerdo y en el diseño y propuesta del respectivo plan estratégico.

Es por esto, que en el año 2017, con el acuerdo 0718, se reglamenta el Acuerdo, 024 de 2015 del Municipio de Medellín, por medio del que se establece la Política Pública Social para los habitantes de calle de la ciudad, la cual, tiene como finalidad “garantizar, promover, proteger, promover y restablecer los derechos de ese grupo de personas, con el propósito de lograr su atención integral, rehabilitación e inclusión social” (Acuerdo 024, 2015) teniendo como principios, la integralidad, la equidad, la inclusión, la corresponsabilidad, la solidaridad, la diversidad, la participación social, la igualdad y la no discriminación, además de vincular al tratamiento de esta problemática diferentes enfoques como: el del desarrollo humano, que permite visibilizar esta población como sujetos garantes de unas condiciones básicas que les permita desenvolverse bajo las dimensiones del ser, el estar, el tener y el hacer; un enfoque de Derechos, que busca que los habitantes de calle sean visibilizados como sujetos de derechos, independientemente de su condición marginal, un enfoque diferencial, que permita leer todas las particularidades que ellos albergan, siendo atendidos sin distinción de raza, sexo, orientación sexual, o sus diversas condiciones sociales, culturales y políticas y por último, un enfoque territorial con el fin de identificar las diferentes zonas de estas población y actuar en pro de su resocialización.

El sistema habitante de calle, hace parte de la Unidad de Programa Sociales Especiales (UPSE), de la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos, desde la que se

busca atender todo lo concerniente a población vulnerable y la garantía de sus derechos, pretendiendo entonces, que desde el fortalecimiento de sistema se asegure:

la construcción, implementación, transversalización y seguimiento de la política pública social para los habitantes de calle del municipio de Medellín, teniendo en cuenta el enfoque de curso de vida en cada uno de los momentos de la construcción de este instrumento de gestión. Para ello se contaría como herramienta principal el censo y diagnóstico de la población. (Alcaldía de Medellín, 2017)

El sistema habitante de calle, se sitúa entonces como implementación a la Política Pública Social de atención al Habitante de calle, pretendiendo acompañar esta población en la superación de sus adversidades y problemáticas que se adhieren a la habitancia en calle, brindando atención que inicia desde la aceptación de sujeto a padecer una enfermedad como lo es la adicción, hasta la superación de la misma e incluso acompañar el proceso de su muerte. Para incidir en la resolución de esta problemática y la acogida de esta población, el sistema, se divide por diferentes componentes que garantizan la ejecución de la política y el logro de los objetivos de la misma; en un primer momento, la población es sensibilizada y captada por el equipo de intervención en calle, quienes direccionan a la población a los centros de atención básica y derivación, donde se da un diagnóstico rápido y se decide qué rutas activar con los diferentes usuarios, algunas de estas rutas también hace parte del sistema como lo son: resocialización, granjas productivas, albergues de recuperación, APCD y servicios fúnebres.

Los centros de derivaciones y atención básica al habitante de calle, se encuentran ubicados estratégicamente en la comuna 10, a la altura del sector de la minorista, lugar cercano a la avenida de Greiff y la plaza de Zea, zonas donde se han asentado un sin número de habitantes de calle y en situación de calle; cabe resaltar, que el centro de la Ciudad, se convierte en un lugar seductor para la población, en un primer lugar, por ser un espacio impactado por el

microtráfico y el expendio de drogas, lo que les facilita adquirir estupefacientes a muy bajo costo, además de encontrar diversas zonas de tolerancia que les permiten consumir fácilmente (Avenida de Greiff, Niquitao, Orillas del Río, Barrio Triste); En segundo lugar, en el centro de la ciudad, convergen diversas dinámicas en el ámbito económico, lo cual les permite generar estrategias de supervivencias y auto sostenimiento, asociadas a actividades marginales como: la prostitución, la mendicidad, ventas ambulantes y reciclaje.

Según el contrato para la operación de la política pública social para el habitante de calle de la ciudad de Medellín, La Secretaría de Bienestar Social, en la actualidad Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos, inicia la asistencia del habitante de calle a comienzos de 1992, disponiendo de una sede, conocida como **Centro Día 1**, donde se proyectó atender 150 usuarios diariamente, en un modelo semi-abierto, prestando servicios para aseo personal y alimentación. Con el tiempo se vio la necesidad de ampliar los servicios brindando medicinas y estableciendo áreas psicosociales para complementar la atención. (Alcaldía de Medellín, 2017)

A través de los años, varias propuestas metodológicas se han desarrollado en el proyecto desde diferentes perspectivas institucionales, entre ellas, la apertura de otra sede, Centro Día 2, pasando por un abordaje aislado como enfermos mentales, farmacodependientes, donde instituciones como la ESE CARISMA y la FUNDACIÓN HOGARES CLARET hicieron valiosos aportes a estas conclusiones de no realizar un abordaje único del fenómeno y de no institucionalizar problemáticas sociales.

A partir del 2005 se inicia el abordaje integral, acompañando procesos sociales de motivación e inclusión social, con una mirada desde la reducción del daño, la cual sigue evolucionando y se consolida con la contratación de la CORPORACIÓN ANTIOQUIA PRESENTE, seguidamente de la UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA implementando el proceso de resocialización y de intervención directamente en calle.

En la actualidad, los centros de atención básica, se encuentran operados por la Pastoral Social de la Arquidiócesis de Medellín, la cual tiene como misión: “Evangelizar el mundo de lo social, a través del acompañamiento pastoral, a la luz del Evangelio y la Doctrina Social de la Iglesia, con el propósito de transformar al ser humano”.

Así, bajo la dirección de dicho operador, los centros día, atienden población diferente y sus condiciones técnicas varían, por su parte, Centro día 1, tiene la capacidad de atender un total de 500 usuarios durante el día, además de atender 100 usuarios en la noche, si bien, este centro de atención básica no cuenta con dormitorios, en la noche se disponen de 100 colchonetas en el coliseo para los usuarios que duermen allí. En cuanto a la población, este centro presta servicio a personas clasificados con atención BÁSICA, es decir quiénes son reconocidos por el sistema como HABITANTES DE CALLE, que sean funcionales y que no requieren supervisión constante, además de prestar el servicio de autocuidado (higiene personal, atención psicosocial y grupos educativos) a la población NO HABITANTE DE CALLE o con RESOCIALIZACIÓN CONDICIONADA, quienes se encuentran realizando un pre proceso para su derivación a granjas productivas. A este componente, también se llegan los usuarios captados y sensibilizados por el equipo de calle o la población trasladada luego de los operativos que se realizan.

