

UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
Tesis Licenciatura en Trabajo Social

**Una mirada reflexiva sobre la práctica profesional del
Trabajo Social en la Línea Azul.
Dilemas que recorren la práctica y las posibilidades de
innovación.**

Matías Bertero

Tutor: Sandra Leopold

2013

ÍNDICE

Introducción	pág.: 3
Objeto de estudio.....	pág.: 5
1-Principales ejes temáticos optados para indagar en la problemática a estudiar.....	pág.: 8
1.1 Violencia doméstica en niños adolescentes.....	pág.: 8
1.2 Caracterización de las familias que se presentan a la Línea Azul (INAU) y de las políticas sociales orientadas a su atención	pág.: 13
1.3 Notas históricas acerca de las políticas sociales y Trabajo Social.	pág.: 18
2-Breve reseña histórica del Instituto Nacional del Niño y Adolescente del Uruguay (INAU). Descripción organizacional y funcional del Proyecto Línea Azul y del Sistema Integral de Protección a la Infancia y la Adolescencia Contra la Violencia (SIPIAV)..	pág.: 25
2.1 Instituto Nacional del Niño y Adolescente del Uruguay (INAU).....	pág.: 25
2.2 Proyecto Línea Azul: Servicio telefónico de apoyo a la infancia ante situaciones de maltrato.....	pág.: 28
2.3 Sistema Integral de Protección a la Infancia y la Adolescencia Contra la Violencia (SIPIAV).....	pág.: 31
3-Análisis de los distintos discursos de Trabajadores Sociales pertenecientes a la Línea Azul sobre: la violencia hacia niños y adolescentes, las prácticas y tareas profesionales en la institución, los aportes del Trabajo Social para enfrentar la problemática, el desempeño de la Línea Azul con sus debilidades y fortalezas, la interinstitucionalidad e integración con el SIPIAV, y las propuestas futuras hacia el funcionamiento de la Línea Azul y hacia las políticas sociales referidas a la violencia en niños y adolescentes.....	pág.: 33
Desde la voz de los Trabajadores Sociales: diversas miradas acerca de la práctica profesional y el accionar programático de la Línea Azul.....	pág.: 33
3.1 Violencia y maltrato en niños y adolescentes atendidos en la Línea Azul.....	pág.: 33
3.2 La función del Trabajo Social en la Línea Azul.....	pág.: 39
3.3 Trabajo interinstitucional e integración de la Línea Azul al SIPIAV.....	pág.: 42
3.4 Tareas de investigación, registro, sistematización, evaluación de la práctica y generación de propuestas en el ejercicio del Trabajo Social en la Línea Azul.....	pág.: 47

3.5 Aportes del Trabajo Social en la búsqueda de prevención, protección y promoción de los derechos del niño y adolescente en el INAU.....	pág.: 50
3.6 Debilidades y fortalezas de la Línea Azul en relación a la atención de maltrato y violencia a niños y adolescentes.....	pág.: 52
3.7 Propuestas profesionales para la Línea Azul.....	pág.: 57
3.8 Perspectivas y proposiciones acerca de las políticas sociales en Uruguay orientadas a la atención de la violencia y el maltrato en los niños y adolescentes.....	pág.: 60
4-Consideraciones finales	pág.: 64
Bibliografía	pág.: 69
Anexo	pág.: 73

Introducción

“...El sistema que programa la computadora que alarma al banquero que alerta al embajador que cena con el general que emplaza al presidente que intima al ministro que amenaza al director general que humilla al gerente que grita al jefe que prepotea al empleado que desprecia al obrero que maltrata a la mujer que golpea al hijo que patea al perro...”

Galeano –Días y noches de Amor y de Guerra

El presente trabajo se realiza en el marco de la presentación de la tesis de grado de la Licenciatura de Trabajo Social.

La expectativa de esta tesis es brindar un aporte a la reflexión respecto a la intervención del Trabajo Social en la Línea Azul¹ del Instituto del Niño y Adolescente del Uruguay (INAU) en relación al fenómeno de la violencia doméstica, concretamente en lo referido a niños y adolescentes afectados por la misma.

El interés personal por la temática de intervención orientada a la atención de lo que se califica como violencia doméstica se debe principalmente a la vinculación con esta temática a partir de la práctica pre profesional realizada en el último año de la carrera en la División Línea Azul perteneciente al INAU. Esta División trabaja con situaciones de violencia, maltrato y abuso de niños y adolescentes, en la cual tuve la oportunidad de participar como estudiante, durante el segundo semestre del año 2011. En esta tesis me centraré en analizar las intervenciones de los profesionales del Trabajo Social de dicha División específicamente sobre situaciones de violencia doméstica en niños y adolescentes ya que fue con las que más trabajé y me relacioné a través del ejercicio profesional de mi referente en la práctica.

Para definir lo que se entiende por violencia doméstica propongo citar la definición de la Ley nro. 17.514² que describe a dicho concepto como a”...*toda acción u omisión, directa o indirecta, que por cualquier medio menoscabe, limitando ilegítimamente el libre ejercicio o goce de los derechos humanos de una persona, causada por otra con la cual tenga o haya tenido una relación de noviazgo o con la cual tenga o*

¹Según el proyecto LINEA AZUL dispuesto por INAU, “La División Estudio y Derivación, que por su especificidad atiende demandas de familias, niños, jóvenes, instituciones oficiales, Ongs, organizaciones sociales, constituye un servicio de “puerta de entrada” en el que se recibe en forma permanente denuncias de amenazas y de violación de derechos de los niños y de niñas en situación de maltrato.”(3)

Además “La prevención de situaciones de riesgo o de maltrato infantil y la atención específica cuando ese riesgo y maltrato se han materializado, requiere de la constitución de un nuevo recurso institucional como el que se propone con la creación del “Servicio Telefónico de Apoyo a la Infancia ante Situaciones de Maltrato: LINEA AZUL” (4)

²En el año 2002 se produce la sanción de la ley nro. 17.514 para prevenir, detectar tempranamente, atender y erradicar la Violencia Domestica. Como menciona la ley en su nombre, la misma detenta la obligación existente por parte del Estado de adoptar medidas para prevenir, sancionar y erradicar la Violencia Domestica, fomentando el apoyo integral de las víctimas, dando la posibilidad de acudir por diferentes vías (CLADEM Uruguay- GREMCU; 2004; p. 49)

haya tenido una relación afectiva basada en la cohabitación y originada por parentesco, por matrimonio o por unión de hecho” (2002)

De lo comentado anteriormente en el tercer párrafo entiendo que presento antecedentes de participación preprofesional y conocimientos sobre la institución, sobre algunos de los profesionales y sus metodologías de trabajo y sobre algunas características generales de las familias con que se trabaja. A partir de esa experiencia surge el interés en dar contenido a esta monografía buscando explorar y analizar las intervenciones que se desarrollan desde los Trabajadores Sociales actuantes en la Línea Azul.

A partir de la revisión bibliográfica en nuestra disciplina surge que existe una escasa discusión, análisis y acumulación referida a la intervención que se lleva a cabo por sus profesionales integrantes de la División Línea Azul, que pretendo dar lugar, ampliar y profundizar a través del desarrollo de este trabajo.

Por otro lado según el informe del Sistema Integral de Protección a la Infancia y la Adolescencia Contra la Violencia³ (SIPIAV) correspondiente a la gestión del 2009 *“la violencia contra niños, niñas y adolescentes representa una de las formas más extremas de vulneración de derechos. Quienes son víctimas de maltrato en las primeras etapas de su vida, no solo sufren un daño presente, sino que ven comprometidas sus posibilidades de llevar una vida saludable en el futuro.”*⁴

Tanto la Convención sobre los derechos del Niño como el Código de la Niñez y la Adolescencia y la ley de Violencia Doméstica establecen que el Estado tiene la obligación de implementar acciones para hacer frente a este tipo de situaciones.

Por lo tanto siguiendo el informe del SIPIAV *“...la problemática de la violencia doméstica ha ido ganando terreno como tema de preocupación y debate en nuestro país, ocupando lugar en los ámbitos sociales, en las agendas políticas y posteriormente en el ámbito académico.”*⁵

Entonces considero importante y de pertinencia para el Trabajo Social analizar a través del desarrollo de esta tesis las intervenciones de los Trabajadores Sociales pertenecientes a Línea Azul que tienen como función la protección de los derechos de niños y adolescentes. Además entiendo que desde estos profesionales a través de prácticas creativas y transformadoras de la realidad es posible aportar a dar visibilidad y a una búsqueda de soluciones más eficaces a la problemática de la violencia doméstica.

Durante mi proceso de práctica de acuerdo a lo que observé en la Línea Azul puedo suponer como hipótesis de partida que: la existencia de prácticas rutinizadas, repetitivas y formalizadas en la atención de situaciones complejas de violencia y maltrato de niños y adolescentes poco aportan e incluso perjudican en la protección de los derechos humanos de estos y sus familias. A través de las distintas intervenciones

³Según el *“Protocolo de Intervención para Situaciones de Violencia hacia niños, niñas y adolescentes”* entiendo que el SIPIAV consiste en un Sistema implementado a través de una política estatal, que tiene como objetivo general, detectar e intervenir de manera integral y oportuna sobre las situaciones de abuso y/o maltrato infantil y adolescente, involucrando a la Comunidad y a otros organismos competentes.

⁴SIPIAV (Mizrahi M.): *“Informe de Gestión: 2009”*, SIPIAV, ed. Infamilia – MIDES., pág. :3

⁵Ibídem

repetitivas y absolutizadas -por los criterios particulares y subjetivos del profesional y por los requisitos institucionales (que imponen ciertas modalidades de intervención)- llevadas a cabo por los profesionales de Línea Azul sobre estas familias en donde se ponga énfasis en la individualización y en la propia responsabilidad de su situación familiar, a través de mecanismos de vigilancia, advertencia y castigo, estos intentos serán inútiles para contribuir a transformar su realidad social. En estas familias como en muchas otras las intervenciones según dispositivos institucionales de intromisión y poder producen una violencia institucional externa que además de agravar su situación problemática suman violencia a la ya existente en dichas familias. Estas intervenciones por su carácter invasivo, en donde no se realiza un trabajo coordinado con organizaciones y técnicos competentes y las propias familias no logran adquirir un papel protagonista en dicho trabajo siendo simplemente juzgadas por sus problemas, muchas veces deteriora sus vínculos y su estructura.

Objeto de estudio

Para poder delimitar el objeto de estudio se hace necesario tomar el problema antes mencionado y problematizarlo, buscando así transformarlo en un objeto de estudio pertinente para el trabajo social que será analizado a partir del desarrollo de esta tesis.

Parafraseando a Karel Kosik para delimitar nuestro objeto de estudio debemos hacer un rodeo, "el objeto nunca es porque está en continuo movimiento". Kosik expresa: *"El todo, pues, es accesible directamente al hombre, pero como un todo caótico y nebuloso. Para que el hombre pueda conocer y comprender este todo, para aclararlo y explicarlo, es necesario dar un rodeo: lo concreto se vuelve comprensible por medio del abstracto, el todo por medio de la parte. Precisamente de que el camino de la verdad es un rodeo, el hombre puede desorientarse o quedarse a mitad del camino."*⁶.

A medida que fui avanzando en la práctica pre profesional fui conociendo el funcionamiento de la Línea Azul y las prácticas de algunos profesionales de dicha División, esto me llevó a visualizar ciertas problemáticas del Proyecto como la persistente centralización en el INAU (el trabajo con familias se genera específicamente en las instalaciones pertenecientes a dicha División con escaso trabajo en el territorio donde se encuentran las familias afectadas) y el trabajo con otras instituciones en paralelo (cada organización trabaja en lo que le compete por separado), con contactos puntuales por vía telefónica y derivaciones con escaso seguimiento y abordaje en conjunto.

Estas problemáticas de dicha División -entre otras- que observé, en mi breve intervención, me generó obstáculos, ya que en mis situaciones de abordaje familiar la Línea Azul no me aportó grandes herramientas y estrategias institucionales para abordar dichas situaciones (simplemente líneas de acción básicas y rutinarias y juicios valorativos sobre las situaciones familiares). Entiendo los límites que tuve

⁶Kosik, K; "Dialéctica de lo Concreto". Ed, Grijalbo. México 1967. pág: 49.

como estudiante y los objetivos acotados, propuestos por la Línea Azul, pero de igual manera me dificultó asimilar su vida cotidiana institucional y me generó múltiples interrogantes.

