

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	G15.PP	08/03/2018
	GUÍA DE INTERVENCIÓN ASISTENCIA Y ASESORÍA A LAS FAMILIAS	Versión 1	Página 1 de 12

INTRODUCCIÓN

El servicio de asistencia y asesoría es una intervención psicosocial que brinda el ICBF a familias que presentan dificultades de convivencia, asociadas con transiciones vitales de la unidad familiar o de alguno de sus integrantes, o producidas por eventos inesperados¹ que afectan su estructura y sus relaciones.

Con el objetivo de explicitar el modelo que sustenta la intervención² psicosocial con las familias, es preciso referir los Lineamientos Técnicos para la Inclusión y Atención de Familias – Modelo solidario - aprobado mediante resolución 2366 de septiembre de 2007. Este documento cristaliza los avances conceptuales y metodológicos de la entidad en materia de intervención con familias; asumiendo que es fundamental trascender de la atención centrada en los niños y las niñas a la activación de procesos y aprendizajes colaborativos con las familias por ser el micro-contexto más significativo con el que cuentan las personas para crecer y desarrollarse. (ICBF, 2007).

El modelo solidario exige dejar de ver a las familias y a los niños y niñas como objetos de estudio independientes del contexto, para llegar a una comprensión que afirma que los sujetos sociales se construyen en relación con sus entornos; esto lleva a reconocer la capacidad transformadora de los seres humanos que plantea el paradigma de la resiliencia³.

Este modelo reconoce también, las capacidades de las familias para gestionar su desarrollo en función de afrontar y resolver las situaciones cotidianas, las crisis, y los conflictos familiares propios de su evolución como sistema; se parte de comprender que las situaciones y los conflictos familiares se constituyen en oportunidades y que las familias en sí mismas contienen los elementos para orientar el cambio y la fuerza para movilizarlo; por lo tanto, la intervención no se orienta específicamente a suprimir el conflicto, sino a utilizarlo como elemento de aprendizaje, crecimiento y transformación personal y familiar a partir de los recursos y potencialidades de las familias y redes.

En resumen, la postura sistémica asumida por el ICBF propone que las prácticas de intervención se constituyan en interacciones respetuosas y solidarias que conduzcan a abrir opciones y facilitar que las familias y las personas decidan hacer cambios, y no en prescripciones para modificar los sistemas familiares. (ICBF, 2007). En este orden de ideas, el Agente de Intervención hace parte del sistema intervenido; por lo tanto, no es un agente externo que interviene –desde fuera-, forma parte del sistema de ayuda y todas sus interacciones producen efectos en las familias.

Trabajar con el sistema familiar supone, también:

- Centrarse en las familias como sujetos de intervención con el fin de generar aprendizajes que contribuyan de manera favorable en las dinámicas familiares.

¹ Hace referencia a eventos como: Ruptura de la relación conyugal, ausencia de uno de los cuidadores, fallecimiento de personas significativas, desempleo, enfermedades, accidentes, hechos de inseguridad o violencia social, entre otros

² El modelo solidario plantea que intervenir en el terreno psicológico y social es “tomar voluntariamente parte en una acción con el fin de modificar su curso; es actuar con la intención de evitar la evolución de un mal; implica que algo se produce en función de un resultado esperado” (ICBF, 20017, página 111)

³ Entendida como la posibilidad de recuperación ante situaciones adversas.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	G15.PP	08/03/2018
	GUÍA DE INTERVENCIÓN ASISTENCIA Y ASESORÍA A LAS FAMILIAS	Versión 1	Página 2 de 12

- Tener una perspectiva amplia sobre los sistemas sociales que actúan en el contexto cercano de las familias, así como, sobre la existencia de diferentes redes de apoyo que contribuyan en la transformación del sistema familiar.
- Desplegar diferentes niveles de acción y diversidad de roles adelantando acciones con el sistema familiar, las redes sociales de apoyo, la institucionalidad y la política social en articulación con las entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, para contribuir en la minimización de los riesgos sociales y económicos que rodean al sistema familiar.
- Identificar con las familias el alcance de los cambios que estas van experimentando de cara a la demanda planteada por ellos, con el objetivo de posicionar sus capacidades de afrontamiento y construir permanentemente nuevos planes y procesos a desarrollar conjuntamente.

1. OBJETIVO

Facilitar con las familias la gestión de sus propios recursos y capacidades relacionales actuando sobre los patrones de interacción cotidianos para fortalecer sus vínculos de cuidado mutuo y mejorar o restablecer el desempeño de sus funciones de protección y de socialización.