Los ciudadanos que habitan **Centro Día 2**, son usuarios que también reciben atención BÁSICA, pero que son identificados como población con necesidades especiales, es decir, que son diagnosticados con alguna enfermedad mental, discapacidad, física o motriz o que requieran una atención diferencial. A diferencia de Centro día 1, este patio cuenta con la atención de una Licenciada en Educación Especial, que se encarga de brindar asesoría e intervención a la población que la requiera, otra particularidad, es que en algunos casos los usuarios que comienza su etapa en el ciclo vital como adultos mayores y que aún no están vinculados con AMAUTTA (programa para adulto mayores) son remitidos a este centro de

básica, para tener una atención personalizada. En cuanto a sus espacios, Centro día 2 cuenta con dormitorios que permiten atender en la noche 420 usuarios y en el día 1.200 usuarios.

Los centros de derivaciones básicas no cuentan con un marco institucional, sino, que se rigen por el de la Alcaldía de Medellín (2013) el cual mediante el decreto 500 de marzo de 2013 propone que:

### **Misión**

Fomentar en conjunto con la sociedad el desarrollo humano. Garantizar el acceso a oportunidades y el ejercicio de los derechos fundamentales como salud y educación, impulsando el crecimiento económico en un ámbito territorial articulado e integrado y soportado en una institucionalidad moderna efectiva y flexible. Promotor de la construcción de una ciudad segura, con espacios públicos modernos e incluyentes.

### **Visión**

En el 2030 Medellín será una ciudad cuyo principal valor es el respeto a la vida. Tendrá una sociedad incluyente, equitativa, cohesionada, educada y con sólidos valores democráticos y ética ciudadana. Económicamente competitiva y generadora de riqueza colectiva. Respetuosa de la diversidad y promotora de la cultura. Con una institucionalidad pública eficiente y transparente, garante del ejercicio de los derechos humanos fundamentales y articulados con los actores del desarrollo. Territorialmente integrada y abierta al mundo, ambientalmente sostenible y con un hábitat seguro y de calidad.

### **Valores**

- Respeto
- Responsabilidad
- Honestidad

- Sentido de Pertenencia
- Transparencia
- Servicio

## **TRABAJO SOCIAL EN LOS CENTRO DE ATENCIÓN**

Ahora, si bien la atención dada desde los Centro día, donde se realiza la práctica profesional de Trabajo Social, apunta a la satisfacción de necesidades básicas de la población habitante de y en calle, el área de Trabajo Social desarrolla una actuación transversal en lo que a resignificación de derechos de estos ciudadanos refiere.

Desde de la Dignidad Humana como principio, la profesión actúa a partir de un enfoque de derechos, entendiéndolo como el reconocimiento pleno de los seres humanos y las familias en los diferentes momentos de su curso de vida, como actores sociales, protagonistas de sus procesos, titulares de derechos desde la cotidianidad y en todos los ámbitos de su desarrollo. Así, se busca desarrollar las acciones necesarias para lograr el restablecimiento de derechos de quienes acuden al sistema habitante de calle, concibiéndolos como sujetos portadores de un conjunto de derechos civiles, políticos, económicos, sociales, culturales y ambientales que son indivisibles, universales, interdependientes e irrenunciables.

De esta manera, a través de las acciones de clasificación social de usuarios, las evaluaciones socio-familiares, reintegros familiares, planeación, ejecución y evaluación de actividades grupales dirigidas a la población, orientaciones familiares al núcleo familiar de usuarios, gestiones de expedición de documentos necesarios para el proceso de inclusión social, ingreso a listado censal, entre muchas otras acciones ejecutadas desde el área, se permite visibilizar los roles, las necesidades, las oportunidades, los problemas y el acceso a los recursos, propiciando relaciones justas y equitativas, teniendo como principio la construcción de estrategias que permitan la superación de barreras culturales, sociales y económicas, que propendan por la inclusión y el ejercicio pleno de derechos.

## OBJETO DE INTERVENCIÓN

Por otro lado, está la actuación de los educadores, quienes dentro del programa de Atención al Habitante de Calle Adulto, son los encargados tanto de la parte operativa como educativa. Estos poseen la responsabilidad de: coordinar grupos, talleres, operar en sesiones individuales, implementar normas, supervisar tareas de convivencia, utilizar herramientas de contención ante síndrome de abstinencia o crisis y cumplir con funciones educativas en general. De esta manera, son los encargados de dirigir el pre proceso de quienes posteriormente iniciarán proceso de resocialización; así, a través de encuentros grupales diarios se trata la problemática del consumo de sustancias psicoactivas, con el fin de generar reflexión en cuanto al consumo de las mismas y la prevención de recaídas.

Para lo anterior, quienes son operadores educativos han sido formados mediante un diplomado que los acredita como: operadores terapéuticos en adicciones, en donde por un periodo de un año, se adquieren conocimientos teóricos y prácticos enfocados a la farmacodependencia, teniendo como objetivo que quienes tomen esta diplomatura adquieran conocimientos y herramientas que le permitan entender e intervenir en procesos de rehabilitación y resocialización. Cabe aclarar, que en algunos casos, los educadores terapéuticos antes de tomar este curso, pasaron por un proceso de reeducación o rehabilitación, es así como, desde Instituciones como Hogares Claret, el Instituto Pedagógico de Psicología (IPSI), y la Universidad Católica Luis Amigó (FUNLAM,) se ofrece este diplomado.

Así, los educadores y profesionales son actores que se vinculan a los procesos de mejoramiento de los ciudadanos habitantes de calle, dejando en evidencia el rol fundamental que cumplen en la tarea de propiciar cambios favorables en la cotidianidad de dichos sujetos, para comenzar nuevos proyectos de vida.

Durante la estadía de los usuarios por los centros de atención básica y la asistencia brindada por parte del equipo profesional y de educadores en estos lapsos, se da entonces una relación que es central para el desempeño del trabajo, siendo estas principalmente relaciones de apoyo al ciudadano habitante de calle, lo cual a menudo sobrecarga de tensión emocional a quien entrega el servicio, teniendo en cuenta, que debido a la condición de alta vulnerabilidad de la población, es muy común que el ciudadano habitante de calle visibilice a los profesionales y educadores como un aliado en el que descargan sus múltiples dolencias, historias de vida, sus problemáticas por el consumo, buscando entonces una salida a esta situación.