Citando a Heller *"No hay vida cotidiana sin espontaneidad, pragmatismo, economicismo, analogía, precedentes, juicio provisional, ultrageneralización, mimesis y entonación. Pero las formas necesarias de la estructura y el pensamiento de la vida cotidiana no deben cristalizar en absolutos, sino que tienen que dejar al individuo un margen de movimiento, y posibilidades de desarrollo."*(Heller A.; 1985; 64)

Por lo tanto se debería cuestionar este tipo de prácticas cotidianas llevadas a cabo por la propia institución (INAU) y sus profesionales, ya que al no problematizar la forma de abordaje sobre la vida cotidiana particular de las familias, se produce lo que Heller llama, extrañación de la vida cotidiana de la propia institución. Esto genera un escaso o nulo impacto de poder transformar la vida cotidiana (extrañada) de las propias familias con que se trabaja.

Entonces a partir de los antecedentes de análisis y sistematización de lo realizado en la práctica de Metodología de la Intervención Profesional 3(MIP 3) y el espacio de discusión y reflexión en la tutoría, opté por elegir la temática a estudiar en la presente tesis.

Cito a Kosik para interpretar el movimiento de mi objeto de estudio y el camino recorrido y a recorrer en este proceso, *"Pero el sentido de la indagación estriba en que, en su movimiento en espiral, llega a un resultado que no era conocido en el punto de partida, y que, por tanto, dada la identidad formal de este último y del resultado, el pensamiento llega, al final de su movimiento, a algo distinto, por su contenido, de aquello de que había partido. De la representación viva, caótica e inmediata del todo, el pensamiento llega al concepto, a la determinación conceptual abstracta, mediante cuya formación se opera el retorno al punto de partida, pero ya no al todo vivo e incomprensido de la inmediatez, sino al concepto del todo ricamente articulado y comprendido. El camino de la "representación caótica del todo" a la "rica totalidad de las múltiples determinaciones y relaciones" coincide con la comprensión de la realidad."*(Kosik, K;1967;48)

Por lo tanto partí de un conocimiento superficial inmediato (*"representación caótica del todo"*) del funcionamiento de la Línea Azul y las prácticas de sus profesionales a través de los encuentros iniciales en dicho espacio; a medida que avancé en mi práctica logré conocer y comprender en mayor profundidad la dinámica de esta División. Esto implicó volver a un punto de partida inicial, pero ya no en un estado de incomprensión total y caótica de su realidad, sino comprendiendo parte de las múltiples determinaciones y relaciones de esta División.

A través de ese conocimiento generado pero no acabado ni estático de la realidad de Línea Azul pretendí continuar con la metodología propuesta por Kosik, profundizando aún más en la comprensión de dicha realidad. Realicé entrevistas a profesionales del Trabajo Social pertenecientes a la Línea Azul y revisé bibliografía (registros de la práctica preprofesional allí realizada, bibliografía de referencia, bibliografía extra curricular, documentos institucionales, etc.) que me permitieron analizar, comprender y cuestionar el tema planteado, tomando distintos ejes temáticos de análisis. Por lo tanto el enfoque para responder al

tema de investigación planteado fue de tipo cualitativo. Las entrevistas realizadas y la revisión de fuentes secundarias me permitieron explorar y acercarme al objeto de estudio para encontrar líneas descriptivas y explicativas. El análisis tuvo como ejes principales las líneas de indagación previamente establecidas -que se explicarán con detalle más adelante-, intentando dar respuesta a las mismas a través de los discursos de los Trabajadores Sociales entrevistados.

Las entrevistas por las cuales se analizó de manera crítica y fundamentada los discursos de los Trabajadores Sociales pertenecientes a Línea Azul siguieron una pauta previamente establecida⁷ pero dejaron un margen limitado (para que no se extendieran y dispersen del tema) de libertad e improvisación por parte del entrevistado que enriqueció el estudio. Por lo tanto el tipo de entrevistas que se utilizó fue en profundidad y semiestructuradas para que los entrevistados respondieran ampliamente y de manera más distendida a las interrogantes que se plantearon.

Las entrevistas fueron realizadas a la totalidad de los Trabajadores Sociales (5 en total) que trabajan actualmente en la División Línea Azul.

La monografía se organiza en cuatro capítulos.

En el primer capítulo se presentarán de manera conceptual las temáticas Violencia Doméstica en niños y adolescentes, Familia, Prácticas Profesionales del Trabajo Social y Políticas Sociales desde una mirada crítica y fundamentada, de tal manera que se puedan entender como resultados de procesos de construcción socio histórico, cultural y político.

En el segundo capítulo se relatará la aproximación al dominio empírico institucional espacio en donde se realizaron las entrevistas a los profesionales. Se desarrollará una breve descripción institucional del INAU para contextualizar la División Línea Azul y además se explicará en mayor profundidad en que consiste el proyecto Línea Azul detallando sus funciones, objetivos y desempeño.

En el tercer capítulo se pretende desarrollar y analizar las intervenciones que implementan los profesionales -sobre todo en Trabajo Social- actuantes en la Línea Azul a partir de las respuestas que surjan en las entrevistas realizadas en dicha División. De acuerdo a las concepciones desarrolladas en el segundo capítulo (Violencia doméstica en niños y adolescentes, Familia, Prácticas Profesionales del Trabajo Social y Políticas Sociales) se intenta responder la problemática central de investigación.

En el último capítulo se intenta realizar una valoración crítica del estudio realizado de acuerdo a la hipótesis que la guió presentando algunas reflexiones finales y dejando el camino abierto para investigaciones posteriores sobre la temática.

⁷Ver Anexo 1

Primer Capítulo

1- Principales ejes temáticos optados para indagar en la problemática a estudiar

1.1 Violencia doméstica en niños y adolescentes

Parafraseando a la autora Solari en su obra *“Promoción de los Derechos. Detección y prevención de situaciones de violencia intrafamiliar que viven niños, niñas y adolescente”*, la violencia se la puede definir como una relación de abuso de poder de una persona hacia otra provocando daño o malestar. (Solari, M.; 2003)

En la sociedad el abuso que ejercen los adultos hacia los niños y adolescentes resulta de diversas causas, varias de ellas relacionadas a pautas culturales que conciben al niño y adolescente como propiedad de los adultos. El castigo físico a la infancia tiene un largo recorrido histórico -que no me detendré a relatarlo en este apartado-, que se vincula a múltiples factores en donde algunos se describirán con detalle más adelante.

En términos generales, la violencia a niños comprende maltrato infantil y abuso sexual, en este estudio dadas sus características me centraré en describir solamente el maltrato infantil. Dado que existen varios enfoques que conceptualizan el fenómeno violencia, sugiero tomar una de las definiciones propuesta por Jorge Corsi en el Mapa de Ruta realizado por ANEP, para entender aquellas formas de maltrato que afectan a niños, niñas y adolescentes.

Según Corsi: *“El maltrato infantil se define como toda acción u omisión intencional que provoque daño físico o psicológico en niños, niñas y adolescentes, practicada por los adultos encargados de su cuidado y desarrollo: padres, tíos, maestros, educadores, etcétera. El maltrato infantil puede ser físico, psicológico o por negligencia:*

a. Físico. Cualquier acción intencional que provoque daños físicos en el niño, sean éstos visibles o no: quemaduras, golpes, pellizcos, fracturas, etcétera.

b. Emocional/psicológico. Es cualquier actitud que provoque en el niño sentimientos de descalificación o humillación. Se caracteriza generalmente por el uso de la palabra, pero también puede contemplar actitudes no verbales que lo expongan a situaciones humillantes o que coarten sus iniciativas, como encierros, aislamientos o exceso de responsabilidades, entre otras.

c. Abandono y negligencia. Es la falta de protección del niño ante eventuales riesgos y la falta de atención de sus necesidades básicas cuando los padres o cuidadores están en condiciones de atenderlas. La negligencia puede ir desde no acompañar los procesos de desarrollo del niño (participar en reuniones de padres, mostrar interés por sus proyectos, etcétera) hasta no procurarle asistencia médica cuando se accidenta por considerar que la gravedad del suceso no lo justifica.” (Jorge Corsi en Mapa de Ruta, anep- Consejo de Educación Primaria; 2007; 15)

Es importante recalcar que esta definición no se limita solo a acciones que producen daños físicos o dejan marcas visibles en el cuerpo de las víctimas; por lo tanto esta definición abarca además las acciones que

producen daño psicológico o emocional, y negligencia y abandono cuyos efectos pueden ser más dañinos y duraderos en el tiempo, siendo muchas veces no perceptibles a simple vista.

Además en el concepto de violencia se incluyen las *acciones u omisiones intencionales*, con el objetivo de dar importancia no solo a la acción voluntaria, sino también a lo que se deja de hacer. A modo de ejemplo, los silencios que se condenan de manera impuesta al igual que los gritos e insultos a niños o adolescentes son expresiones de violencia.

Es importante destacar que la violencia tiene distintos niveles de significación y sentido para cada integrante de la familia, no solo para los niños y adolescentes que la reciben sino además por parte de los que la ejecutan.

Como bien es relatado en la definición la violencia en los niños y adolescentes debe ser considerada tanto aquella que es ejercida por los integrantes del grupo familiar así como por aquellos miembros anteriores del mismo (ex – conyugues, ex – padrastros), además por miembros familiares indirectos (tíos, padrastros, etc) y por educadores o maestros que no son propios del sistema familiar sino que participan en la educación de los niños y adolescentes. O sea la violencia ejercida a niños y adolescentes de parte de todas las personas con quienes mantienen vigentes relaciones interpersonales o que mantuvieron este tipo de relaciones por un periodo.

Por otra parte para analizar la violencia en las familias específicamente en los niños y adolescentes es importante considerarla como una expresión social. Resultaría reduccionista estudiar dichas conductas violentas desconociendo las múltiples influencias que el contexto social tiene sobre estas maneras de relacionamiento intrafamiliar.

Por lo tanto es necesario entender la violencia intrafamiliar como un proceso de construcción social en nuestra cultura a partir de determinados valores y creencias.

“Cuando hacemos referencia a violencia intrafamiliar estamos primero que nada ante la violación de los Derechos Humanos y frente a un fenómeno complejo y multicausal que podemos verlo a través de un recorrido en el tiempo y en diferentes culturas.

Durante décadas mitos y prejuicios han hecho de la violencia intrafamiliar una forma naturalizada e invisible de relacionamiento, en el más absoluto y privado de los silencios.

Legitimados en mitos como “es mejor no meterse en lo que pasa en cada familia” o “si tu padre lo dice es así” o “no importa lo que quieras o pienses, vos sos chico y yo soy tu padre y te digo que es así”. (Solari, M.; 2003; 2)

Entonces los múltiples significados que se le adjudican al término violencia varían según el momento histórico y el contexto social en el que se generen u omitan determinados hechos. Lo que se define como violencia presenta una valoración social que puede ser en algunos casos positiva y en otros negativa; así como la justificación o no de realizar determinadas acciones violentas en el ámbito social. *“Lo que en una*

sociedad se considera violento, en otra puede pasar inadvertido o estar justificado por las leyes". (Torres, M.; 2001; 20)

Las distintas formas de violencia que se desarrollan en la sociedad se transmiten a la familia por diferentes vías. Simultáneamente las familias son constructoras de la sociedad ya que establecen normas de convivencia, pautas y relaciones pasando a formar parte y a configurar este nivel macro social.

"Por lo tanto, se necesita establecer lecturas y conexiones dialécticas entre ambos procesos –a nivel social e intrafamiliar- para comprender las conductas de violencia y explicar sus particularidades en un contexto social, cultural e histórico determinado" (Díaz, M.; 2006; 3)

Por otra parte como se aclara al comienzo de este capítulo el fenómeno violencia generacional está íntimamente relacionado con el abuso de poder en situaciones de desigualdad. Situaciones de desigualdad -en este estudio particular a analizar- desde los adultos a los niños y adolescentes recurriendo a las conductas violentas para muchas veces solucionar conflictos y/o legitimar formas de poder y dominación.

"En el ámbito familiar este desequilibrio de poder se da básicamente por dos variables: género y generación. En nuestra cultura patriarcal y adulto céntrica, el hombre es superior a la mujer y los adultos son seres superiores a los niños/as y adolescentes. "(Solari, M.; 2003; 3)

Este patrón cultural siguiendo al autor se encuentra muy presente y muchas veces se legitima en las relaciones humanas que acontecen en la vida cotidiana, en las familias, en la comunidad, y en las instituciones, como por ejemplo en los casos en que se valoriza más y se le da mayor credibilidad a la palabra del adulto que a la del niño y/o adolescente, o cuando se le da mayor peso a la puesta de límites del padre que de la madre, entre otros muchos ejemplos donde se presenta la superioridad andro y adulto céntrica.