2. ALCANCE

Esta guía aplica a nivel nacional en los centros zonales del ICBF que brinden el Servicio de Asistencia y Asesoría a las Familias.

3. DESARROLLO

3.1 HERRAMIENTAS PARA LA INTERVENCIÓN

Reconociendo que el Modelo Solidario es un modelo de intervención heurístico, activo y multidimensional y que las situaciones y demandas a intervenir son tan variadas como las familias, el servicio supone la construcción conjunta de las estrategias de abordaje y del plan de intervención; esto con el propósito de obtener resultados satisfactorios y determinantes a corto plazo, a partir de lograr, a través de las interacciones, técnicas y herramientas que se utilicen, el empoderamiento de las familias para modificar sus vidas y asumir transformaciones que les generen bienestar, evitando crear dependencia institucional.

Algunas de las técnicas básicas para la intervención con los sistemas familiares que se acogen en este Modelo, en razón de sus resultados, son: Asesoría, Encuentros de aprendizaje, Intervenciones domiciliarias, Movilización y gestión de redes.

– *Asesoría*

La asesoría conlleva un análisis integral sobre la situación que motiva el acercamiento de la persona o la familia al ICBF; para ello el equipo responsable asume la recepción de la consulta aprovechando este primer contacto para generar un ambiente de acogida y comenzar la conformación del sistema de ayuda.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	G15.PP	08/03/2018
	GUÍA DE INTERVENCIÓN ASISTENCIA Y ASESORÍA A LAS FAMILIAS	Versión 1	Página 3 de 12

Es necesario en el marco de la asesoría, indagar acerca de las situaciones que motivan la solicitud de ayuda, situándolas en contexto para ampliar y comprender los significados que estas tienen para la persona o familia consultante.

En este primer contacto, resulta importante conocer la trayectoria que la familia ha tenido con otros servicios sociales en razón a que esto permite contar con un panorama frente a su experiencia en relación con las actuaciones por parte de otros profesionales o entidades sobre la situación a consultar. Esto facilita al sistema de intervención brindar a la familia nuevas alternativas hacia la construcción de caminos inexplorados, orientaciones frente a otras ofertas o servicios complementarios.

De acuerdo con lo anterior, se sugiere que en el marco de la asesoría se explore sobre la petición de ayuda de quien realiza la demanda y se avance en la construcción de problemas solubles a la luz de ciclo vital⁴, las circunstancias por las que atraviesa la familia y las soluciones que han intentado para abordarlo.

Para ello es clave centrar la conversación de tal forma que permita hacer un reconocimiento de los aspectos generativos y las capacidades de la familia dado que usualmente se hace énfasis en las dificultades, carencias y vulnerabilidades de las mismas. En este sentido, el análisis se realiza teniendo en cuenta los parámetros que propone el perfil de vulnerabilidad/generatividad con el objetivo de orientar y puntualizar la intervención. La información obtenida se registra en la historia socio familiar.

A través de esta asesoría el equipo conjuntamente con la familia, establecen los acuerdos respecto del compromiso con el proceso; ello supone precisar expectativas, objetivos y ruta a seguir.

– ***Encuentros de aprendizaje***

Los encuentros grupales buscan a través de metodologías de aprendizaje colaborativo facilitar y promover que las personas aprendan a partir de su propia experiencia, y de la de los otros participantes y decidan hacer transformaciones; estas metodologías permiten que los recursos con los que cuentan las familias emerjan disponibles para afrontar las situaciones adversas o demandantes por las que están atravesando. Por lo tanto, los encuentros no se orientan a dar instrucciones, señalar caminos posibles, dictaminar o diagnosticar situaciones, identificar falencias de las familias, sino que por el contrario se encuadran dentro de acciones de identificación y reconocimiento de sus recursos personales, vinculares, de red, para potenciarlos y posibilitar procesos en los que las propias familias son gestoras de su desarrollo.