Esta labor de escucha y apoyo por parte del equipo profesional y de educadores, genera un desgaste laboral, ubicando estas labores como de alto riesgo, no solo por el contexto en el que se sitúa su qué hacer, sino, por la alta carga emocional que trae consigo el asistir a ciudadanos que necesitan una reinserción en la sociedad. Cabe resaltar también, que los actores que se sitúan alrededor de esta población, son propensos a convertirse en coadictos, teniendo en cuenta que el sujeto habitante de calle se convierte en prioridad para el equipo interdisciplinario, ya que en últimas el bienestar de los usuarios hace parte del deber ser de la institución, generándose así una afectación a nivel emocional que puede llevar a la frustración.

Con el fin de construir el objeto de intervención en conjunto con los actores involucrados, se optó por diseñar una encuesta en la cual se reflejaran las necesidades de estos, dándole respuesta a tres preguntas abiertas, en las que se indagó por las necesidades, problemáticas y acciones de mejora que evidenciaran educadores, usuarios y profesionales respecto al sistema Habitante de calle. En esta medida, se aplicaron 15 encuestas, las cuales arrojaron como resultado que las principales causas del desgaste laboral y personal que afecta la relación entre estos, son; el ambiente producido por el hacinamiento, el consumo de sustancias psicoactivas, la ansiedad, el mal manejo de emociones y la inhabilidad para la resolución de conflictos de usuarios y operarios, las múltiples demandas de la población, la

carga emocional en los profesionales y operadores producida por situaciones de los usuarios, además el maltrato físico y psicológico que se da no solo por parte de los usuarios, sino, también desde los operarios,

En esta vía, se reflejan como consecuencias la desmotivación de funcionarios y ciudadanos usuarios, irritabilidad, decaimiento emocional, deterioro del autoconcepto, agresiones físicas y verbales entre dicho par, deserción laboral y de los procesos de resocialización de los usuarios, así como del uso de servicios de atención básica.

De esta manera, se tiene como objeto de intervención las relaciones intrainstitucionales que afectan de manera tanto positiva como negativa al funcionario y al ciudadano habitante de calle, teniendo en cuenta que al brindar herramientas de apoyo al apoyo al equipo interdisciplinario, se pretende fortalecer esta relación Operario - Profesional - Usuario, y así mismo, propender por el bienestar de quien brinda la ayuda, el mismo que se reflejará en el trato al ciudadano habitante de calle

No en vano, el Trabajo Social, se mueve en el ámbito de la relaciones humanas, donde se hace necesaria una comprensión de las diferentes interacciones que se dan en la sociedad, en este caso específico, la relaciones interdisciplinarias con los usuarios del sistema habitante de calle, siendo deber de la profesión intervenir en la forma como se están desarrollando estas relaciones, mediante el aporte de estrategias fundamentadas que permitan incidir en el bienestar social de quien se involucran en este proceso, para así aliviar cargas, sin dejar de lado que los profesionales en Trabajo social son vulnerables a la carga emocional que produce dicha labor, requiriendo así un acompañamiento en salud mental, y el requerimiento de espacios de escucha al ayudador.

Al indagar, a los educadores y profesionales sobre cómo se ha abordado esta problemática dentro de la institución, ellos manifiestan que el tratamiento no ha sido adecuado, ya que no se disponen de espacios de apoyo al apoyo, o de escucha al ayudador, debido a que

todos los esfuerzos del sistema van direccionados a la población habitante de calle y no a quienes brindan el apoyo. En esta misma medida, manifiestan la necesidad de generar espacios de ayuda donde se les permita expresar las emociones que les genera el manejo de esta población y la realización de capacitaciones para mejorar y prevenir el deterioro de su salud mental.

En lo que respecta a las potencialidades y posibilidades del equipo interdisciplinario, se rescata que este grupo de trabajo, cuenta con Psicólogos y Trabajadores Sociales, que si bien necesitan apoyo o acompañamiento, poseen herramientas no solo para el diseño de estrategias de orientación, sino, bases que permiten habilidades comunicacionales que propician estabilidad emocional frente a la cotidianidad en la que se desarrolla su quehacer y el del equipo de trabajo. Así mismo, el equipo profesional y operativo de Centro día, posee en su mayoría una gran capacidad de escucha hacia los otros(as), siendo esto reflejo no solo de sus habilidades, sino de la vocación requerida para trabajar por la población habitante de calle.

## INTENCIONALIDADES

Los diferentes actores que se vinculan al Sistema Habitante de Calle, se orientan bajo unas intencionalidades que caracterizan su razón de ser dentro de este

### Profesionales

- Desde la práctica de Trabajo Social, ejercida en el periodo uno del año 2018 (Febrero a Julio), se pretende, a partir de la identificación de necesidades de los involucrados en el sistema de atención Básica al habitante de calle adulto de Medellín, realizar un aporte teórico-práctico que permita no solo la inmersión de las practicante en el mundo profesional, sino, diseñar propuestas que incidan en la optimización del desarrollo metodológico del programa, lo que se verá reflejado en el accionar de todos los agentes involucrados.
- Para dicha incidencia, desde la práctica de Trabajo social se realizará una propuesta que aporte en el fortalecimiento de las relaciones intrainstitucionales Operario - Profesional - Usuario, a través del diseño de espacios de apoyo al apoyo que permitan fortalecer la relación de estos, lo que se reflejará en el trato al ciudadano habitante de calle, además tanto en la salud mental como en la optimización del ejercicio operativo y profesional.

**Usuarios:** Para el equipo interdisciplinario de Centro día se espera que desde Pastoral Social y la Alcaldía de Medellín, se generen espacios que favorezcan sus condiciones laborales y sociales, mediante estrategias de ayuda al ayudador, que permitan tanto alivianar tensiones como fortalecer relaciones entre sus compañeros.

## **OBJETIVO GENERAL**

Proponer una alternativa de intervención que aporte en el fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales, a través de estrategias de ayuda al ayudador.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Propiciar espacios de reflexión a través de encuentros cortos con los profesionales y operadores terapéuticos, con el fin de generar introspección y aprendizajes acerca de su proceso de socialización con los usuarios del sistema Habitante de Calle, para así, fomentar la toma de conciencia frente a su relación de ayuda con los mismos.
- Aprovechar los diferentes espacios de toma de decisiones referentes a los usuarios, como lo son las reuniones Staff, para propiciar reflexión respecto al proceder en las distintas situaciones expuestas, con el fin de crear un espacio de escucha al ayudador y la reflexión frente a su actuación.

## FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### Enfoque teórico

Cuando hablamos de las relaciones interinstitucionales que se gestan al interior de los centros de básica, hacemos referencia a las relaciones sociales que se dan entre los usuarios, educadores y profesionales que hacen parte del sistema, siendo estas el canal por el cual se brinda apoyo al ciudadano habitante de calle, además del medio en el que se materializan las intervenciones por parte de la Alcaldía al Habitante de Calle.

Dentro de estas interacciones que se brindan desde los profesionales y operarios, se transmiten símbolos y significados que cargan los diferentes agentes que materializan este proceso, a través también de la comunicación como eje trasversal de los sujetos. En esta medida, el Interaccionismo Simbólico como Teoría de la Ciencias Sociales, se convierte en el soporte teórico de este proyecto de intervención, teniendo como principal objeto de estudio los procesos de interacción, entendiéndolos como una acción social caracterizada por una orientación recíproca que resalta el carácter simbólico de esta.

En este sentido, es necesario que el Trabajador Social descubra la percepción que tienen los actores acerca de la realidad y la forma en que esta influye en su comportamiento “dicha percepción gira sobre su interpretación actual de las interacciones sociales que él y otros participan, lo cual se apoya, a su vez, en un uso de los símbolos en general y del lenguaje en particular” (Dorantes, 1998, pág.43)

Dentro del Interaccionismo Simbólico se ubican ciertos postulados que guiarán el análisis y materialización de esta propuesta de intervención:

- La capacidad de pensamiento está modelada por la interacción social: la capacidad de pensamiento se construye y toma forma en la medida en que se interactúa con los otros

mediante el proceso denominado socialización, que para quienes se paran bajo esta teoría es el procedimiento a través del cual los sujetos configuran y adecúan la información según sus necesidades. Por otra parte, en cuanto a la interacción los sujetos deben tomar en cuenta a los demás y decidir qué acción es más conveniente llevar a cabo.

- Aprendizaje de significados y símbolos mediante la interacción social: el significado de los símbolos es una construcción subjetiva que se elabora a través de la interacción con los otros, los símbolos dependen del significado que cada persona le atribuye, en este sentido, el lenguaje cumple funciones importantes, como por ejemplo, permitir a las personas relacionarse con el mundo social.
- Elección: el significado que los sujetos le otorgan a los símbolos puede alterarse según la interpretación de la situación y a partir de esto se define la manera de actuar, teniendo en cuenta que “la definición de la situación nos la proporciona la sociedad. La familia y la comunidad son las fuentes principales de nuestras definiciones sociales” (Salas, 2002, p.264).
- Las pautas entrelazadas de acción e interacción constituyen los grupos y las sociedades: los sujetos dan significado a un serie de Relaciones Sociales y las utilizan con fines personales y colectivos, en este sentido, en la medida en que las personas interactúan se constituyen dichas relaciones, que a su vez se convierten en la base de la sociedad, que permite la conformación de grupos y comunidades.

Se considera que los postulados anteriormente mencionados se acercan a las intencionalidades y objetivos de la presente propuesta de intervención, ya que le dan prioridad a la manera en la que los individuos construyen significados, formas de ser, actuar y pensar a través de un proceso de interacción que es el objeto de estudio de esta propuesta de intervención.

Además dicha teoría nos permite analizar los sujetos desde su experiencia, sus sensaciones y cómo esto influye en su relación con los demás agentes con los que se socializa, permitiendo a las Trabajadoras Sociales visibilizar a los sujetos desde su lugar de enunciación en el contexto donde se ubican y cuáles son las lógicas y dinámicas que inciden en este proceso.

### **Referentes Conceptuales**

Las relaciones sociales como categoría de estudio de las Ciencias Sociales, son entendidas como las interacciones que se establecen entre dos o más sujetos, las cuales están determinados por diferentes lineamientos socioculturales como las normas, los roles, las costumbres que en su mayoría se definen por el contexto particular en el que estas se establecen.

Dichas relaciones garantizan la existencia de la sociedad como tal, en la medida en que definen el tipo de interacción que cada sujeto establece con su entorno y quienes lo rodean, de la misma manera los posiciona dentro de una cultura determinada, dándoles lugar en el mundo como sujetos sociales, por tal motivo, las relaciones sociales definen tanto la distancia como la incorporación de los individuos en la sociedad, es decir, la forma en que un individuo puede distanciarse o implicarse respecto a otros sujetos, a las instituciones y, en general, respecto a las dinámicas de la vida social.

Quienes conforman las relaciones sociales son sujetos que en el transcurso de su vida han acumulado diferentes experiencias, lo que genera que ante una misma situación dos individuos reaccionen de distintas formas y se genere un desencuentro o un encuentro entre ellos y su entorno, en este sentido, las relaciones sociales se pueden configurar de manera diferente, bien sea conflictivas en las que se presenten disputas entre diferentes miembros de un grupo, amistosas en las que se evidencie cooperativismo, empatía entre ellos, o simplemente una relación de indiferencia en la que no hay un vínculo establecido.

En los centros de básica, estas relaciones sociales giran en torno a las relaciones interinstitucionales, es decir, las relaciones que se dan desde el funcionario hacia al ciudadano habitante de calle, con la iniciativa de que estas acciones sean encaminadas al mejoramiento de la calidad de vida de esta población.

Así mismo, el funcionario, es comprendido como el sujeto que desempeña un cargo en el ámbito de lo público, es decir aquella persona que sus labores se enmarcan desde las acciones del Estado, en este sentido, para la constitución política colombiana de 1991, los funcionarios públicos son definidos como:

Servidores públicos es un concepto genérico que emplea la Constitución Política para comprender a los miembros de las corporaciones públicas y a los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios; todos ellos están "al servicio del Estado y de la comunidad" y deben ejercer sus funciones "en la forma prevista en la Constitución, la ley y el reglamento, siendo ellos los encargados de materializar la función estatal y propiciar el logro de los objetivos de cada entidad.  
(Constitución Política, 1991)

En el caso de los centros de básica, los servidores públicos: son los profesionales de las diferentes áreas y los operadores terapéuticos, quienes día a día, mediante sus acciones materializan la labor y los ideales que tiene la Alcaldía de Medellín, para incidir en el mejoramiento de la calidad de vida del ciudadano habitante de calle.