Siguiendo este capítulo considero pertinente desarrollar para comprender más este fenómeno de la violencia de qué forma se ven afectados aquellos niños y adolescentes que viven este tipo de situaciones.

Los niños y adolescentes pueden ser sometidos a violencia de forma directa en distintos ámbitos y por distintos actores como se definió al principio de este capítulo, o pueden ser sometidos de manera indirecta siendo testigos de dicha violencia.

"Otra forma de someter a los niños a situaciones de violencia es cuando éstos son testigos de maltrato o abuso sexual hacia terceros.

Se considera que las consecuencias son similares a las que experimentan los niños que viven la situación de violencia en forma directa."(Mapa de ruta para la prevención y la atención de situaciones de maltrato y abuso sexual infantil en el sector salud; 2009; 14)

Es importante destacar que los niños y adolescentes expuestos a este tipo de situaciones perciben mayor daño cuando la violencia se sostiene en el tiempo.

Además se debe tener en cuenta que principalmente en los niños se produce y reproduce con mayor intensidad este efecto de violencia sobre su proceso de socialización. Parafraseando a Tuana, este fenómeno puede ser transmitido de generación en generación, debido a que existen mayores posibilidades de que los padres que fueron maltratados en su infancia adopten estos modelos de socialización con sus hijos. Esta cuestión se traslada a otros espacios dado que el niño que sufre de violencia en su hogar muchas veces adopta ese comportamiento con sus pares, teniendo consecuencias malas en la conducta y agresividad en lugares como la escuela, en su grupo de amigos, entre otros. (Tuana, A; 1999)

Además de este tipo de conductas con los demás que dificultan la adaptación e integración del niño y adolescente a distintos ámbitos, estos presentan dificultades en el desarrollo de habilidades y aprendizaje que repercute negativamente en su rendimiento escolar, a su vez causan una mayor deserción escolar, fugas del hogar, baja autoestima, enfermedades psicosomáticas y perjuicios no solamente hacia los demás sino a sí mismo (lesiones auto infligidas e inclusive intento de suicidio como manifestación más trágica).

Para describir cómo actúan muchas veces los niños y adolescentes en situaciones de violencia frente a su agresor cito a María Cristina Ravazzola,⁸ en el Mapa de Ruta del SIPIAV que expresa “...en las personas que viven situaciones de violencia se produce el efecto de las etiquetas cambiadas. El niño, que es el agredido, es quien siente miedo, vergüenza, culpa, y suele justificar a su agresor con las palabras con las que éste fundamenta sus actos. Es el niño el que siente que está haciendo algo malo cuando es quien recibe la agresión.” (Mapa de Ruta, anep-Consejo de Educación Primaria, 25)

Sentimientos como el miedo, culpa y depresión generalmente son sentidos por los niños y adolescentes maltratados. Miedo a las posibles represalias de su propia familia si llegan a contar lo que sucede, miedo a que nadie le crea y a que la situación empeore. A su vez manifiestan un sentimiento de culpa ya que muchas veces el propio niño o adolescente entiende que de alguna manera el causó esta situación de violencia sobre su persona y se lo merece, entendiendo que al revelar la situación ha traicionado a su familia.

Según investigaciones realizadas por Gracia Fuster y Musitu Ochoa⁹ en el Mapa de Ruta del SIPIAV, referidas a niños que viven este tipo de situaciones en el ámbito educativo, se expresa que los niños y adolescentes que presentan mayores problemas, son víctimas de abandono físico. Entre algunas de las problemáticas que presentan estos niños y adolescentes son: ansiedad, distracción, baja comprensión, falta de iniciativa, dependencia de la ayuda del maestro o profesor, tienden a no colaborar con los adultos; parecen insensibles. (Mapa de Ruta, anep-Consejo de Educación Primaria; 2007; 28)

⁸María Cristina Ravazzola: Historias infames: los maltratos en las relaciones, Buenos Aires: Paidós, 1999.

⁹Gracia Fuster y Musitu Ochoa: El maltrato infantil. Un análisis ecológico de los factores de riesgo. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales, 1993.

En los adultos que presenciaron todo este tipo de situaciones de violencia familiar, en un largo plazo, se presenta trastornos en su estado de ánimo, en las mujeres y trastorno por estrés postraumático en el caso de los hombres.

Por lo tanto no solo este tipo de situaciones violentas generan efectos a corto plazo sobre los niños y adolescentes, sino que también repercuten negativamente sobre la personalidad de los adultos que alguna vez fueron niños y adolescentes maltratados y/o abandonados.

Muchos de estos indicadores que sirven para detectar la existencia de violencia sobre niños y adolescentes y los efectos que esta genera sobre los mismos son importantes tener en cuenta a la hora de intervenir sobre una situación de violencia. Sin embargo *"...las situaciones de violencia contra la infancia y la adolescencia son muy heterogéneas, tanto por los contextos en que se producen (escuela, familia, instituciones, comunidad) como por la modalidad que adquieren (tipo de agresión, relación con el/la agresor/a, frecuencia y acumulación, entre otras variables). Por tanto, en este campo no es posible generalizar y resulta esencial tener en cuenta las especificidades del caso para determinar el diagnóstico de la situación y el camino a seguir."* (Mapa de Ruta, anep-Consejo de Educación Primaria; 2007; 17)

Es importante tener presente que los indicadores físicos dada su visibilidad en el cuerpo infligido son los que tienen mayor probabilidad de poner en evidencia una situación de violencia; sin embargo los indicadores de carácter emocional, psicológico y de conducta tienen menor probabilidad de develar una situación de este tipo debido a su inespecificidad y a que pueden ser origen de cualquier hecho que este causando sufrimiento en la vida de un niño o adolescente. Por ejemplo la situación en que un niño se encuentre extremadamente triste puede ser causa de una situación familiar estresante, que lo moviliza afectivamente -como la separación de los padres, la pérdida de un familiar directo, el nacimiento de un hermano, entre otras situaciones-, y no necesariamente de una situación de violencia intrafamiliar. A su vez algunos de estos indicadores también pueden corresponder a patologías psiquiátricas.

Todos estos indicadores deben ser evaluados en un diagnóstico específico por profesionales indicados con formación en la temática específica. Además este proceso lleva un tiempo prolongado debido a la complejidad y delicadeza de la problemática tratada con un gran manejo de distintas variables que influyen en la misma durante su detección y posterior tratamiento. Para su intervención se debe tener muy en cuenta el manejo de los tiempos para tomar decisiones y actuar de acuerdo a la evolución de la problemática (teniendo en cuenta los tiempos y las decisiones de los actores involucrados) y el grado de peligrosidad vital que presenten los afectados.

A modo de cierre de este capítulo propongo una concepción breve sobre violencia en niños y adolescentes que resume y que considero pertinente para el Trabajo Social. Según el informe del SIPIAV de la gestión del 2009 *"La violencia es un fenómeno complejo, multidimensional, y que obedece a múltiples factores psicológicos, biológicos, económicos, sociales y culturales. Ejercida contra niños/as y adolescentes es una acción que viola los derechos fundamentales inherentes a la condición humana y afecta lo físico, las*

emociones, los vínculos y en consecuencia a la sociedad en su conjunto."¹⁰(6) Aquí se destaca claramente que la violencia generada sobre niños y adolescentes no solo afecta negativamente sobre el bienestar presente y futuro de los mismos y sus familias sino que a la sociedad en general.

Finalizando este apartado más allá de haber descrito algunas de las tantas manifestaciones interpersonales de la violencia intrafamiliar, es necesario incluir de manera importante las manifestaciones estructurales e impersonales que además explican dicho fenómeno. Por lo tanto propongo los aportes del autor Mario A. Solano en su artículo electrónico "*Capitalismo y violencia*"¹¹, que entiende que "*...se requiere enunciar una teoría sobre la producción social de la violencia, ya que la gravedad que ha asumido los problemas sociales que están relacionados con la "violencia", el progreso (...) de las Ciencias Sociales, ponen en evidencia que se requiere con urgencia de una explicación integral que logre identificar los principales mecanismos generadores de "violencia" y todo apunta que los mismos son esencialmente sociales y remiten principalmente al tipo de relaciones económicas sobre cuya base se estructuran las sociedades actuales.*"(Solano, M.; 2006; 22)

Por lo tanto el autor comprende que la violencia actual en sus diversas manifestaciones (como la violencia intrafamiliar analizada en este documento) se encuentra íntimamente relacionada a las expresiones desiguales y explotadoras de la condición humana, existente en el actual modelo capitalista.

1.2 Caracterización de las familias que se presentan a la Línea Azul (INAU) y de las políticas sociales orientadas a su atención.

El presente apartado consiste en una aproximación al concepto de familia ya que no es posible estudiar la violencia generada en los grupos familiares, desconociendo el carácter y el contenido de las relaciones que se establecen entre sus integrantes.

Además esta aproximación sirve para clarificar más sobre como intervenir a través de las prácticas profesionales en dicha problemática de violencia intrafamiliar.

A su vez se describirán algunas características generales que se pudieron observar durante mi pasado espacio de práctica en Línea Azul a modo de delimitar para comprender un poco más el tipo de familia con que se trabaja desde dicha División. Además se expondrán algunas consideraciones sobre las políticas sociales dirigidas a la familia.

Existen varias concepciones sobre el término familia, ya que es una construcción sociohistórica que varía según las distintas culturas y tiempos y se encuentra condicionada de manera económica, política y social. Sin embargo existe un acuerdo común de que la familia siempre tuvo una función esencial en el desarrollo humano de los individuos y de su socialización.

¹⁰Buvinic, M.; Morrison, A.; Orlando, M.B.; "Violencia, Crimen y Desarrollo Social en América Latina y el Caribe". Papeles de Población Nro. 043, enero-marzo 2005 UAM.

¹¹http://www.latindex.ucr.ac.cr/intersedes10/10-art_10.pdf

Una definición de familia que considero apropiada es aquella entendida como "... una organización social básica en la reproducción de la vida en sus aspectos biológicos, psicológicos y sociales, y en el mundo de la vida cotidiana, es un espacio complejo y contradictorio en tanto emerge como producto de múltiples condiciones de lo real en un determinado contexto socio-político, económico y cultural, atravesada por una historia de modelos o formas hegemónicas de conformación esperadas socialmente y una historia singular de la propia organización, donde confluyen lo esperado socialmente, lo deseado por la familia y lo posible en el interjuego texto-contexto".(De Jong; 2002; s/d)

Junto a las formas tradicionales de familia -como la configuración más conocida de tipo nuclear (madre, padre e hijos)- han surgido y existen nuevos arreglos familiares, como por ejemplo: pareja sin hijos, hogares extendidos con varias generaciones conviviendo, hogares con jefatura femenina en continuo incremento¹², entre otros tantos tipos de configuraciones familiares.

Por dichos motivos resulta poco apropiado hablar de un solo modelo familiar para describir y explicar la vida cotidiana de los diversos arreglos familiares con los que la Línea Azul trabaja "... más que hablar de "la familia" lo que permanece es una serie de vínculos familiares: vínculos entre madres padres e hijos/as, vínculos entre hermanos y otros vínculos de parentesco más lejanos. En estos vínculos adscritos existen obligaciones y derechos, aunque son relativamente limitados. Lo demás entra en el campo de lo elegido, lo opcional." (Jelin, E.; 1998; 137).

De las diversas entrevistas con distintas familias, que tuve la posibilidad de participar en la Línea Azul durante mi pasada práctica pude vislumbrar que sus vínculos intrafamiliares tienen distinto grado de relacionamiento, y que no por el hecho de tener la misma sangre y compartir un techo cumplen con los derechos y obligaciones de como por ejemplo el cuidado y manutención de padres a hijos o de mayores responsables a menores (entre hermanos mayores a menores, abuelos a nietos, tíos a sobrinos, etc.). Lo mismo ocurre en relaciones familiares entre integrantes sin vinculación sanguínea (padrastrós, madrastras, entre otras personas conocidas o amigas a la familia que conviven bajo un mismo techo). En todas estas relaciones vinculares entra a pesar el campo de lo elegido y lo opcional de parte de cada integrante.

Debido a los cambios que han surgido en estos últimos tiempos en la configuración familiar existen varios arreglos familiares que se encuentran alejados del modelo tradicional -"la familia patriarcal, en la cual el jefe de familia tiene el control y decisión sobre los otros miembros."- (Jelin, E.; 1998; 25), en donde no predominan los arreglos familiares de madre, padre e hijos conviviendo bajo un mismo techo. Centrándome en la relación conyugal dentro de la familia, entiendo que la ausencia de uno u ambos de los integrantes pertenecientes a una pareja, puede ser causada por ejemplo por: fallecimiento, divorcio, abandono, encarcelamiento, emigración, exilio, etc., en distintas etapas evolutivas de la composición familiar.