– ***Intervenciones Domiciliarias***

El domicilio familiar se constituye en el escenario en donde surgen las relaciones afectivas, emocionales y sociales, se generan vínculos significativos, se favorece la socialización y se estimula el desarrollo de la

⁴ Se entiende como ciclo vital familiar a un concepto ordenador, que intenta comprender la evolución secuencial de las familias y las crisis transicionales que atraviesan en función del crecimiento y desarrollo de sus miembros. Podríamos decir que describe el transcurrir en la vida que realizan las personas, desde que nacen hasta que mueren, en forma de etapas preestablecidas. (Dr Andrés O. Tomasone, Ciclo vital Familiar)

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	G15.PP	08/03/2018
	GUÍA DE INTERVENCIÓN ASISTENCIA Y ASESORÍA A LAS FAMILIAS	Versión 1	Página 4 de 12

unidad familiar y de sus integrantes. Es también el lugar en donde se despliegan encuentros, desencuentros, sueños, esperanzas, por lo que se constituye en un espacio clave para promover el reconocimiento de las capacidades y las aspiraciones que tienen los integrantes de las familias para asumir y transformar los retos de la convivencia cotidiana.

Por otra parte, en el contexto del fortalecimiento y el desarrollo familiar el trabajo en el domicilio de las familias es de gran importancia en tanto permite a los profesionales conocer de manera directa, cómo funciona la familia, cómo interactúan sus integrantes, cuál es el clima emocional, cuáles son sus recursos y capacidades, qué tipo de actividades realizan, etc., e igualmente, posibilita que los integrantes de la familia se sientan cómodos y seguros y puedan llegar a mostrarse más abiertos y naturales frente a la intervención. Así mismo, facilita la interacción y debilita la tendencia a privilegiar las relaciones jerárquicas que usualmente se configuran dentro de las Instituciones. En general, este tipo de intervención permite tener un acercamiento con la cotidianidad de cada familia y facilita la co-construcción de relaciones de cooperación entre éstas y los Agentes de Intervención.

Cada intervención domiciliaria conlleva para los profesionales la singularidad de ser los responsables de orientar, como parte del sistema de intervención, el desarrollo de las actividades que van a realizarse y a la vez de ser y sentirse como invitados en el domicilio de la familia, lo cual genera una relación democrática, horizontal y de confianza; la guía práctica elaborada por Escudero propone organizar los elementos técnicos de una sesión domiciliaria en torno a **cuatro** aspectos fundamentales, así: manejo del tiempo, manejo del espacio, acuerdos máximos y mínimos y ritual de terminación.

– ***Movilización y gestión de la red vincular***

La salud y la felicidad de las personas, se nutre en gran medida de la red vincular que tenga. Las interacciones de los integrantes de las familias entre sí y con su entorno generan debilidad o fortaleza, infelicidad o felicidad (ICBF, 2013)⁵ por lo que la activación de la red personal y familiar se constituye en importante recurso de cambio. Existen pruebas de que una red personal y familiar estable, sensible, activa y confiable se constituye en un potente factor de protección contra los conflictos relacionales al interior de las familias. (ICBF, 2007)⁶

Por ende, la intervención del sistema familiar busca también enriquecer y modificar el mundo relacional en los encuentros con las familias; es importante trabajar no sólo en identificar con qué relaciones significativas se cuenta, sino, además, en saber cómo esas relaciones están disponibles o necesitan fortalecerse, pues estas representan un banco de recursos que puede ser activado según las necesidades. Las redes pueden ser caracterizadas a partir de factores como tamaño, densidad, funciones y características de los vínculos.

3.2 EQUIPO TÉCNICO

En el abordaje sistémico, los profesionales que intervienen con las familias se constituyen conjuntamente con estas en el sistema de ayuda a partir de construir estrategias y facilitar procesos que les permitan valorar

⁵ Guía para programas de Desarrollo Familiar 2013

⁶ Lineamientos Técnicos para la Inclusión y Atención de Familias 2007

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	G15.PP	08/03/2018
	GUÍA DE INTERVENCIÓN ASISTENCIA Y ASESORÍA A LAS FAMILIAS	Versión 1	Página 5 de 12

y reconocer los elementos que funcionan, las fortalezas y las capacidades para hacer frente a las situaciones que los afectan.

De acuerdo con lo anterior y entendiendo que la principal herramienta para el trabajo con las familias son los agentes interventores, resulta necesario que los profesionales, de manera frecuente e intencionada, hagan conciencia sobre su postura personal (sus prejuicios, representaciones, interpretaciones, creencias, historias de vida) y que afinen sus competencias en lectura de contexto, conversación, diseño de estrategias de intervención y diseño de futuros posibles, para que sus intervenciones alcancen el efecto transformador esperado.

Frecuentemente profesionales e interventores sociales se relacionan con las familias desde las normas o desde enfoques positivistas que inducen a construir miradas desde un “juicio de lo correcto o de lo verdadero”; estas miradas enfatizan el contenido de las obligaciones más que la naturaleza de la consideración hacia el otro como persona e inducen al interventor a actuar en forma directiva, partiendo de dar consejos, o hacer señalamientos o reproches que claramente no promueven el que las familias mejoren sus interacciones a partir de tomar sus propias decisiones de cambio.