## FUNDAMENTACIÓN METODOLÓGICA

Según los planteamientos de Olga Lucía Vélez, los tipos o modelos de intervención son:

- **Lo educativo:** “se ubica en el acompañamiento a procesos individuales y colectivos que permitan subvertir lo establecido para permitir la reproducción y generación de actitudes y valores constructores de sujetos, identidades y subjetividades” (Vélez, 2003, p. 72) en esta medida, se pretende entonces fortalecer los valores indispensables que incidan en la formación de sujetos sociales con el fin de generar postura para construir su propia realidad de una manera ética y responsable, y sin duda alguna promover la sana convivencia.
- **La promocional:** Tal como lo menciona Vélez (2003) le apuesta al desarrollo social y humano, orienta su accionar a potenciar las capacidades individuales y los recursos colectivos, haciendo profundo énfasis en la capacidad de respuesta de individuos grupos y comunidades frente a una situación que los afecte; este es un trabajo social que adopta como principios, la motivación, la autogestión, la participación activa, mediante la educación y la capacitación, como estrategias de acción.
- **Preventiva:** La cual ha adoptado como principios básicos la capacidad de autorregulación presente tanto en los individuos como en las comunidades, promoviendo y reconociendo las actitudes proactivas que tienen los mismos para prepararse, contrarrestar, disminuir o evitar la vulnerabilidad social frente a ciertos casos.
- **Prestacional:** La cual según los planteamientos de Olga Lucía Vélez le apuesta a un trabajo social asistencial, dirigido en su mayoría a personas o colectivos sociales que están afrontando alguna situación y requieran respuesta inmediata: dicha intervención orienta su accionar hacia la satisfacción de las necesidades básicas, por lo tanto suele

llevarse a cabo en sectores de población que se apartan de los estándares mínimos de bienestar social.

En este sentido, la intervención se genera en mayor medida, es **el nivel directo**, ya que se establece un contacto cara a cara con los sujetos pretendiendo responder a las necesidades de los mismos, para transformar la situación presente indeseada por una situación futura deseada, También se genera **un nivel indirecto**, en el que si bien, no se tiene contacto cara a cara con lo sujetos se realizan acciones y gestiones que aportan a la situación en específica.

### **Metodología**

En primer lugar es importante mencionar la noción de paradigma que plantea Alfredo González Morales quien lo entiende como: “una cosmovisión del mundo compartida por una comunidad científica; un modelo para situarse ante la realidad, interpretarla y darle solución a los problemas que en ella se presentan.” (González, 2003, p. 125)

Se considera pertinente ubicar esta propuesta de intervención el marco del paradigma comprensivo interpretativo, que busca darle sentido a la realidad a través de la interpretación y la comprensión de la misma, partiendo del reconocimiento de la subjetividad al momento de construirla, reconoce al otro como un actor partícipe en la construcción de su propia realidad, su principal interés se basa en ubicar una práctica individual o social en un contexto histórico específico.

Ahora, para abordar el objeto de intervención, se actuará desde una perspectiva cualitativa, la cual, en palabras de Galeano (2004)

Aborda las realidades subjetivas e intersubjetivas como objetos legítimos de conocimientos científicos. Busca comprender desde la interioridad -desde la interioridad de los sujetos sociales- las lógicas de pensamiento que guían las acciones sociales. Estudia la dimensión interna y subjetiva de la realidad social como fuente del conocimiento.(p.18).

De esta manera se apunta a la comprensión de la realidad como resultado de un proceso de construcción a partir de las lógicas de sus protagonistas, con una óptica interna y rescatando su diversidad y particularidad. Reconociendo el conocimiento como producto social que está atravesado e influenciado por los valores, percepciones y significados de los sujetos que lo construyen.

Para la estrategia metodológica de intervención, se designó la Fenomenología, la cual que se deriva de la filosofía fenomenológica propuesta por Edmund Husserl.

La fenomenología como método cualitativo parte de los significados que los individuos poseen acerca de la realidad, brinda herramientas para entender cómo las personas construyen sus propios significados, permitiendo así que desde las Ciencias Sociales, se aborde la subjetividad del individuo, sin abstraerse de su realidad, sino, participando de la misma que se presenta como inacabada y posibilita su constante modificación, no solo por los sujetos, sino también, por quienes intervienen en ella. Es así como el contexto en el cual se encuentran inmersos los sujetos cobra gran importancia, en la medida en que develan situaciones y condiciones particulares que son determinantes.

Lo anteriormente dicho constituye la fundamentación epistemológica de este proyecto de intervención, es decir, las bases que orientarán el accionar de la misma, ya que permitirán

dar respuesta a los objetivos planteados, posibilitará de igual manera la comprensión de las relaciones sociales que se gestan entre los funcionarios públicos de la Alcaldía de Medellín y el ciudadano habitante de calle, teniendo en cuenta que dichas relaciones pueden estar permeadas por el contexto particular en el que se encuentran cada uno de los actores, generando una construcción colectiva en la que se integre la concepción que ellos tienen de su realidad y el análisis que se puede realizar de esta por parte de las Trabajadoras Sociales y los mismos sujetos, a través de encuentros y reflexiones que permitan el abordaje de la realidad. Teniendo en cuenta que:

No existe una única realidad sino múltiples realidades interrelacionadas, donde las personas, los escenarios, los grupos y las comunidades no se reducen a variables, sino que se les considera como un todo, que es estudiado en el contexto de su pasado, de las situaciones en las que se hallan y de las relaciones que tejen en su cotidianidad”. (Beatriz Elena García Chacon, . 41)

## PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

Inicialmente es importante resaltar que para la propuesta de intervención a desarrollar, se torna indispensable tener en cuenta los recursos tanto humanos como de espacio y tiempo con los que se cuenta, teniendo presente también la dinámica laboral que maneja la población sujeto de intervención.

En esta medida, las actividades expuestas a continuación se han pensado para que sean de fácil aplicación, puesto que se pretende introducirlas en las dinámicas o espacios que hacen parte de la labor de los funcionarios. De igual forma, se pretende aprovechar el talento humano y profesional que posee el equipo de trabajo, con la intención de potenciar la comunicación asertiva y los espacios de esparcimiento que proporcionen la reducción de niveles de estrés, así como iniciar la apertura de espacios que promuevan la salud mental.

### **Actividades**

Para la ejecución de los objetivos planteados anteriormente, se propondrán las siguientes actividades sustentadas en el Interaccionismo Simbólico como Teoría de la Ciencias Sociales y en la fenomenología como estrategia metodológica.