¹²Entre 1990 y 1999 los hogares de jefatura femenina en Uruguay aumentaron un 31% registrándose las más altas tasas de hogares encabezados por mujeres. (Arriagada, I.; 2002; 11-12)

“La familia monoparental se ubica en las familias contemporáneas y se encuentra articulada a nuevos tipos de familias, que se definen como familias con un solo progenitor...”

La familia monoparental no sólo se refiere a la persona que ha sido abandonada por su pareja; hace alusión también a aquella persona que ha asumido sola, la opción de cuidado y educación de sus hijos e hijas.

El concepto de “hogar con jefatura femenina” es útil para identificar un número cada vez mayor de hogares “sin hombres”, que incluyen los encabezados por viudas, un fenómeno creciente en las zonas urbanas de América Latina...” (Uribe P.; 2007; 86-87).

En esta época actual de auge económico pero con persistencia de sectores pobres que no han podido beneficiarse de este crecimiento debido a su escaso capital económico, educacional y sociocultural, se encuentran ubicadas muchas familias (la gran mayoría) con las que se trabaja en INAU, inclusive en la Línea Azul (de acuerdo a lo que pude observar en mi práctica pasada); siendo así afectadas directamente dichas familias en sus posibilidades de bienestar y desarrollo en sociedad.

“Frente a fenómenos de creciente desempleo, más miembros de la familia (mujeres, jóvenes y niños) se incorporan al trabajo, habitualmente en sectores poco productivos y precarizados. Esta incorporación de las mujeres al trabajo remunerado en ocupaciones que no les ofrecen un adecuado ingreso ni oportunidades de mejorar sus opciones laborales sugiere que si bien el trabajo puede ayudarles a mejorar sus condiciones de vida y de autonomía, no deja de tener un carácter ambivalente en la medida en que aumenta su carga de trabajo total, y sus responsabilidades se dividen entre la familia y el trabajo con poco apoyo de sus parejas y de las instituciones sociales.” (Arraigada, I.; 2002; 149)

Esta situación como la relata el autor aun empeora para familias monoparentales con jefatura femenina, como la mayoría de las familias que se presentan a la Línea Azul con sus hijos. Aquí las madres solas presentan una sobrecarga de tareas (tanto domiciliarias como extra domiciliarias -empleos-) que le restan tiempo y energías para poder dedicarse al cuidado y manutención de su hogar, hijos y personal. Y a su vez esto repercute en la cuestión económica ya que no presentan otro tipo de ingresos por parte de su pareja, ex pareja o padre de hijos.

Por otra parte siguiendo con esta aproximación al concepto familia un *“...aspecto que dificulta un análisis adecuado sobre la situación de las familias es el enfoque ahistórico que habitualmente se aplica. Hay dos dimensiones temporales básicas que deben considerarse, entre muchas otras: la evolución histórica de las formas familiares que se asocian con la modernización, con su diferente desarrollo en las distintas clases sociales y la evolución de una misma familia en el tiempo, que remite a las etapas del ciclo de vida familiar y muestra fluidez y cambio (por ejemplo, desde uniones consensuales a uniones formalizadas hasta divorcios y familias “complejas”).” (Arraigada, I.; 2002; 145)* Por lo tanto respecto a la segunda dimensión temporal presentada por el autor, es importante indagar más sobre las historias de las relaciones actuales y anteriores de pareja en las distintas familias con que se trabaja, además tener en cuenta en dicha indagación las relaciones de los padres con sus hijos (aunque estos primeros no permanezcan

conviviendo con éstos últimos). Estos integrantes a pesar que actualmente no participan activamente en dicha vida familiar, influyeron e influyen indirectamente (aunque sea por su ausencia de forma negativa o positiva) en las condiciones socioeconómicas y afectivas de las familias.

Por otro lado es importante describir muchas de las situaciones niños y adolescentes que se presentan con sus padres en la Línea Azul para entender el relacionamiento familiar. Varios de los mismos tienen conflictos relacionales con las personas mayores referentes a ellos, sean familiares (madre, padre, hermano mayor, etc.) o técnicos pertenecientes al ámbito escolar (docentes, autoridades escolares, entre otros). Además en ciertas situaciones se detectan en los jóvenes problemas de adicción, actitudes violentas hacia su persona y los demás, y conflictos con la ley.

Jelin entiende que *“... la noción de daño que afecta el proyecto vital de los/as jóvenes, y tiende a ser acumulativo. Este daño se refiere a graves dificultades que impiden que un individuo desarrolle sus potencialidades como persona, en distintos ámbitos de la vida en sociedad (trabajo, familia, ciudadanía): Estas dificultades afectan tanto el presente como el futuro personal, restringiendo sus capacidades y su horizonte de oportunidades. El daño es, antes que nada, un proceso de deterioro personal, pero tiene un origen propiamente social, ligado a la permanencia del individuo en un entorno conflictivo o “carenciado”. Su manifestación extrema es la autodestrucción...”* (Jelin, E.; 1998; 133)

Por lo tanto entiendo en primera instancia, que dicho daño que afecta la vida de dichos jóvenes y sus actitudes violentas con su entorno social, son parte del proceso vital acumulativo que se encuentran viviendo –y además del tránsito de infancia a adolescencia-, este proceso se ve incrementado por la pobreza económica, por la convivencia física y verbalmente violenta con sus padres, entre otros factores que dichos jóvenes asimilan y acumulan afectando en su deterioro personal y relacional.

Según lo manifestado por los integrantes de algunas familias entrevistadas durante mi proceso de práctica, pude connotar que los jóvenes se encuentran en una etapa de adolescencia, adquiriendo nuevas subjetividades (formas de pensar, formación, gustos, etc.) que chocan muchas veces con las -además intervienen las diferencias generacionales- de sus adultos referentes.

“Esta nueva subjetividad no es pasiva ni estática, sino es dúctil y conflictiva, frente a los esquemas tradicionales de la familia patriarcal. Por lo cual, los enfrentamientos de este grupo generacional se han tornado cada vez más fuertes frente a la autoridad de los padres, creando resistencias o dándole prioridad a grupos de identificación de gente de su misma edad, que se convierten en sus campos de interacción social predilectos, relegando a la familia a un segundo plano.”(Uribe, P.; 2007; 83)

En las familias se puede observar que enfrentan estos constantes cambios y a su vez se ven transformadas, viviendo viejos y nuevos retos y tensiones, como por ejemplo las tensiones manifestadas en las relaciones conflictivas acontecidas entre padres e hijos, situaciones que desbordan a madres solteras en su participación en el mercado laboral, nuevos roles y responsabilidades familiares, entre otros.

“El imaginario y la situación de las familias latinoamericanas han ido variando. Tanto los académicos como los que formulan las políticas concuerdan en que ellas se han visto enfrentadas a cambios cruciales. Entre los más notables figuran las transformaciones demográficas, el aumento de los hogares con jefatura femenina y la creciente participación de las mujeres en el mercado laboral. También merecen destacarse las modificaciones en el ámbito simbólico, que se manifiestan en nuevos modelos de familia y estilos de relación familiar, en sociedades en continuo cambio que desafían los roles familiares tradicionales e imponen nuevos retos y tensiones a sus miembros. (Arraigada, I.; 2002; 149)

Por otra parte pude observar que varias de las familias con las que trabaja la División de lo que fue mi espacio de práctica -confirmando además en algunas entrevistas en las que participé en conjunto con la Asistente Social de la Línea Azul- son reguladas y controladas por distintas instituciones, ya sea a través de acciones dispuestas por el Estado (Policía comunitaria, Primaria, INAU, Salud, etc.) como por otras organizaciones (ONGs, etc.). Por ejemplo, por nombrar algunas acciones puntuales se pueden describir las dispuestas por algunos de los funcionarios pertenecientes a las escuelas y liceos a donde se dirigen los niños y adolescentes de las familias. Estas acciones algunas veces desembocaban en actos particulares según criterios de cada referente escolar a cargo, además en juicios valorativos emitidos hacia las familias e incluso expulsiones escolares de los jóvenes. De esta manera estas acciones no terminan conformando un trabajo efectivo y en conjunto con INAU (incluyendo obviamente a Línea Azul) y otras organizaciones competentes. Esta situación algunas veces ocurre de manera similar en el ámbito de la Salud, en donde los jóvenes y niños que se dirigen a las policlínicas para ser sus chequeos físicos y en caso de que se confirme un maltrato sobre los mismos, a veces no se genera un trabajo prolongado con Psicólogos y Trabajadores Sociales propios (si es que tienen y están a disposición) o con técnicos pertenecientes a INAU y a otras organizaciones competentes.

“En la realidad cotidiana, el Estado y diversas agencias sociales intervienen permanentemente conformando la familia y los roles dentro de ella, controlando su funcionamiento, poniendo límites, ofreciendo oportunidades y opciones. En este sentido, la conformación de la familia es el resultado de la intervención de diversas fuerzas e instituciones sociales y políticas: los servicios sociales, la legislación, el accionar de las diversas agencias de control social, pero también de las ideas dominantes o hegemónicas en cada época...” (Jelin, E.; 1998; 108).

Por otra parte siguiendo con este análisis de la conceptualización de familia es importante tener muy presente cuando se trabaja con distintas familias concebirlas como una unidad y no simplemente como una sumatoria de individuos que la integran, con problemáticas exclusivas de cada uno e independientes de la totalidad del sistema familiar.

Esta problemática de individualizar los problemas familiares se encuentra muy presente en varias políticas sociales implementadas por el Estado y organizaciones competentes en que aquellos miembros considerados “problemáticos” son los beneficiarios de estas políticas sociales. Como expresa Mioto, *“la garantía de los derechos sociales centralizados en los individuos significó en el ámbito del mundo*

capitalista, la fragmentación de los individuos en la forma de atención pública (...) los esfuerzos se centraron en las necesidades de los individuos o de colectivos de individuos” (Mioto, R.; 1997; 1997).

Lo cual no implica que para comprender integralmente a una familia se deba desconocer las diferencias que existen entre cada uno de sus miembros.

1.3 Notas históricas acerca de las políticas sociales y Trabajo Social.

A continuación expondré brevemente algunos cambios socio-culturales que se han generado en estos últimos tiempos en nuestra sociedad a fin de conocer cómo responde el Estado a sus manifestaciones y por ende cual es el lugar en que se posiciona el Trabajo Social en la misma.

En nuestra sociedad actual puede observarse una tendencia al debilitamiento de las identidades colectivas, a la fragmentación y cosificación de las relaciones sociales, en un mundo donde priman las individualidades, las grandes desigualdades, la tercerización e inseguridad en el empleo y la perduración de trabajos de baja calidad para estratos socioeconómicos bajos. Todo esto afecta de manera sustantiva tanto a nivel macro en la estructura societal nacional e internacional como también en la vida cotidiana de las personas, trayendo consecuencias no solo económicas sino también políticas, sociales y culturales.

En América Latina tras la crisis de las dictaduras de los 70 se consolidó el modelo ideológico hegemónico conocido como el neoliberalismo.

El modelo neoliberal afectó prácticamente todas las instancias de la vida de los pueblos. Parafraseando a Rojas (2007) el neoliberalismo se basa en la eficacia económica distributiva del mercado por sobre toda las cosas, el consumo como principio regulador de la vida y la visión utilitarista de las cosas y de los propios seres humanos.

Aquí se produce la caída del anterior Estado de Bienestar trayendo como consecuencia una reconfiguración de las políticas sociales universales a través de las cuales el Estado intentaba dar respuestas a parte de los problemas anteriormente descritos.

“Ante el agravamiento de la fragmentación social -consecuencia de la crisis regional de fin de la década y comienzos de siglo- se diseñan programas de emergencia social focalizados, consistentes en la transferencia de una renta mínima no contributiva, por parte del Estado, dirigida a la familia en situación de indigencia.