Bajo esta premisa, los saberes y prácticas profesionales son vistos como fuentes de aprendizaje y enriquecimiento que invitan al encuentro, posibilitan la creatividad, la participación y facilitan la transformación de las relaciones jerárquicas que pueden presentarse entre los equipos de trabajo y entre estos y las familias.

De acuerdo con lo esbozado, el servicio de asistencia y asesoría a las familias demanda la conformación de equipos inter o trans-disciplinarios a partir de los cuales se complejice la mirada frente a las situaciones familiares, se legitimen diferentes posturas y se convoquen las voces de todos los actores que hacen parte del proceso, incluyendo, por supuesto, a los integrantes del sistema familiar afectado (padres, madres, cuidadores, niños, niñas, adolescentes y actores institucionales, entre otros).

Las estrategias de intervención se centran en identificar lo que mejor funciona en la vida de las familias y sus redes, para así, a partir de las fortalezas y potencialidades, establecer en acuerdo con todos los participantes las acciones a seguir, en las cuales sus protagonistas logren hacer uso estratégico de los rituales familiares⁷; esto es, concentrando las posibilidades y estrategias en el escenario de estos rituales cotidianos.

La acción de los Agentes de Intervención consiste en acompañar a las familias en la identificación de dichos rituales, connotar positivamente los esfuerzos y logros alcanzados en la resolución de los problemas, traer al presente la memoria de los mejores momentos y sucesos familiares que les han permitido consolidarse, identificar los recursos institucionales y comunitarios necesarios para que la estrategia alcance sus propósitos, y activar los mecanismos y recursos con los que ya cuentan los sistemas. Es importante tener en cuenta que estos procesos transcurren en conversaciones en las que las emociones de todos los participantes y sus diálogos internos están presentes, se reconocen, emanan, afloran, y facilitan u obstaculizan la conversación, por lo cual deben ser tomadas en cuenta; y que el proceso, lejos de constituirse

⁷ El ritual formaliza los eventos vividos en contextos espacio-temporales específicos, en los cuales nace la percepción de la realidad que se crea en las interacciones familiares. Son manera de formalizar la comunicación entre dos o más personas (ICBF, 2007, página 71)

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	G15.PP	08/03/2018
	GUÍA DE INTERVENCIÓN ASISTENCIA Y ASESORÍA A LAS FAMILIAS	Versión 1	Página 6 de 12

en una instrucción o directriz de cambio de una familia, es un proceso mediado por disposiciones emocionales que movilizan el cambio.

Las competencias básicas de los equipos de intervención son las siguientes (ICBF, 2007)⁸:

- Operar bajo una ética de la acción.
- Hacer lecturas eco-sistémicas sobre las situaciones familiares y sociales.
- Reconocer cómo el problema crea el sistema en el proceso de intervención.
- Centrar las alternativas de solución de las situaciones en los recursos de las personas y las familias y no en los déficits.
- Contextualizar las estrategias y técnicas de intervención.
- Trabajar en equipo inter o trans-disciplinario.
- Construir redes sociales de apoyo.
- Facilitar procesos reflexivos y colaborativos.

En este propósito es igualmente importante trabajar con las familias en la gestión de redes comunitarias, intra-institucionales, interinstitucionales y sectoriales (ICBF, 2007)⁹.

Tomando en consideración lo anterior, es preciso mencionar que las redes, los vínculos, los lazos y nexos que se construyen a lo largo de la vida, son característicos de todo ser humano; en momentos de vulnerabilidad, suelen hacerse invisibles frente a la magnitud de la situación problema, por lo cual el *Agente de Intervención* deberá tener claro, que todas las familias cuentan con estos recursos, y esforzarse por ayudarles a identificarlos, reconocerlos, resignificarlos, convocarlos y atraerlos al sistema de intervención, para la realización de acciones plausibles.

En casos de mayor desesperanza y desligamiento de las redes vinculares, los Agentes de Intervención debe tener la habilidad para crear estos vínculos y redes a partir de las historias familiares, construyendo en el lenguaje y en las conversaciones realizadas, lugares y relaciones que posibiliten su posicionamiento; habilidad que ha de ser desarrollada y monitoreada en forma permanente, a fin de facilitar y potenciar su gestión dentro de los sistemas familiares.