Así, teniendo en cuenta el estrés y tensión generados por el contacto permanente entre operador-usuario, el mismo que constantemente propicia agresiones, se proponen las siguientes alternativas:

**Opción 1:** Realizar diariamente encuentros de 15 minutos, antes de iniciar labores, en los que principalmente se visiona el trabajo en equipo, es decir, que desde el inicio de la jornada laboral se planea de qué manera cada operario aportará a las labores del día manejando una comunicación asertiva y qué se hará para efectuarlo.

Teniendo en cuenta que la realización de dicho encuentro implica tiempo extra de los funcionarios, se plantea la posibilidad de que este sea remunerado. Sin embargo, se cree que más allá de lo económico es necesario propiciar un ambiente ameno que no solo motive a quienes asistan, sino, que retribuya el hecho de emplear su tiempo para aportar al óptimo desarrollo de las relaciones interinstitucionales. En esta medida, se plantea también la opción de que desde la coordinación se proporcionen insumos para preparar bebidas y snacks que las acompañen, a lo que tendrán acceso cada día durante el encuentro. Cabe resaltar aquí el hecho de que compartir al comer se convierte en un espacio de encuentro, de expresión cultural, de identidad, de reconocimiento y construcción de relaciones con los otros y otras.

**Opción 2:** desarrollar dichos encuentros durante los 30 primeros minutos de la jornada laboral de cada turno, dividiendo por equipos de trabajo (zona húmeda, registro, educadores, etc.) para no detener el servicio dentro del patio. Aquí permanece la propuesta de proporcionar alimentos.

**Opción 3:** realizarlo quincenalmente durante una hora previa al inicio de la jornada laboral de cada turno, siendo dicho tiempo remunerado o compensado, pudiendo salir o ingresar una hora antes uno de los próximos días. En este encuentro también se podrá proporcionar alimentación desde coordinación.

Ahora, teniendo en cuenta que los encuentros necesitan dinamismo para no caer en la monotonía, se recomienda que quien los lidere (Coordinador metodológico), maneje un tópico diferente cada día, teniendo en cuenta las necesidades internas de los equipos de trabajo.

En un segundo momento, se pretende crear un espacio corto en el que se reflexione frente a su papel como educadores, buscando siempre respuesta a interrogantes como: ¿Qué relación tiene esta labor en sus vidas?, ¿De qué manera estoy propiciando un buen ambiente

para los ciudadanos habitantes de calle? con el fin de que mejore la forma de relacionarse con los usuarios, sobre todo en momentos de tensión.

Para el desarrollo de dicho espacio se propone realizar lecturas cortas, plantear preguntas abiertas, desarrollar dinámicas rompe hielo; propiciando la expresión de emociones y sentimientos de manera asertiva. Lo anterior en vía hacia el estímulo del interés y análisis de los funcionarios frente a la manera de relacionarse entre ellos mismos y los demás, teniendo en cuenta su rol frente a la población con la que trabaja, de manera que su accionar propicie el mejor ambiente para su labor y la estadía de los usuarios habitantes de calle dentro del componente.

Por su parte, con el equipo de profesionales se propone hacer un plan quincenal de trabajo en equipo, teniendo en cuenta que cada semana se evaluará el proceso, con el fin de mantener un ambiente de trabajo sano. En esta misma medida, se recomienda que cada profesional desde su área exponga temas sobre salud mental, con una frecuencia de dos profesionales exponentes por mes.

Teniendo en cuenta el poco tiempo con el que se cuenta para realizar dichos encuentros, se propone desarrollarlos dentro de las reuniones de profesionales llevadas a cabo cada miércoles de la semana. Cabe señalar, que lo que se pretende lograr con estos encuentros es que los profesionales tomen este encuentro como un espacio de catarsis en el que expresen todos sus sentires y percepciones frente a su relación con la población.

En concordancia con el segundo objetivo, se propone dentro de los staff que se realizan diariamente en el componente, se generen espacios en los que no solo se expongan los casos de sanciones a los usuarios y se tome decisiones respecto a los mismos, si no que se debata y reflexione respecto a la decisión tomada y el actuar del funcionario frente a la acción y, cómo esto afecta las relaciones interinstitucionales que entre ellos se establecen.

Si bien este encuentro está destinado para el análisis de casos y sanciones hacia los usuarios, se cree que permitiendo que los funcionarios expresen sus percepciones y sentimientos respecto a las reacciones o actuación tanto de ellos como de los usuarios se puede generar una mejora en el actuar mediante el fortalecimiento de habilidades comunicacionales, partiendo de la identificación propia de potencialidades y aspectos a mejorar.

### **Método de intervención, técnicas y herramientas utilizadas**

El método integrado en Trabajo Social es comprendido como aquel que vincula los métodos de caso, grupo y comunidad, lo que permite realizar una intervención más acertada y vinculante, este está conformado por cinco momentos que en últimas materializan el actuar profesional. Ahora, si bien estos pasos están dados, no existe un orden establecido para seguirlos, pues se pueden realizar de manera simultánea. Dentro del proceso de intervención estos momentos se retroalimentan, se reconfiguran y se confrontan permanentemente.

**Estudio:** es el primer acercamiento al campo de intervención, es allí donde surgen las primeras pinceladas para la configuración del objeto de intervención, en este momento donde se comienzan reflexionar e interrogarse acerca de lo que sucede en el campo de práctica, es un momento clave para reconocer los actores vinculados, las instalaciones y los procesos que se llevan a cabo. Dentro de Centro día fue en este momento donde se realizó la inducción al campo de práctica y se tuvieron los primeros acercamientos con las diferentes profesionales del área social.

**Diagnóstico:** este momento se caracteriza por la investigación y es donde se realiza el primer acercamiento al campo de práctica. Esta fase se da mediante la elaboración de supuestos o construcción de hipótesis y lo que se pretende es dar los primeros pasos a las problemáticas

o cuestiones a intervenir. Durante el proceso de práctica profesional, este momento se realizó constantemente y en simultánea a los otros pasos, dado a que el proceso de interrogación o cuestionamiento debe realizarse continuamente para mantener al día el objeto de intervención. En esta fase se da el proceso de inserción, el cual se vio reflejado en Centro Día mediante el proceso de inducción y acompañamiento por parte del equipo interdisciplinar.

Dentro este momento de diagnóstico, se ubicaron técnicas de recolección y generación de información como: la observación participante, la encuestas a los educadores y profesionales en Trabajo Social y la revisión documental, técnicas produjeron insumos para la construcción del Objeto de intervención.