Desde el punto de vista instrumental, en los procesos de reforma se introduce la descentralización y la privatización, recorte en las responsabilidades del Estado, mercantilización de los servicios, focalización y reemplazo de las políticas públicas por proyectos.” (García, S.; 2008; 6)

Especificando para el caso uruguayo en materias de políticas sociales según la autora Laurnaga en la obra *“Políticas de Protección Especial”* las mismas han pasado por diferentes diseños en donde se

implementaron políticas sociales universales del clásico modelo del Estado de Bienestar; políticas sociales neoliberales tercerizadas o privatizadas, focalizadas, descentralizadas reduciendo el papel del Estado; políticas de “transferencia condicionada”¹³ y el retorno a las políticas universales que constituye el debate actual expresado en el Plan de Equidad (Lauranaga, M.; 2007). Sin embargo en la actualidad en nuestro país coexisten políticas de carácter universal y focal, muchas veces combinándose e interponiéndose entre sí.

Propongo una breve descripción de las políticas de transferencia condicionada ya que en la actualidad algunas de ellas se encuentran presentes de manera importante en Uruguay. Para ello sugiero citar a la autora Carmen Midaglia en su artículo “*Un balance crítico de los programas Sociales en América Latina Entre el liberalismo y el retorno del Estado*” que describe varias características de políticas de transferencia condicionada, presentándose en las mismas tanto rasgos particulares del modelo de un Estado más de carácter liberal como del modelo de un Estado más intervencionista.

La autora destaca entre los aspectos liberales principales los de “...focalización de su operativa en categorías poblacionales en lugar de grupos organizados; la disociación de los beneficios otorgados de la dinámica del mercado de empleo, lo que refuerza la emergencia de reclamos dispersos; la generalización de ciertas obligaciones para la recepción de la renta, lo que debilita su categoría de derechos sociales; el enfoque de pobreza utilizado, que asocia ese fenómeno con la falta de capital humano¹⁴ y omite así la problemática de la distribución de la riqueza; y el bajo costo financiero que implica la puesta en práctica de esas medidas (el promedio se ubica alrededor de 0,30% del PIB anual).¹⁵ (Midaglia, C.; 2012; 83-84)

En relación con los elementos de tipo intervencionista de estos programas sociales, la autora identifica: “...la obligación del Estado, estipulada por ley, de ofrecer bienes sociales esenciales –educación y salud– muchas veces ausentes en el territorio nacional, con el fin de tornar exigibles las contrapartidas previstas; la necesidad de garantizar un mínimo de calidad de las prestaciones brindadas, de modo que las obligaciones generen cierto impacto en términos de inversión de capital humano; el desarrollo de sistemas de información social para facilitar el acceso a los servicios públicos instalados; y la mejora de las funciones regulatorias en torno de la oferta social”¹⁶. (Midaglia, C.; 2012; 84)

¹³ “Estas consisten en una prestación monetaria específica a las unidades familiares que reúnen un conjunto de características que las ubican como pobres según criterios previamente definidos. La recepción de esas transferencias está pautada por una serie de contrapartidas, en la mayoría de los casos relacionadas con la realización de controles sanitarios a las embarazadas y los menores de edad, así como la asistencia de estos últimos a los centros educativos. Un amplio porcentaje de estas propuestas sociales se institucionalizaron y para su implementación se adjudicó una proporción limitada del gasto público”. (Midaglia, C.; 2012; 82-83): Artículo web. :http://www.nuso.org/upload/articulos/3848_1.pdf

¹⁴ Este aspecto explica los condicionamientos establecidos para percibir las políticas de transferencia condicionada.

¹⁵ Enrique Valencia Lomeli: «Conditional Cash Transfers as Social Policy in Latin America: An Assessment of their Contributions and Limitations» en *Annual Review of Sociology* No 34, 2008. Algunos ejemplos de países que adjudican la mencionada proporción promedio del pib son México, con 0,39% en 2005; El Salvador, con 0,27% y Brasil, con 0,41%, ambos en 2006. Uruguay y Argentina están entre los países que más fondos destinan a estas iniciativas, con 0,60% en 2005 y 0,80% en 2002, respectivamente.

¹⁶ C. Midaglia y Milton Silveira: «Políticas sociales para enfrentar los desafíos de la cohesión social: Los nuevos programas de transferencias condicionadas de renta en Uruguay» en Carlos Barba y Néstor Cohen (eds.): *Perspectivas críticas sobre la cohesión social*, Clacso, Buenos Aires, 2011.

La autora percibe que las características de corte liberal son las que limitan que este tipo de políticas de transferencias condicionadas se transformen en algo más que meros programas de asistencia social. Los límites principales que destaca es la falta de unión con las prestaciones que provienen del ámbito laboral y su carácter de protección dirigida específicamente a los sectores en situación de pobreza.

Sin embargo entiende que trabajando en la modificación de estas limitaciones mencionadas "... *ampliando el universo de problemáticas objeto de intervención, aumentando el nivel de cobertura y vinculándolas institucionalmente a prestaciones del mercado laboral*" (Midaglia, C.; 2012; 86) puede llegar a ser un herramienta política útil para amparar las graves situaciones de pobreza, y además prevenir y anticiparse a los distintos tipos de riesgos generados por diversas circunstancias, ya sea por crisis económicas que afectan en general a la población (mayormente a los sectores más pobres), como por problemas propios de cada familia (como fallecimiento de la persona adulta proveedora de ingreso, desempleo, etc)

Otra característica que estuvo presente fuertemente (en los últimos años del siglo XX) y aún perdura en la actualidad en las políticas sociales es el carácter neo familiarista que presentan, en donde las *familias, conformadas históricamente como entidades privadas, íntimas, o refugios ante un mundo competitivo y complejo ,y concebidas como matrices de identidad social y como sustentos de vínculos sociales primarios y básicos, hoy son colocadas en el centro de las preocupaciones de la sociedad pero como recursos activos.*(De Martino, 2001) *En líneas generales podemos decir que las familias son abordadas como responsables de déficits de socialización que atentan contra la administración eficiente de riesgos múltiples. Esta tendencia expresa una nueva relación entre las tecnologías sobre la vida* (Foucault, 1995) *y las familias, incorpora y dota de sentido aquellas prácticas políticas y profesionales que abordan a las familias como espacios para generar formas de conducir conductas.* (Foucault, 2001)" (De Martino, M.; s/d; 5-6)

Parafraseando a Montaña¹⁷ a través de este tipo de políticas se transfieren a las familias demasiadas responsabilidades, que no están preparadas para afrontar por estar a la vez sobrecargadas en sus funciones cotidianas.

Con este tipo de configuraciones muchas de las políticas sociales implementadas por el Estado terminan siendo funcionales solamente al capital productivo, aunque de manera tensa y contradictoria representaron y representan conquistan de los trabajadores y de las clases subalternas. De esta forma los derechos conquistados pasan a existir para que el Estado tenga ciertas necesidades a tratar, que por su turno expresan la permanencia inalterada del estatus – quo y la acumulación capitalista. (Montaña, C.; 2007; 2)

A través de esta breve descripción de la evolución y transformación en estas últimas décadas del Estado y de las políticas sociales se plantea parte del panorama en el que se encuentra posicionado el Trabajo Social.

¹⁷Montaña, Carlos;"Trabajo Social e intervención: la politización de la acción profesional", Conferencia presentada en el VII Coloquio Internacional de Estudiantes de Trabajo Social, "Desarrollo, Política Social e Intervención Profesional. Universidad del Altiplano, Puno, Perú. 2007.

“El escenario actual que se nos plantea es que en el continente latinoamericano los mecanismos de globalización y la exclusión social forman una relación contradictoria que emerge como un escenario desafiante para la renovación de las prácticas sociales en el horizonte de un desarrollo humano sustentable. Dicha relación nos habla del actual estado de una acelerada dialéctica de la modernización la cual, a la vez, produce riqueza y pobreza, redes de intercambio y segmentación, afiliaciones y desafilaciones, formas de integración y exclusión.”(Matus T.; 2002; 2)

A continuación propongo desarrollar algunas cuestiones que en el entender de algunos autores conceptualizan al Trabajo Social como disciplina profesional.

Autores como Kisnerman (1988:1559)¹⁸ expresa que el Trabajo Social es una “*auténtica praxis social*” y reafirma su carácter científico teniendo como base en desarrollos teóricos y metodológicos, además en un cúmulo de conocimientos y de experiencia, por lo tanto un “*saber hacer*” que le dio inicio y especificidad. (Travi, B.; 2007)

Además como profesión el Trabajo Social para pasar de la “*idea a la acción*” necesita de una serie de técnicas e instrumentos, y al mismo tiempo para tomar decisiones y elecciones de procedimientos a realizar requiere tener muy presente ciertos valores, principios éticos, y una concepción respecto de los sujetos y de su rol político que debería asumir en la sociedad actual. (Travi, B.; 2007)

Siguiendo a Travi está claro que desde los orígenes de la profesión la intervención profesional está orientada a transformar las situaciones problemáticas objeto de su intervención y para alcanzarlo es fundamental tanto el conocimiento de la realidad que pretendemos modificar como del manejo con destreza de las técnicas e instrumentos pertinentes que se necesitan para generar dicho proceso de cambio (Travi, B.; 2007).

Para el caso del Trabajo Social a diferencia de otras profesiones de las Ciencias Sociales como históricamente fue planteado, siempre estuvo llamado a “*intervenir*”, sin embargo este debe diseñar y utilizar un conjunto de instrumentos que puedan permitir cumplir tanto con el rol de producción de conocimientos e información a través de la investigación, como con el rol de intervención. (Travi, B.; 2007)

Para esto se requiere profesionales que sean capaces de adoptar una actitud investigadora y crítica que desnaturalice y cuestione las realidades en las cuales interviene. Este tipo de actitud investigadora no solo nos permitirá conocer mejor la realidad compleja en la que trabajamos, sino que a su vez nos aportará insumos desde el Trabajo Social que servirán para elaborar nuevas políticas sociales más efectivas para afrontar esta realidad a intervenir.

Además la intervención se desarrolla con la participación activa de los sujetos involucrados, sumándose al condicionamiento de los criterios establecidos y la lógica institucional y de los programas, proyectos y políticas sociales en los que desempeña su rol.

Sin embargo cabe hacerse las preguntas como se las hizo el autor Pontes ¿que si puede el Trabajador Social, cuyo objeto de intervención se encuentra la mayoría de las veces aprisionado en las instituciones

¹⁸Travi, Biviana, “*Diseño, aplicación y evaluación de técnicas e instrumentos en la intervención profesional*”, Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, Universidad Autónoma de Tamaulipas, Victoria Mexico, 2007.

estatales o no gubernamentales, intervenir de manera crítica y con una actitud investigadora? o, ¿cuál sería la utilidad para este profesional que trabaja en la intervención directa de una realización *teórica de la mediación*? (Pontes, R; 1995; 6-7)

Para responder en parte estas preguntas propongo desarrollar brevemente la categoría mediación que el autor Pontes entiende como un enorme aporte para contribuir al develamiento de los fenómenos reales y a la intervención del Trabajador Social.

Para explicar esta categoría Pontes desarrolla las 3 esferas que la componen que son: *singularidad, universalidad y particularidad*.

“En la esfera de la universalidad se encuentran las grandes determinaciones y leyes de las tendencias de un complejo social dado. Leyes y determinaciones que en la esfera de la singularidad quedan ocultas por la dinámica de los hechos (inmediatismo/ la actualidad). En la esfera de la singularidad, cada hecho parece explicarse a sí mismo, obedeciendo a una causalidad caótica.(...) La vida cotidiana es la expresión del mundo del inmediateismo¹⁹, de las cosas singulares.” (Pontes, R; 1995; 5)

Entonces Pontes cuestiona donde se halla la verdad sobre el ser social en un plano más a nivel universal si nos encontramos insertos de manera aprisionada por la singularidad de la vida.

“En la dialéctica entre lo universal y lo singular se encuentra la llave para desvendar el conocimiento del modo de ser del ser social. Lukács llama esa dialéctica de particularidad, caracterizándola como campo de mediaciones. Es en ese campo de mediaciones que los hechos singulares se vitalizan con las grandes leyes tendenciales de la universalidad, y dialécticamente las leyes universales se saturan de realidad.

La dialéctica de lo universal y de lo particular en la sociedad tiene una función de gran importancia: lo particular representa aquí precisamente la expresión lógica de las categorías de mediación entre los hombres singulares y la sociedad (1978: 82).” (5-6)

Por lo tanto el autor recurre al trinomio singularidad/universalidad/particularidad para buscar comprender el espacio de intervención del Trabajador Social como un campo de mediaciones con determinaciones histórico-sociales.

El Trabajador Social dada su inserción social e institucional particular se encuentra relacionado con varios niveles de la realidad, que en el plano de la singularidad se presenta como problemas aislados de diferentes formas, sean individuales, grupales y/o comunitarios.