3.3 PROCESO DE INTERVENCIÓN

El servicio de Asistencia y Asesoría a las Familias se brinda en los Centros Zonales del ICBF a través de equipos conformados por profesionales de diferentes disciplinas sociales (ver anexo 1 perfil) quienes de manera integral y articulada realizan la intervención. El número de profesionales que conformarán los equipos de asistencia y asesoría puede variar teniendo en cuenta la demanda y las particularidades de los Centros Zonales.

– ACCESO AL SERVICIO

Recepción y clasificación de la solicitud – profesionales de Servicios y Atención.

⁸ Lineamientos Técnicos para la Inclusión y Atención de Familias 2007.

⁹ Lineamientos Técnicos para la Inclusión y Atención de Familias 2007

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	G15.PP	08/03/2018
	GUÍA DE INTERVENCIÓN ASISTENCIA Y ASESORÍA A LAS FAMILIAS	Versión 1	Página 7 de 12

Los profesionales de Servicios y Atención reciben y direccionan las solicitudes de asistencia y asesoría a las familias; en tal sentido, es fundamental que estos profesionales amplíen la información sobre las circunstancias particulares y los contextos en los que ocurre o se desarrolla la situación consultada, con el fin de lograr una adecuada clasificación y direccionamiento de las peticiones.

Las peticiones de Asistencia y Asesoría a las Familias se activan sólo a través del canal presencial en los centros zonales.

Nota. Las solicitudes que se reciban por los otros canales de atención (escrito, telefónico y virtual) en las cuales se identifique la necesidad de este servicio, se toman por quien las recibe por el tipo de petición *Información y orientación* y por lo tanto se le brinda al consultante una respuesta inicial indicándole que se debe acercarse al Centro Zonal competente de acuerdo con el lugar de residencia, con el fin que los profesionales de Servicios y Atención realicen la indagación preliminar para que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar brinde el apoyo y acompañamiento necesario a la familia.

A continuación, se relacionan los motivos de ingreso definidos por el ICBF para ser atendidos a través de este servicio:

- Conflictos familiares (Relaciones entre hermanos/padres/familia extensa, perdida y duelo, progenitores separados, divorciados, nueva familia o compuesta)
- Problemas de comportamiento, pautas de crianza, toma de decisiones, Incumplimiento a normas, resolución pacífica de conflictos.
- Embarazo Adolescente mayores de 14 años (en el proceso de gestación es importante el acompañamiento de la familia a los padres adolescentes)
- Derechos sexuales y reproductivos Sexualidad (Planificación familiar en diferentes edades (14 a 17 años) / Identidad sexual, cambios propios del desarrollo, relaciones de pareja)
- Inasistencia a controles prenatales en diferentes edades mayores de 14 años. (Se espera que Salud realice la orientación, brinde la información, seguimiento y evaluación de la situación por la que atraviese el adolescente o la adolescente).
- Estado emocional de niños, niñas y adolescentes (aburrimiento, auto-concepto, miedos, autolesiones, ansiedad).

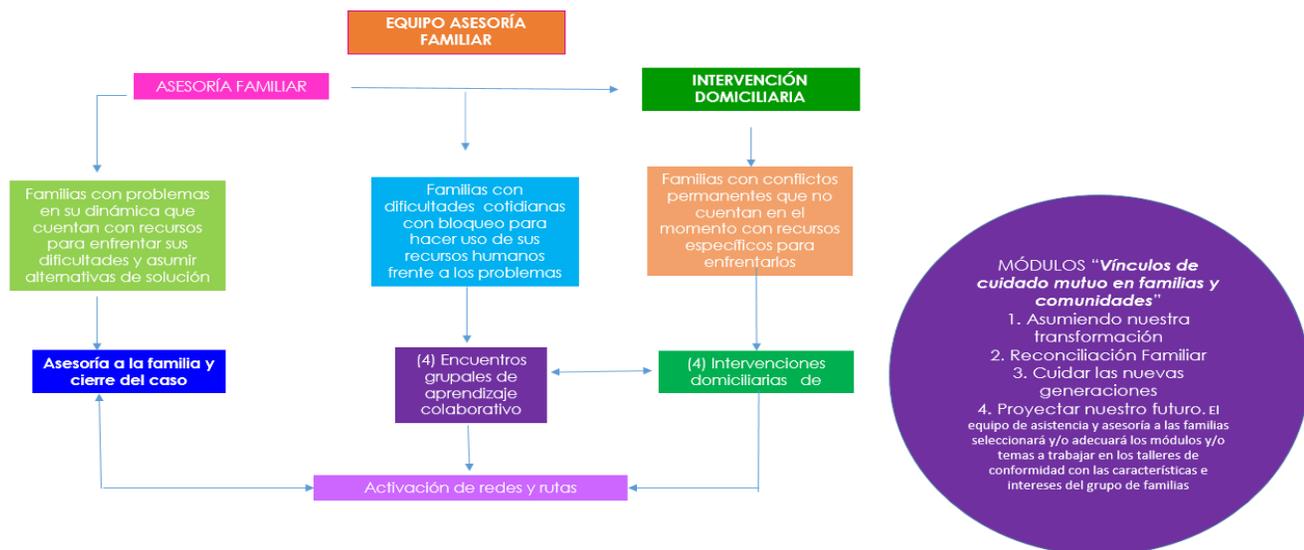
Las solicitudes que no se encuentren enmarcadas en estos motivos de petición, se clasifican según su naturaleza y se les da el trámite correspondiente.