**Planificación:** “Es un puente entre el presente y el futuro (...) se proyecta la situación esperada de acuerdo a unas metas y objetivos que el profesional desea obtener” (Vélez, 2003, p. 63), es aquí donde se organizan las ideas y propuestas que se quieren lograr dentro de una temporalidad específica que debe verse plasmado siempre en los logros que se quieren obtener mediante la intervención, ya sean a corto, medio o largo plazo. Para este momento fue indispensable crear el plan de acción y el cronograma del proyecto, además de diseñar los instrumentos de las respectivas técnicas a utilizar.

**Ejecución:** es la fase de la puesta en marcha, donde se materializa y se ve reflejado el quehacer profesional y el tipo de actuación, que en este caso en específico se debió dar en el campo educativo, preventivo y promocional, no obstante, por cuestiones de tiempo se deja la propuesta para ejecutar este momento y el siguiente. En este punto se ve reflejada la teoría y la práctica y como el profesional articula estos dos elementos sin perder de vista su objetivo profesional. Dentro de este momento, se ubican las técnicas que materializan el ejercicio de intervención.

**Evaluación:** Para Vélez (2003) esta fase del método integrado tiene como finalidad “La constatación de los progresos y dificultades obtenidos para el logro de los objetivos últimos”, este momento entonces posibilita enmarcarse en el objetivo propuesto y evitar desviaciones del mismo, a su vez permite generar reflexión y retroalimentación del accionar dentro de la intervención.

Cabe resaltar que estos dos últimos momentos de intervención no se materializaron, debido a que por cuestiones de la duración de la práctica profesional, esta propuesta queda en manos de la dirección de Centro día y de la Pastoral Social como Operador del Proyecto Habitante de Calle y son ellos quienes deciden ejecutarlo o no.

## **LO ÉTICO Y LO POLÍTICO**

La ética hace referencia a la elección de propósitos para la acción, es el horizonte de sentido de la intervención profesional vinculada a la reflexión teórica, práctica, técnica y política; así se parte desde una postura individual que posee cada Trabajador Social, que si bien se ve permeado por un código de ética de la profesión o más bien, una normativa, se construye a partir de sí mismos, de una historia y proximidad que cada profesional tiene con la realidad social en la que se desenvuelve.

Es entonces donde radica la importancia de conocer, aprender, desaprender y reaprender esa herencia innegable que nos lleva a emplear una ética para definir principios del deber ser, del bienestar y de la felicidad, que nos ubica en una posición de delegatarios con el deber de designar a los otros y otras como víctimas, pobres, vulnerables, con base en unos estándares.

En este sentido, la actuación en la práctica profesional partió del reconocimiento de la diversidad y las subjetividades de la población, pues es indispensable reconocer dichos

ciudadanos como diversos, donde convergen diversidades sexuales, étnicas, de raza, de género, siendo sujetos que además sufren la omisión por parte de la sociedad al habitar la calle. Es por esto que durante todo el proceso trabajamos desde sus subjetividades y lugares de enunciación el reconocimiento de los otros y otras.

De esta manera, es importante resaltar que la ética profesional además de ser reconocida debe ser asumida desde una postura crítica, para lograr una actuación integral en la que no solo se tenga en cuenta el bagaje teórico sino, que también se ancle el deber ser de la profesión, pensándonos siempre desde el reconocimiento de el otro y la otra como poseedores de conocimiento y agentes de cambio.

Es necesario reconocernos como personas que deben romper con una herencia excluyente, impuesta desde patrones culturales y políticos en los que se nos exige ver la realidad de una manera homogénea y lineal que no da paso a otras realidades o formas de ver el mundo; es por esto que como Trabajadoras Sociales en formación debemos cuestionar, transgredir y sobrepasar esta hegemonía, para luego asumirnos desde una postura ético-política construida desde los otros saberes, las otras vivencias.

Por su parte, lo político entraña aspectos públicos, privados, sociales e históricos de la humanidad. El concepto se relaciona ideológicamente con campos semánticos como: estatal, institucional, administrativo, gobernante, democrático y plural y con las subcategorías historia; políticas sociales; cuestión social; áreas, campos y sectores; trabajo-demanda. En este sentido, se hace necesario, resaltar la importancia de la relación de dichos conocimientos éticos con la política, pues esta última otorga direccionalidad a la intervención profesional, a nuestros actos y por ende se concreta mediante resultados en la realidad so

Tabla 1. Plan de Acción.

PLAN DE ACCION		
CENTRO DE ATENCIÓN BÁSICA AL HABITANTE DE CALLE ADULTO DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN		
OBJETIVO: aportar en el fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales dadas en los centros de atención básica al habitante de calle adulto de la ciudad de Medellín, a través de estrategias de ayuda al ayudador.		
ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD
<p>1. Exposición de la importancia del fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales.</p> <p>2. Fortalecer la comunicación asertiva a través de la planeación y el trabajo en equipo.</p>	<p>1. Dar a conocer la propuesta de intervención y la importancia de fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales que se gestan en los centros de atención básica.</p> <p>2. Fomentar la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en las labores diarias de los educadores terapéuticos de los centros de básica, teniendo como eje transversal la reflexión a partir de la conciencia en sí mismos y los aportes que se generan desde la individualidad a los procesos colectivos.</p>	<p>1. A partir de una lluvia de ideas expuestas en un encuentro de todos los funcionarios, se dará a conocer la importancia de fortalecer las relaciones interinstitucionales que se dan entre educadores, ciudadanos habitantes de calle y profesionales. En este espacio, se identificarán situaciones y/o estrategias que estén funcionando y resalten, al igual que otras que consideren menos efectivas y que se podrían mejorar.</p> <p>En este encuentro se explicará de manera detallada una a una las actividades que guiarán la propuesta, además del objetivo de cada una.</p> <p>2. Iniciar rompiendo el hielo pidiendo que respondan de manera escrita las preguntas reflexivas ( ver preguntas orientadoras)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Planear el trabajo en equipo a través de dichas preguntas, tratando de generar conciencia frente a cómo la actuación de cada uno influye tanto en el ambiente laboral como en la estabilidad y permanencia de los usuarios dentro del componente.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Se recomienda que quien los lidere (Coordinador metodológico), maneje un tópico diferente en cada encuentro, teniendo en cuenta las necesidades internas de los equipos de trabajo, previamente identificadas.</li> </ul> <p>Nota: independiente de la manera escogida para desarrollar el encuentro (tres opciones de empleo del tiempo) se aplicarán el tópico y las preguntas reflexivas, previo o posterior al compartir.</p> <p><b>Preguntas orientadoras:</b></p> <p>¿Con quiénes compartiré labores hoy?</p> <p>¿Qué puedo hacer para que la jornada laboral se torne amena?</p> <p>¿Cuál será mi aporte al día de hoy?</p> <p>¿Qué mejoraré en mis labores del día?</p> <p>¿A qué me comprometo conmigo, con mis compañeros y usuarios el día de hoy?</p> <p>¿Qué relación tiene esta labor en sus vidas?</p> <p>¿De qué manera estoy propiciando un buen ambiente para los ciudadanos habitantes de calle?</p>
--	--	--