Dado que se halla en un contexto institucionalizado, la forma en que se aproxima a estos problemas se encuentra mediatizada por una determinada demanda de la institución, que se representa a través de los requisitos y resultados esperados hacia su trabajo profesional, dentro de los objetivos y el tipo de ideología y organización de la propia institución.

¹⁹Inmediateidad - inmediatismo: Categoría intelectual que corresponde a la aprehensión de una dimensión abstracta de la realidad, o sea, no supera el nivel de los hechos.

La demanda dispuesta así aparece carente de mediaciones en el pensar del Trabajador Social, de tal forma que se encuentra preestablecida por los objetivos técnicos, metas y en un determinado espacio (barrio, territorio, etc); programa, proyecto o plan (en determinada temática a abordar) o población objetivo (infancia, tercera edad, mujeres, etc)

O sea aparece una demanda institucional inmediata como un fin en sí misma sin mediaciones que le den un carácter más totalizador.

“El objeto de intervención profesional, visto exclusivamente desde el ángulo de la singularidad, no supera las demandas institucionales, tampoco logra alcanzar acciones más osadas en el campo de las transformaciones socio-institucionales.”(Pontes, R; 1995; 8)

Para superar esta situación se hace necesario partir de ella elevándose hacia visiones más amplias y complejas de la realidad recurriendo a determinaciones universales de esta, sin perder su singularidad.

Las determinaciones universales se expresan en leyes, tales como: relaciones sociales de producción, relación capital- trabajo, leyes de mercado, relación Estado- sociedad y muchas otras. Estas leyes pueden ser inútiles sino se particularizan en el plano real del quehacer profesional entendiéndolas como posibles influyentes de los problemas sobre los que se interviene.

Según Pontes esto *“...significa que las leyes tendenciales, que son capturadas por la razón en la esfera de la universalidad, como las leyes del mercado, relaciones políticas de dominación etc., actúan como si tomasen vida, se objetivasen y se hiciesen presentes en la realidad singular de las relaciones sociales cotidianas, desingularizándolas y transformando lo que era universal en particular, sin perder su carácter de universalidad ni su dimensión de singularidad.*

La particularidad es la categoría ontológico-reflexiva que permite que las leyes sociales tendenciales se muestren para los sujetos participantes en la acción (responsable, usuarios y otros agentes) y ganen un sentido analítico operacional en sus vidas singulares.”(Pontes, R; 1995; 9)

Por ejemplo cuando un problema individual o de un grupo reducido de personas es comprendido como perteneciente a muchos otros individuos, grupos, incluso naciones entonces aquella situación que se presentaba en el plano de la singularidad como problema individual, se mediatiza a través de determinaciones históricas particularizándose.

Esa particularización con las condiciones presentadas posee un enorme potencial para una acción más efectiva del Trabajador Social sobre la realidad, involucrando su doble dimensión conocimiento e intervención con mayor protagonismo y margen relativo de libertad. Y de esta manera el profesional supera aquellas demandas institucionales (que coartan su quehacer) a través de las categorías historicosociales más amplias y colmadas de determinaciones sociales.

Por otra parte gran parte de los profesionales del Trabajo Social son asalariados del Estado.

En el contexto actual ya descrito el Estado prácticamente interviene y cuestiona poco y tímidamente al mercado, a la legitimidad del lucro, a la propiedad privada, a la lógica de producción, a quien, en donde y que se produce. Según Antunes *“las perspectivas generosas de la emancipación humana, tan caras a Marx, fueron o están siendo poco a poco cambiadas por los valores de la adaptación social democrática”* (Antunes, R.; 2003; 150-151).

Sin embargo se entiende que para afrontar esta situación que afecta a la mayoría de las personas -sobre todo a las personas de los sectores más pobres con que mayormente trabaja nuestra profesión- se debe dar un proceso de emancipación en donde participe activamente el Estado como planificador y ejecutor de políticas sociales, económicas y culturales junto a distintos profesionales y a la sociedad en general, dado que nos involucra a todos.

Las reflexiones anteriores deben estar íntimamente vinculadas con una perspectiva de una *ética liberadora* y un *Trabajo Social transformador*, entendiendo entonces que se hace necesario romper con el mito de neutralidad ideológica de nuestra profesión y generar desde el “que hacer profesional” una serie de actitudes afines con un proyecto transformador. (Rebellato, J. L., 1989).

Por estos motivos es fundamental problematizar al propio Trabajo Social como profesión en donde los trabajadores en su mediación que históricamente ha tenido entre el capital y el trabajo *“...profundicen la comprensión de las implicancias políticas de su práctica profesional, reconociéndola como polarizada por las luchas de clases. En otros términos, el profesional es movilizado para implementar políticas sociales que contienen en su centro intereses divergentes y antagónicos que el ejercicio profesional reproduce contradictoriamente, ya que tiende a ser cooptado por una de las fuerzas enfrentadas”* (Iamamoto, M.; 1997; 181)

Se entiende que en cierta medida persiste todavía -en menor grado que en los comienzos- la herencia conservadora en la profesión del Trabajo Social, por lo tanto es fundamental que nuestra profesión rompa completamente con esta tendencia, visualizando al Trabajador Social como un protagonista comprometido con el proyecto ético político como el propuesto en *la ética de la liberación y filosofía de la praxis* propuesta por el autor Rebellato, en donde junto con distintos sectores y movimientos sociales promueva y se guíe en su accionar por *“...actitudes y valores coherentes con un proyecto transformador, que abarca todos los niveles de la existencia: que es económico, político y cultural.(...) El compromiso y la identificación con los más oprimidos y explotados obliga a crear permanentemente nuevos valores y a desarrollar actitudes novedosas. (...)En esto el profesional se descubre participe de la lucha de todos los hombres por una sociedad justa, sin explotación y sin dominación.”* (Rebellato, J. L.; 1989; 160)

Aquí los profesionales deben ser articuladores junto con distintos movimientos, actores institucionales y sociales reforzando su papel en la correlación de fuerzas existente en un proyecto común histórico, global, político, económico y cultural.

Segundo Capítulo

2- Breve reseña histórica del Instituto Nacional del Niño y Adolescente del Uruguay (INAU).

Descripción organizacional y funcional del Proyecto Línea Azul y del Sistema Integral de Protección a la Infancia y la Adolescencia Contra la Violencia (SIPIAV).

2.1 Instituto Nacional del Niño y Adolescente del Uruguay (INAU).

En Uruguay el Instituto Nacional del Niño y Adolescente (INAU) es considerado el órgano rector en materia de infancia y adolescencia.

A partir del año 2005 INAU fue la nueva denominación para el INAME a través del Código de la Niñez y Adolescencia aprobado en el año 2004.

Este Código (según Art. 68) ubicó al INAU como rector en políticas de infancia, lo cual significó revisar las prácticas y procedimientos establecidos anteriormente y adecuarlos al marco legal vigente.

Según su fuente electrónica oficial²⁰ en donde se provee información institucional, el INAU tiene como misión: *“Garantizar el ejercicio efectivo de la ciudadanía de todos los niños, niñas y adolescentes del Uruguay, como corresponde a su calidad de sujeto pleno de derecho.”*

Y como visión institucional posee: *“El INAU posicionado como rector de políticas destinadas a promover, proteger o restituir los derechos de niños, niñas y adolescentes, articulado en un Sistema Nacional de Infancia en el marco de la Doctrina de la Protección Integral.”*

Entre sus principales objetivos y metas de la actual administración y transformación institucional del INAU están las de:

“1. Mantener la cobertura alcanzada en las distintas modalidades de Protección Integral, mejorando la calidad y promoviendo la transformación gradual del modelo de atención.

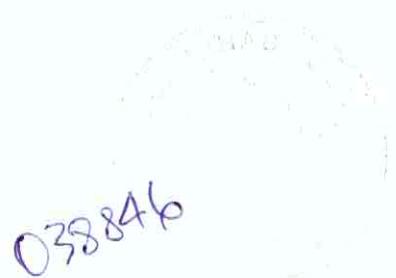
2. Promover cambios en el Modelo de Atención a través de la diversificación de propuestas no asilares: Alternativa Familiar y Pequeños Hogares.

3. Desarrollo de un Programa de descentralización y articulación interinstitucional con MIDES, MSP, ANEP, Intendencias y ONGs.

4. Promover la integración social de los jóvenes del INAU, en coordinación con políticas de vivienda, trabajo, educación y salud.

5. Promover la transformación cultural a través de acciones comunicativas que promuevan la concepción del niño/a y adolescente como sujeto de derecho.”

²⁰ www.inau.gub.uy/



A continuación se describirá brevemente la historia institucional del INAU con sus transformaciones y evolución para poder comprender su organización, estructura y función actual.

Esta institución surge en sus orígenes en 1934 con la promulgación del Código del Niño y la consecuente aparición del Consejo del Niño.

Según su fuente electrónica institucional dicho Consejo se crea para atender de manera especializada a los niños menores que se encuentran en un proceso de formación y desarrollo, diferente al adulto que ya ha alcanzado su completo desarrollo.

Se comienza a reconocer los derechos del niño inherentes a su condición de tal.

El Consejo del Niño se organizó a través de ocho Divisiones técnicas divididas por tramos etarios: Pre-Natal, Primera Infancia (0-3 años), Segunda Infancia (4-12 años) Internados, Adolescencia y Trabajo (13-21 años); y por temática: División Higiene, Jurídica, Educación y Servicio Social.

De acuerdo a la fuente electrónica del INAU se expresa que en lo que fue la organización de dicho Consejo se presenta "... *un importante enfoque médico y jurídico, pero tiene el gran inconveniente de la división por edades y no por problemáticas, lo que suponía un corte en la vida de los menores y modelos diferentes de actuación. El educador tiene un perfil muy similar al de una enfermera o niñera en Primera Infancia y en Segunda Infancia aparece el Asilo Dámaso A. Larrañaga y marca una fuerte presencia religiosa; en Internados los criterios que se manejan son represivos y los funcionarios actúan como vigilantes.*"

A partir del año 1967 el Consejo del Niño adquiere un enfoque más técnico a través del intento de aplicar criterios acordes a las distintas problemáticas ponderándolos sobre el criterio por edad tomado anteriormente. Se producen algunas modificaciones en su estructura organizacional.

Se concentra la atención de la madre y el bebe en la División Primera Infancia a través de la Oficina de Ingreso, del Centro de Diagnóstico y de los Hogares de madres, Hogares diurnos y consultorios.

Se crea la División Internados a manera de centralizar y modificar la forma asilar de los internados a partir del Archivo Central, de 3 Centros de Observación y Hogares de Derivación.

A su vez se crea las Jefaturas Departamentales para unificar el labor del organismo en el país. Y se crea la Escuela de Funcionarios para la capacitación del personal que trabaja con los niños.

En este período se intenta contemplar un tratamiento multidisciplinario con una orientación pedagógica y terapéutica. Ejemplos: Hogar Terapéutico, Estudiantil, Pre egreso, etc. La dificultad que se visualiza en este período es la débil presencia del enfoque preventivo, en el ámbito de internados.

Durante la década de los 70 fue el periodo de Dictadura Militar en donde formalmente en el Consejo del Niño no se da una reestructuración, pero si se dan cambios como en la centralización del Servicio Social.

En este periodo se produce una expansión del modelo preventivo en niños menores en familia sustituta y se crea el servicio de asistencia preventiva.

De acuerdo a la fuente electrónica del INAU se manifiesta que en ese periodo *“se impone una política de egreso irracional basada en que la familia debe hacerse responsable de sus hijos sin considerar la situación socioeconómica que conduce a la internación o al abandono sin otorgar el apoyo necesario y jerarquizando la adopción como solución.”* En donde se cierran de forma indiscriminada establecimientos y se interrumpen experiencias comenzadas en el periodo pasado, como la Escuela de Funcionarios.

Dicho periodo intervenido militarmente fue caótico respecto a las políticas llevadas a cabo en la institución intentando trasplantar el enfoque educativo de Primaria debido a que los niños eran llamados alumnos, los funcionarios auxiliares y solo ejecutaban órdenes.

En el año 1985 con la vuelta a la democracia ocurre una importante reestructura institucional en donde se reinició el programa de Prevención con un enfoque educativo e interdisciplinario. Se reabre la Escuela de Funcionarios y se comienza a trabajar en equipo como tal realizando una tarea educativa en el sector de educación informal

Se reabre la Escuela de Funcionarios y aparece el equipo de trabajo como tal en una tarea educativa en el espacio de la educación informal.