Las solicitudes a este servicio también pueden ser direccionadas por las Defensorías de Familia previa verificación del estado de cumplimiento de derechos de los niños, niñas y adolescentes, cuando el equipo técnico interdisciplinario mediante concepto determina que no es necesario dar apertura a un Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos (PARD), y evidencia que la familia requiere fortalecer sus capacidades para constituirse en entorno protector y prevenir situaciones que puedan poner en riesgo los derechos de sus integrantes.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	G15.PP	08/03/2018
	GUÍA DE INTERVENCIÓN ASISTENCIA Y ASESORÍA A LAS FAMILIAS	Versión 1	Página 8 de 12

INTERVENCIÓN DE ASISTENCIA Y ASESORÍA



* El número de profesionales que conformarán los equipos de asistencia y asesoría puede variar teniendo en cuenta la demanda y las particularidades de los Centros Zonales

El servicio contempla 3 niveles de intervención que permiten construir escenarios para responder los contextos y las situaciones de las familias durante un periodo de tiempo determinado, que se estima entre 1 y tres meses; durante este tiempo las familias logran empoderarse de las herramientas para resolver la situación motivo de consulta y asumir la transformación de sus interacciones cotidianas, de acuerdo con esto el servicio contempla tres niveles de intervención, así:

Nivel 1. Asesoría

A través de la misma se realiza un análisis contextualizado sobre la situación que motiva el acercamiento con el ICBF, se redefinen los límites del sistema de ayuda, se identifican las redes de apoyo y se posibilita el acceso de las familias a rutas de atención que les ofrezcan oportunidades y alternativas para abordar y/ o resolver la situación por la cual consultan.

En esta sesión es importante que el equipo defina previamente cuál de los profesionales asume el rol de entrevistador y cuál de observador y que desplieguen sus habilidades para obtener información que permita

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	G15.PP	08/03/2018
	GUÍA DE INTERVENCIÓN ASISTENCIA Y ASESORÍA A LAS FAMILIAS	Versión 1	Página 9 de 12

hacer una lectura sobre las interacciones, formular interrogantes e hipótesis, hacer propuestas adecuadas a la expectativa de la familia y generar confianza y aceptación.

Para realizar la asesoría, es necesario indagar acerca de las situaciones que motivan la solicitud de ayuda situándola en contexto para construir significados alrededor de la misma; es decir, que, si ésta se da por manifestación de otro, se requiere que se dialogue acerca de las percepciones de los integrantes de la familia para llegar a acuerdos frente a la definición del dilema familiar. Es importante, adicionalmente, conocer la trayectoria que la familia ha tenido con otros servicios sociales en razón a que esto permite contar con un panorama frente a su experiencia en relación con las actuaciones por parte de otros profesionales o entidades sobre la situación problema y la adherencia en los procesos en los que la familia ha participado. Esto facilita al sistema de intervención plantearse nuevos desafíos e intervenciones novedosas basadas en la confianza de las familias hacia la construcción de caminos inexplorados, de forma que se creen propuestas innovadoras dentro de una relación esperanzadora y portadora de nuevas alternativas.

De acuerdo con lo anterior, se sugiere que en el marco de la entrevista se explore a profundidad sobre la petición de ayuda de quien realiza la demanda y se avance en la construcción de problemas solubles a la luz de ciclo vital familiar, las circunstancias por las que atraviesa y las soluciones que han intentado para abordarlo.