<p>3. Aprovechamiento del talento humano y profesional de las diferentes áreas que se reúnen semanalmente.</p>	<p>3. Generar un espacio en el que desde las diferentes áreas profesionales (Trabajadores Sociales, Psicólogos, Nutricionista, Licenciado en Educación Física y Educación Especial, Enfermeros) se aborde la salud mental de manera preventiva, promocional y educativa.</p>	<p>3. Mensualmente se realizarán dos encuentros a cargo de los diferentes profesionales del sistema, en estos espacios se pretende que desde los conocimientos propios de cada área profesional se genere de manera teórica o práctica espacios que incidan en el mejoramiento de la salud mental del equipo, con el fin de reducir las cargas que se generan al desempeñarse en un espacio en constante tensión, como lo es Centro Día.</p> <p>Desde las distintas áreas se podrían abordar temáticas enfocadas en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Riesgos para la salud mental</li> <li>- Manejo de emociones</li> <li>- Comunicación como medio para la resolución de conflictos</li> <li>- Técnicas de relajación mental y corporal</li> <li>- Generación y aplicación de estrategias que permitan detectar y reducir el estrés</li> <li>- Protección de la salud mental en el trabajo.</li> </ul> <p>Dentro de esta misma estrategia se propone celebrar el 10 de octubre el día mundial de la salud mental, mediante un carrusel pedagógico en el que se vinculen los distintos profesiones y los ciudadanos habitantes de calle, dando a conocer el papel de cada uno</p>
--	--	--

<p>4. Aprovechamiento de espacios de toma de decisiones para reflexión respecto al actuar propio.</p>	<p>4. Debatir y reflexionar respecto a la toma de decisiones y el actuar del funcionario frente a las acciones de los demás y, cómo esto afecta las relaciones interinstitucionales.</p>	<p>en la salud mental de los demás.</p> <p>4. De esta manera, el staff no será sólo en un espacio para dialogar y decidir sobre las acciones infractoras de los usuarios, sino también para reflexionar acerca de las posturas y acciones de los funcionarios, en torno a reacción - acción por parte de ellos ante las distintas dificultades que se generan en las diferentes labores cotidianas de Centro día.</p> <p>Será deber de las áreas sociales propiciar la reflexión respecto a la reacción y/o actuación de el o la operadora terapéutica, frente a la situación que expone como falla al reglamento por parte de el o la ciudadana habitante de calle. Para esto se propone que durante las sesiones se indague a los implicados en la situación con preguntas como:</p> <p>¿Cómo estuvo mi reacción?</p> <p>¿Cómo influyó en la reacción del usuario?</p> <p>Se propone además, trabajar en conjunto con el área de comunicación social para hacer visibles mensajes sobre la promoción e importancia de la comunicación asertiva, en temas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● La comunicación no verbal.</li> <li>● Manejo del nivel de la voz</li> <li>● ¿Cuánto tiempo escuchamos y cuánto tiempo somos escuchados? para aumentar la receptividad y el impacto.</li> </ul>
---	--	--

		<ul style="list-style-type: none"><li>● Calidad de nuestras intervenciones en las conversaciones.</li><li>● ¿Quiénes son nuestros usuarios y usuarias?</li></ul>
--	--	--

Fuente: Elaboración propia

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcaldía de Medellín. (2014). Políticas poblacionales para la vida y la equidad. Medellín: Alcaldía de Medellín. 227- 251.

Alcaldía de Medellín (2016).Anteproyecto final plan de desarrollo Medellín cuenta con vos 2016-2019. Medellín, p.182.

Alfredo, G. M. (2003). Los paradigmas de Investigación en las Ciencias Sociales. En G. M. Alfredo, *La noción de paradigma* (pág. 125. 135). Islas.

Beatriz Elena García Chacón, S. P. (s.f.). *Aprendeonline.udea.edu.co*. Recuperado el 25 de 09 de 2015, de [http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/moodle/file.php/563/Tecnicas\\_interactivas\\_completo.pdf](http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/moodle/file.php/563/Tecnicas_interactivas_completo.pdf)

Correa, M .E. La otra ciudad – Otros sujetos: los habitantes de la calle. *Revista del Departamento de Trabajo Social*. Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Ciencias Humanas. Trabajo Social No. 9, 007. p. 40

Dorantes, C. R. (1998). Antecedentes teóricos de la etnometodología y el interaccionismo simbólico. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 39-59.

Galeano, M.,(2004). Diseño de proyectos en la investigación cualitativa. Medellín, Colombia. Fondo editorial Universidad Eafit.

Gómez, M. H. (2000). *La relación social como categoría de las Ciencias Sociales*. España: Universidad de Granada

Jaramillo Serna, J. A., Fernández Cifuentes, T. y Bedoya Sepúlveda, S. B. (2017). Habitantes de calle: entre el mito y la exclusión. *Revista Poiésis*, (32), p.181

Política, C. (1991). Estado. Colombia.

Ríos, D. C. (2009). Conocimientos ético-políticos, componentes de la fundamentación de la intervención de Trabajo Social.

Salas, B. I. (2002). *Interaccionismo simbólico*. En G. Ritzer, *Teoría Sociológica Moderna* (págs. 247-287). Madrid: McGrawHill

Social, P. (30 de 04 de 2018). Obtenido de <http://www.pastoral-social.co>

Valderrama, M. Docente, Universidad de Antioquia, Departamento de Trabajo Social, agosto de 2003. Problemas de la Sociedad y Trabajo Social. Recuperado de:[http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/moodle/pluginfile.php/17904/mod\\_resource/content/0/PROBLEMAS\\_SOCIALES\\_martha.pdf](http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/moodle/pluginfile.php/17904/mod_resource/content/0/PROBLEMAS_SOCIALES_martha.pdf) 2018, 04,20.

Vélez Restrepo, O. L. (2003). Reconfigurando Trabajo Social. En O. L. Vélez Restrepo, *Reconfigurando Trabajo Social*. Buenos Aires: Espacio.