“Como dificultad se señala una estructura altamente compartimentada, con escasa comunicación entre los Programas que dependen de distintas Direcciones. Surge el enfoque preventivo en la práctica y se constata una gestión principalmente a la asistencia de situaciones ya configuradas a demanda y con un criterio basado más en la urgencia que en el impacto.”

En 1988 a partir de la Ley nro. 15.977 es creado el Instituto Nacional del Menor (INAME) que se presenta como servicio centralizado que sucederá al Consejo del Niño.

Entre los principales cometidos que se fijan por decreto de la Asamblea General están: *“asistir y proteger a los menores moral o materialmente abandonados, desde su concepción a la mayoría de edad(...) realizar todas aquellas actividades que tengan por finalidad prevenir el abandono material o moral y la conducta antisocial de los menores(...) contribuir conjuntamente con otros organismos especializados a la protección de los menores minusválidos aun cuando no se hallaren en situación de abandono(...) cooperar con los padres, tutores o educadores para procurar el mejoramiento material, intelectual y moral de los menores”* (Ley nro. 15.977, 1988).

Estos cometidos expuestos pertenecen a la Doctrina de la Situación Irregular la cual se caracteriza principalmente por considerar al niño y al adolescente como un menor objeto de derecho y en situación tutelar, pero no como sujeto de plenos derechos.

Por lo tanto los adultos incluso el Estado a través de la acción judicial tenían derecho a decidir sobre la vida de ellos, teniendo la potestad de separar al niño (en situación de abandono) de su hogar sin tener en

cuenta su opinión y decisión. El INAME actuaba solo sobre los niños considerados vulnerables, abandonados, infractores de la ley y con discapacidad física o intelectual.

Luego como se expresa al inicio de este capítulo en el 2005 el instituto deja de llamarse INAME para pasar a lo que actualmente se denomina INAU y con ello se produce un cambio de paradigma conocido como el de la Protección Integral, adecuándose así a los principios establecidos en el Código de Niñez y Adolescencia.

Según sus fuentes oficiales uno de los principales cambios surgidos en el instituto es la garantía de los derechos de todos los niños, niñas y adolescentes sin discriminación alguna y sin límites de cobertura, como lo era anteriormente con una atención dirigida exclusivamente hacia los más pobres y excluidos y a los infractores de la ley.

De la doctrina de la Protección Integral con la que INAU se compromete a adherirse a través del CNA, se puede resumir con el respeto de 3 principios fundamentales proclamados en la Convención Internacional de los derechos del niño (aprobada en 1989 por la asamblea general de las Naciones Unidas). Estos son, la no discriminación, el interés superior, y el protagonismo y participación de los niños y adolescentes.

Básicamente estos principios se pueden resumir en la siguiente cita del autor Cillero que interpreta la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño en donde *"...los derechos y responsabilidades de los padres, en relación a la orientación y dirección de sus hijos, tienen por objeto la protección y desarrollo de la autonomía del niño en el ejercicio de sus derechos, y que sus facultades se encuentran limitadas, justamente, por esta función u objetivo. Es decir, se confirma la equivalencia entre ejercicio de los derechos del niño e interés superior. El Estado tiene el deber de apoyar a los padres en este rol, pero también el deber de garantizar a los niños que su crianza y educación se dirija hacia el logro de la autonomía en el ejercicio de sus derechos. Los roles parentales no son derechos absolutos, ni meramente poderes/deberes, son derechos limitados por los derechos de los propios niños, es decir, por su interés superior."* (M. Cillero, 1998; 13-14)

2.2 Proyecto Línea Azul: Servicio telefónico de apoyo a la infancia ante situaciones de maltrato.

Dicho Proyecto surge en el año 1997 a partir de una reestructura institucional del INAME, creándose nuevas alternativas de trabajo a nivel estatal y privado, que se orientan a favorecer la permanencia de los niños y adolescentes con derechos vulnerados en su núcleo familiar, extendiendo los servicios para cooperar y asistir a ellos y a su familia.

Según el proyecto LINEA AZUL dispuesto por INAME, *"La División Estudio y Derivación, que por su especificidad atiende demandas de familias, niños, jóvenes, instituciones oficiales, Ongs, organizaciones sociales, constituye un servicio de "puerta de entrada" en el que se recibe en forma permanente denuncias de amenazas y de violación de derechos de los niños y de niñas en situación de maltrato."*(1999; 3)

Además *“La prevención de situaciones de riesgo o de maltrato infantil y la atención específica cuando ese riesgo y maltrato se han materializado, requiere de la constitución de un nuevo recurso institucional como el que se propone con la creación del “Servicio Telefónico de Apoyo a la Infancia ante Situaciones de Maltrato: LINEA AZUL” (1999; 4)*

Con el desarrollo de este servicio estatal se ofrece un nuevo instrumento que brinda la posibilidad de comunicarse vía telefónica de manera directa y gratuita con INAU para plantear las situaciones que vulneren tales derechos, de tal forma que se respete la confidencialidad de la persona que haga la denuncia.

Para describir como se expresa en la Línea Azul la relación Estado-Sociedad Civil, se entiende pertinente citar los objetivos generales propuestos por el Proyecto (Línea Azul).

Estos objetivos son:

“-contribuir a la aplicación y efectivización de los derechos del niño en general, enmarcados en la política no internación, entendiendo que para el pleno y armónico desarrollo de su personalidad debe crecer en el seno de una familia llegando a su separación, solo cuando su interés superior así lo amerite.

-conocer e intervenir ante la amenaza o violación de los derechos de los niños a través de una atención especializada y ofrecer la medida de protección más adecuada ,derivándolos a los servicios que brinda Iname o en su caso al servicio de la comunidad que se considere más adecuado a su perfil y problemática.”(1999; 1)

La Línea Azul presenta los contactos directos con las distintas Divisiones del INAU (Salud, Educación, internados entre otros), otros organismos estatales (ANEP, el MSP, los Ministerios del Interior y de Desarrollo Social, el Poder Judicial), escuelas, liceos, policlínicas barriales, y el contacto indirecto con las Organizaciones de la Sociedad Civil competentes con las temáticas abordadas.

La División Línea Azul se relaciona directamente a través del contacto telefónico con los cuatro juzgados de familia especializados del país. En situaciones extremas donde amerita acciones rápidas y emergenciales, se maneja el contacto directo a los números celulares de todos los jueces de familia del país.

De acuerdo al documento del protocolo propuesto por el SIPIAV a la División Línea Azul *“el marco legal que habilita a realizar las denuncias ante el Poder Judicial cuando existe una violación a los derechos de niños, niñas y adolescentes, es la Ley 17.514 de Violencia Doméstica.”(2007; 5)*

Según el Proyecto Línea Azul, esta División del INAU atiende vía telefónica consultas, que en función a la situación presentada, brinda distintos tipos de respuestas. Básicamente se promueve que el consultante acuda al servicio para participar de una entrevista con técnicos del equipo. En dicha instancia se orienta a la persona y a su familia a un servicio comunitario u oficial, se decide una visita domiciliaria para entrevistar a la familia y resolver si corresponde una separación de un niño de su núcleo de convivencia,

estableciendo las consultas y coordinaciones pertinentes con el Poder Judicial. A su vez la institución recibe solicitudes de internación de niños e integrantes mayores de familias, denuncias, derivaciones del Poder Judicial para el ingreso, reingreso institucional o reintegro al núcleo de convivencia de niños y jóvenes.

A la hora de que el equipo de Línea Azul atiende la demanda inicial, es necesario que valore y evalúe la gravedad de las situaciones tratadas para luego implementar estrategias de acción. Luego del diagnóstico inicial, se determina la urgencia de la intervención y por lo tanto los pasos a seguir en determinado tiempo. La información que se tiene en cuenta para realizar dicho diagnóstico es la manifestada por el niño y los referentes familiares, con la posibilidad de ampliar a los centros educativos, vecinales, comunitarios entre otros, respetando la confidencialidad del niño y su familia.

De acuerdo a la gravedad y riesgo de la situación se evaluará si es pertinente o no comunicarse con el Poder Judicial. Si la situación requiere intervención urgente las medidas de protección al niño son: se hará un peritaje en los servicios de salud (MSP, Policlínicas de la IMM y Servicio de Salud de INAU) y se comunicará al Poder Judicial.

Según el protocolo del SIPIAV las situaciones que requieren una intervención urgente comprenden:

“... las situaciones en que los niños y adolescentes presentan marcas notorias y clara evidencia física de maltrato.

-Abandono.

-En esta categoría se incluyen todas las situaciones de abuso sexual.”(2007; 10)

En el caso en que el niño conviva con la persona agresora, que puede ser un familiar o no, se deberá tener como primera medida de protección una estrategia que permita separar al niño de la persona que lo abusa o maltrata. Sin implicar recurrir una internación del niño o alejamiento de su hogar.

Sin embargo si la situación no requiere necesariamente una intervención de emergencia, sí requiere un proceso de intervención más prologado en el tiempo sin implementar medidas extremas, se realiza también el peritaje en los servicios de salud (como en el caso anterior) con la diferencia que antes se evalúa el riesgo para comunicar al Poder Judicial.

Según el protocolo del SIPIAV las situaciones que requieren una intervención urgente comprenden:

“Situaciones en las que existe evidencia de maltrato que han generado efectos de entidad menor a las descritas en la categoría anterior; maltrato emocional; indicios de abandono.”(2007; 10)

Posteriormente a realizar la evaluación de riesgo el técnico encargado debe diseñar e implementar una estrategia de protección que incluya un trabajo con el niño y su familia generando pautas de modificación en los vínculos. Este proceso requiere un monitoreo y si es necesario, dado el carácter emergencial de la situación, se recurre al Poder Judicial elevando un informe describiendo la misma.

En las situaciones emergenciales se debe identificar un adulto de referencia que esté en condiciones de cuidar y proteger al niño. A su vez esta información se recaba de lo manifestado por el niño. Si no existe un adulto con dichas características, el equipo de Línea Azul deberá informar al Juzgado competente para dar protección necesaria al niño. Todas estas medidas tomadas por el equipo de Línea Azul son explicadas en una entrevista tanto al niño como al adulto referente, brindándoles herramientas personales tanto al niño para la búsqueda de su seguridad, como al adulto para llevar adelante de manera adecuada su rol protector del niño.

2.3 Sistema Integral de Protección a la Infancia y la Adolescencia Contra la Violencia (SIPIAV)

Por otra parte entiendo pertinente describir brevemente en qué consiste el Sistema Integral de Protección a la Infancia y la Adolescencia Contra la Violencia (SIPIAV) y su relación con el proyecto Línea Azul. Según el *“Protocolo de Intervención para Situaciones de Violencia hacia niños, niñas y adolescentes”* entiendo que el SIPIAV consiste en un Sistema implementado a través de una política estatal, que tiene como objetivo general, detectar e intervenir de manera integral y oportuna sobre las situaciones de abuso y/o maltrato infantil y adolescente, involucrando a la Comunidad y a otros organismos competentes.

En este sistema interinstitucional del cual INAU ejerce parte de la coordinación, según el Psicólogo Víctor Giorgi (ex Presidente del INAU, 2007) *“Entre sus acciones se encuentra la elaboración de PROTOCOLOS y MAPAS DE RUTA que operan como instrumentos para unificar criterios y pasos a dar por las operadores de las respectivas instituciones para la detección e intervención en situaciones de violencia contra niños, niñas y adolescentes.”* (Giorgi, V.; 2007; 3)

Por lo tanto entiendo que la Línea Azul como equipo dentro de la División de Estudio y Derivación perteneciente al INAU, teniendo como uno de los objetivos principales la protección de los derechos de todos y todas las niñas, niños y adolescentes, tiene o debería tener una relación estrecha con el SIPIAV, compartiendo los lineamientos y medidas de intervención propuestos por este sistema integrado.

Dichos lineamientos y medidas de intervención supuestamente son transmitidos a este equipo (Línea Azul), a través de los documentos (Protocolo y Mapa de Ruta) elaborados por el SIPIAV, para dar respuestas oportunas, adecuadas y eficaces a las demandas de familias y otras instituciones, interviniendo en situaciones donde se vean amenazados o violados los derechos de los niños, niñas y adolescentes maltratados. El protocolo nombrado anteriormente surgió del trabajo de una Comisión coordinada por el SIPIAV, integrada por la División de Atención Integral a la Familia, División Atención Tiempo Parcial, División Centro de Estudio y Derivación representada por la Línea Azul, División Convenios, y CENFORES.

A través de la participación de los directores de la Línea Azul, representantes en dicha Comisión, surge la coordinación y relacionamiento con el SIPIAV. Además se procura un intercambio y discusión conceptual relacionada con el abordaje de la problemática de la violencia contra niños, niñas y adolescentes.