Sí en esta sesión se brinda respuesta satisfactoria a la demanda o motivo de consulta, se procede al cierre de la intervención; de no ser esto posible y atendiendo a las hipótesis planteadas, la familia se remite a los niveles 2 o 3 de la intervención.

Es importante precisar que la evaluación del proceso con cada familia es permanente y transversal y por consiguiente es necesario generar en cada uno de los niveles un espacio específico para realizar el cierre de la intervención que permita identificar conjuntamente con las familias el cumplimiento de los objetivos y la satisfacción con la atención recibida.

Nivel 2. Encuentros de Aprendizaje

En este nivel se atienden las familias con las cuales una vez redefinido el motivo de la consulta, en la primera sesión (Asesoría), se identificaron situaciones que afectan la estructura y dinámica familiar, específicamente en relación a la comunicación, definida ésta como la forma en que los integrantes de la familia se relacionan consigo mismos, su interacción con los otros y su entorno. Cabe anotar que la comunicación no solo es verbal, si no que incluye tantos gestos como símbolos que se emplean para dar a conocer una idea o significado.

Los encuentros de aprendizaje buscan generar habilidades con los participantes para desarrollar vínculos de cuidado mutuo; el proceso aborda 4 sesiones así: 1. Asumir nuestra transformación, 2. Reconciliación Familiar, 3. Cuidar las nuevas generaciones, 4. Proyectar nuestro futuro.¹⁰ Estas se programan de forma rotativa, durante 1 o dos días a la semana¹¹ en días y horarios que permitan y faciliten la asistencia de las familias (incluyendo sábados/domingos y festivos). Se convoca un número aproximado de 15 familias,

¹⁰ El equipo de asistencia y asesoría a las familias seleccionará y/o adecuará los módulos y/o temas a trabajar en los talleres de conformidad con las características e intereses del grupo de familias.

¹¹ De acuerdo con el número de participantes y la disponibilidad de tiempo de las familias para asistir.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN GUÍA DE INTERVENCIÓN ASISTENCIA Y ASESORÍA A LAS FAMILIAS	G15.PP	08/03/2018
		Versión 1	Página 10 de 12

procurando la presencia de por lo menos dos de sus integrantes y tienen una duración aproximada de dos (2) horas. Se recomienda organizar los encuentros en el centro zonal correspondiente o, de ser posible, en sitios cercanos a los lugares de residencia de las familias.

Cada familia se compromete a participar en los cuatro encuentros de aprendizaje colaborativo. Para ello el equipo garantiza la disposición de los encuentros de tal forma, que las familias puedan asistir a las sesiones previstas (módulos mencionados) durante el tiempo de intervención, el cual no debe superar los tres meses. Este proceso se puede complementar con la asistencia a otros talleres que se realizan en el centro zonal orientados al manejo de temáticas y/o problemáticas específicas, como Derechos de los NNA, Derechos sexuales y reproductivos, Prevención del embarazo en la adolescencia, Prevención del consumo de sustancias psicoactivas, prevención de diferentes formas de violencias, entre otros.

El cierre de este proceso se desarrolla a través del módulo “Proyectar nuestro futuro”, en el cual las familias realizan una proyección frente a situaciones hipotéticas y las competencias adquiridas, como también, los mejores aciertos, desarrollos y obstáculos vividos por parte del equipo de intervención.

Nivel 3. Intervenciones Domiciliarias

En este nivel se atienden las familias con las cuales una vez redefinido el motivo de la consulta, en la primera sesión (Asesoría), se identificaron problemas en la estructura y en la dinámica familiar que sugieren que las familias no cuentan en el momento de la intervención con los recursos específicos para afrontar los conflictos acordándose que requieren liberar y reorientar los recursos con los que cuentan hacia la transformación del conflicto y la renegociación de las relaciones. Son familias con las que se identifican situaciones relacionadas con el establecimiento de roles, los sistemas de sistemas de creencias, rituales y prácticas que se construyen y hacen frente a los acontecimientos de la cotidianidad.

Atendiendo a la complementariedad existente entre los encuentros de aprendizaje y las intervenciones domiciliarias el equipo debe facilitar y garantizar la integralidad del proceso.

La intervención familiar permite profundizar en situaciones particulares de las familias, para las cuales ha sido difícil reconocer sus capacidades y recursos para emprender de manera decidida caminos hacia la solución de los conflictos internos y por lo tanto, ameritan una intervención que responda a sus propias demandas, a partir de la co-construcción de nuevos patrones de relaciones familiares y una nueva interpretación de los integrantes de la familia acerca de su situación familiar. Para lograr esta transformación, se centra el interés en entender la estructura y dinámica relacional, la forma en que la situación es representada por sus integrantes y las soluciones intentadas hasta el presente, centrando la conversación de tal forma que permita hacer un reconocimiento de los aspectos generativos y las capacidades de las familias.

Teniendo en cuenta lo anterior en este nivel se construye conjuntamente con las familias el proceso de ayuda e intervención; este se concreta en el plan de intervención familiar, que permite establecer los objetivos, avances y compromisos, en un escenario de corresponsabilidad.

Es importante señalar que los profesionales acuerdan con las familias la periodicidad y los horarios en los que se llevarán a cabo estas intervenciones, de tal manera que se adapten a sus rutinas familiares. Así mismo, promueven la participación del mayor número de integrantes con el fin que las voces de todos sean

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	G15.PP	08/03/2018
	GUÍA DE INTERVENCIÓN ASISTENCIA Y ASESORÍA A LAS FAMILIAS	Versión 1	Página 11 de 12

escuchadas y tenidas en cuenta para avanzar hacia el cumplimiento de propósitos colectivos. Se sugiere que las intervenciones en domicilio se realicen aproximadamente cada 15 o máximo 20 días calendario y una duración aproximada de dos (2) horas.

Las familias atendidas en este nivel además de participar en los 4 Encuentros de aprendizaje mencionados (nivel 2) reciben 4 intervenciones en su domicilio durante el tiempo de intervención, el cual, como ya se mencionó no debe superar los tres meses.

Para dar lugar al cierre, es importante que el equipo acuerde con las familias tanto el lugar del encuentro (bien sea en el domicilio de la familia o en el centro zonal) como las personas participantes en el mismo. Se procura que a esta última sesión asistan aquellas personas significativas que se constituyan en fuente de apoyo y soporte emocional para la familia, y que a su vez puedan realimentar el proceso desde su percepción, valorando los logros y conquistas.

El cierre es la oportunidad para establecer estrategias que contribuyan a consolidar los logros alcanzados por la familia, focalizándose siempre en los recursos, en las oportunidades, potencialidades, capacidades, aprendizajes y experiencias que a lo largo de la vida han sido significativas para el sistema familiar.

Al respecto es importante precisar, que el paso por este servicio representa una oportunidad para que las familias revisen aspectos cruciales que inciden en su bienestar; por tanto, como resultado se espera que desarrollen habilidades para afrontar autónomamente las adversidades, decidir cambios en los patrones de interacción, identificar sus fortalezas y en general enriquecer sus redes de apoyo familiar, sociales e institucional.

Los profesionales de los equipos generan de manera recursiva estrategias para mantener la participación motivada de las familias, en caso que éstas desistan del proceso, se reporta en el aplicativo la novedad y por consiguiente el cierre del caso.

Nota. Si en el transcurso de la intervención el equipo evidencia la existencia de situaciones de amenaza o vulneración de derechos, deberá proceder a informar de inmediato a la Coordinadora del Centro Zonal y a direccionar el caso para el trámite respectivo.

3.4 REGISTRO DE INFORMACIÓN

Sistema de Información Misional – SIM

Los casos de asistencia y asesoría a las familias se registrarán en el SIM, conforme a lo establecido dentro de los procesos y procedimientos de la Dirección de Servicios y Atención.

Para el registro y análisis de la información del servicio se cuenta con los siguientes instrumentos:

- Ficha de Historia de Atención.
- Perfil de Vulnerabilidad - Generatividad: Instrumento de valoración que se construye con la participación de la familia.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	G15.PP	08/03/2018
	GUÍA DE INTERVENCIÓN ASISTENCIA Y ASESORÍA A LAS FAMILIAS	Versión 1	Página 12 de 12

- Mapa de pertenencia actual y potencial. El cual debe diligenciarse al inicio y al final del proceso, dejando evidenciado el avance.
- Listado de Asistencia a los Encuentros de Aprendizaje.
- Encuesta final de evaluación de percepción y satisfacción.

El equipo de asistencia y asesoría a las familias realiza el registro de las actuaciones, los logros y las dificultades en el SIM.

Cuando un caso es remitido por el equipo a una defensoría de familia del centro zonal por evidenciar amenaza o vulneración, éste debe culminar las actuaciones del servicio de asistencia y asesoría a la familia y direccionarlo para dar apertura a un proceso de restablecimiento de derechos.

PÚBLICA

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.