A su vez funcionarios técnicos pertenecientes a la Línea Azul recibieron capacitaciones referidas a las temáticas tratadas por el SIPIAV.

Según el primer Informe del SIPIAV que describe su gestión entre los años 2007 y 2008: *“Este sistema de protección interinstitucional es concebido bajo la premisa de la necesidad de un abordaje integral e interdisciplinario que articule los distintos sectores y organismos involucrados en el tema, incorporando el trabajo a nivel local y comunitario.”*(6) En este sistema, la Línea Azul se encuentra ubicada de acuerdo a uno de sus objetivos específicos-*“Derivar la situación si así lo amerita el Poder Judicial, Ministerio del Interior, o al servicio de la comunidad que pueda atender más adecuadamente el problema planteado”*(5)-, como un canal de comunicación, detección y estudio, que deriva situaciones denunciadas, a los distintos sectores y organismos (ANEP, el MSP, los Ministerios del Interior y de Desarrollo Social, el Poder Judicial y las Organizaciones de la Sociedad Civil) que abordan la problemática de abuso y maltrato infantil.

Por otra lado Infamilia – MIDES, en coordinación con INAU, ejecuta el monitoreo y la evaluación de los modelos de atención que se implementan, contando con un Sistema de Información específico que articula con el Sistema de Información de la Primera Infancia (SIPI) de INAU. Los técnicos operadores de la Línea Azul registran la información de las situaciones trabajadas, utilizando dicho Sistema de Información de la Primera Infancia (SIPI). Por lo tanto la Línea Azul comparte los registros al SIPIAV para evaluaciones y estudios.

Tercer Capítulo

3- Análisis de los distintos discursos de Trabajadores Sociales pertenecientes a la Línea Azul sobre: la violencia hacia niños y adolescentes, las prácticas y tareas profesionales en la institución, los aportes del Trabajo Social para enfrentar la problemática, el desempeño de la Línea Azul con sus debilidades y fortalezas, la interinstitucionalidad e integración con el SIPIAV, y las propuestas futuras hacia el funcionamiento de la Línea Azul y hacia las políticas sociales referidas a la violencia en niños y adolescentes.

Desde la voz de los Trabajadores Sociales: diversas miradas acerca de la práctica profesional y el accionar programático de la Línea Azul

A continuación se expondrá una descripción y análisis de las Prácticas Profesionales del Trabajo Social a partir de los discursos de los Trabajadores Sociales entrevistados que realizan sus prácticas laborales en la División Línea Azul perteneciente a INAU. Las distintas temáticas analizadas relacionadas a las prácticas profesionales en los discursos se presentan de acuerdo al orden respectivo de las preguntas dispuestas en la pauta de entrevista realizada.

3.1 Violencia y maltrato en niños y adolescentes atendidos en la Línea Azul.

A partir de los discursos de los Trabajadores Sociales entrevistados se visualiza en la gran mayoría la existencia de cierta homogeneidad conceptual respecto a lo que entienden por violencia y maltrato sobre niños y adolescentes. Entre algunas de las concepciones que se pueden destacar y aportan una definición clara de la misma se encuentran las siguientes.

“(…) Acciones y omisiones que dejen en situación de desprotección y causen daños físico, emocional y psicológico, estas acciones de adultos sobre niños hay un manejo de poder inadecuado dirigido hacia la familia o hacia los niños.”(Entrevista 2, 2012)

“(…) El maltrato es toda forma de violencia física y emocional o por abandono y negligencia que necesariamente involucra niñas y niños de cierta edad en la que el adulto siempre entre un adulto y un niño podemos hablar también de abuso en niños y adolescentes. También hay un desequilibrio de poder, una conducta violenta de un adulto hacia un niño con el fin que sea, sea de castigarlo o de ejercer el poder y también de una violencia sexual.”(Entrevista 3, 2012)

“(…) dentro del maltrato tenemos maltrato físico, maltrato psicológico que por lo general el maltrato físico siempre está acompañado del psicológico, bueno el abuso sexual y todo lo que implica el abuso sexual no solo la violación en sí y bueno la negligencia que puede ser por acción o por omisión es un poco lo que se trata en este servicio y las situaciones de violencia.” (Entrevista 4, 2012)

-“(...) siempre involucra un desequilibrio en la relación de poder entre unos y otros ya sea varón mujer, mujer niño, niño abuelo, o adolescente abuelo en ese vínculo hay un desequilibrio en la relación de poder en la autoridad que eso la caracteriza...” (Entrevista 5, 2012)

En estos discursos se puede identificar que se reitera la idea de violencia y maltrato como una situación de desequilibrio de poder entre los adultos y los niños y adolescentes teniendo en cuenta no solo la violencia física sino que además la violencia psicológica y emocional. A su vez los Trabajadores Sociales incluyeron en dicha concepción a toda aquella acción que implique negligencia, abandono y abuso sexual.

En el resto de los discursos no se presentó una definición clara y concisa sobre violencia y maltrato en niños y adolescentes sino que se la describió a través de las causas que entendían que generaban violencia y maltrato sobre niños y adolescentes.

Sin embargo cabe destacar que dichos entrevistados le dieron a la problemática una concepción más general relatando algunas determinaciones y causas que entienden que influyen sobre la misma. Los mismos proporcionaron a la violencia un enfoque más de tipo sociocultural atribuyéndole una explicación estructural y evolutiva que acompasa al devenir de nuestra propia sociedad. Los distintos entrevistados entienden que la violencia intrafamiliar depende de los distintos escenarios presentes en nuestra sociedad actual, en donde conviven las diferentes familias afectadas.

“(...) es parte de la problemática que en realidad es parte de una sociedad que se va modificando parte de una sociedad que a partir de esa modificación y de ese avance va modificando las instituciones básicas sobre los pilares de formación de la persona como la familia, la escuela.” (Entrevista 5, 2012)

“(...) vivimos en una sociedad violenta y en este momento se da cada vez mucho más el tema de la violencia, el maltrato a los niños, una sociedad agresiva, muy competitiva de consumo total donde de alguna manera la prensa, la publicidad motiva a que se dé todo eso, con el tema de consumo de drogas, de alcohol, todo eso que lleva a un estrés, que lleva a que sea este mundo en que vivimos y como esos son indicadores básicos que generan violencia...” (Entrevista 1, 2012)

En este discurso resulta interesante la relación que encuentra a su entender el entrevistado entre la violencia en general y el sistema societal actual en que vivimos, describiendo una sociedad de consumo, competición, de agresividad, altamente mediatizada por la prensa y publicidad en donde constantemente se estimula directa e indirectamente a la violencia en general que incluye a la intrafamiliar. Estas características descritas son propias del sistema capitalista, por lo tanto propongo citar a Mario Solano²¹ que expresa que “...la violencia, en su dimensión estructural, es una propiedad intrínseca de sistemas sociales asimétricos y explotadores como el capitalismo y que la dinámica esencial de tales sistemas conforma uno de los determinantes principales de las múltiples y diversas expresiones interpersonales de la violencia entre seres humanos.” (Solano, M.; 2006; 21)

²¹ http://www.latindex.ucr.ac.cr/intersedes10/10-art_10.pdf

También resulta interesante destacar la opinión de un entrevistado quien brinda una explicación sobre cómo es condicionada una situación de violencia en niños y adolescentes según el contexto socioeconómico y cultural de la familia.

“Es una problemática multicausal muy condicionada en determinados escenarios es mucho más naturalizada que en otros (...) los escenarios son múltiples depende del escenario en que trabajes va a estar más naturalizada que en otro, en los escenarios de contexto crítico y extrema pobreza va a ser más natural, la expresión de la violencia como parte de la particularidad cultural de las formas de crianza, en los escenarios socioeconómicos más acomodados o no sé cómo decirlos en otros lugares sociales que no son de extrema pobreza por ahí hay más silencio más ocultamiento hay otro tipo de mecanismos que operan no es tan natural pero bueno que es violencia al fin, hay mayor intervención por ejemplo las que se realizan en contexto crítico son menos resistidas que en los contextos que se realizan en los sectores socioeconómicos más favorecidos...”(Entrevista 5, 2012)

El entrevistado expresó que el grado de naturalización y ocultamiento sobre la violencia ejercida en los niños es diferente de acuerdo al nivel socioeconómico de su familia; entiende que a mayor nivel económico el ocultamiento y silencio de la problemática se incrementa, y la naturalidad con que la viven es menor que en estratos socioeconómicos más pobres.

Esto influye a su vez en la forma con la que se trabaja en la Línea Azul con dichas familias y el grado de exposición y el tipo de familias que acuden o son convocadas a dicha institución.

En el pasado y hasta ahora la violencia intrafamiliar era y es considerada socioculturalmente propia de la esfera privada donde el Estado no debía intervenir.

“En nuestra cultura existe un conjunto de ideas y creencias que intentan legitimar ciertas prácticas violentas de los adultos hacia los niños como formas de imponer disciplina, controlar comportamientos, corregir supuestas desviaciones. Se toma así como natural la violación a sus derechos y el ataque a la dignidad.

Estas construcciones culturales unidas al mito de la privacidad que coloca ciertas zonas de las relaciones humanas fuera del control de las normas y valores que regulan lo público, construyeron una barrera de silencio e invisibilidad del problema.”(Giorgi, V.; 2007; 3)

El discurso del siguiente entrevistado concuerda con el del entrevistado anterior en el sentido de que las familias más carenciadas son las que tienen mayor exposición de su problemática debido al lugar espacial donde viven (sea barrio, policlínica o escuela a la que acuden sus niños) y menor resistencia a acudir y trabajar en la situación de su problemática que las familias de mayor poder adquisitivo.

“ Si que también son los que están más expuestos que las familias de alto poder adquisitivo que están más ocultas, el tema de la violencia es mucho más oculto que de repente no recurren a Línea Azul y no venir acá es...y bueno han habido situaciones de que hemos ido a edificios muy lindos y capaz ha sido un vecino el que ha denunciado pero bueno por lo general el cuestionamiento es mayor que de repente que uno que viene de un asentamiento que ya está cansado de que vayan de la policlínica que vayan de todos lados y capaz que no cuestionan tanto ni de porque están acá.” (Entrevista 4, 2012)

Por otra parte siguiendo con las diferentes conceptualizaciones y las causas sobre la violencia intrafamiliar que entienden los entrevistados se pudo notar que la mayoría expresa la existencia de la reproducción generacional de dicha problemática en las distintas familias

"(...) y de alguna manera el maltrato al niño que muchas veces es psicológico como físico en hogares donde son víctimas de abuso y de violencia donde los niños reproducen eso de generación en generación." (Entrevista 1, 2012)

"(...) Está muy encadenado a lo que es muchas veces violencia intrafamiliar que se dan de forma escalonada, un varón hacia su pareja, su pareja hacia los chiquilines o el varón a la pareja y a sus chiquilines."

"(...) Hay cuestiones que tienen que ver con las prácticas de crianza que se reproducen en adultos y a veces en las personas que han sido víctimas en donde estas al ser adultos terminan criando a sus hijos en las mismas condiciones en las que fueron criados. En su naturaleza y algunas veces existe el sentimiento de que no hay escapatoria y terminan reproduciendo lo que sufrieron." (Entrevista 2, 2012)

Esta última apreciación como la del siguiente entrevistado agrega como causal a la violencia intrafamiliar la variable género en la que en la mayoría de los casos -como históricamente se ha presentado- dicha violencia ha sido ejercida por la figura masculina adulta ya sea sobre los hijos como sobre su pareja.

"Entre las causas son múltiples y hay causas que se pueden dar en el individuo como persona y hay causas que son más contextuales o más incluso hasta estructurales, por decir algunas causas el adultocentrismo esta cuestión de que el adulto este al mando y quien tiene la razón que eso tiene que ver mucho con el poder también me parece que hay cuestiones de género en donde muchas veces el maltrato infantil esta mediado por el género no solo porque la violencia en muchos casos se puede acentuar sobre las niñas sino muchos niños no solo son víctima de violencia sino también son testigo de violencia generalmente del hombre hacia la mujer en la gran mayoría de los casos y también las mujeres terminan maltratando a los chiquilines y bueno igualmente ahí está el patriarcado el machismo que sigue siendo una ideología que también tiene que ver mucho con lo que es el capitalismo." (Entrevista 3, 2012)

Aquí se presentan algunas causas culturales de la violencia intrafamiliar representadas en la ideología adulto centrista y machista. Dichas cuestiones que generan la problemática históricamente han ido evolucionando favorablemente pero de manera lenta y aún siguen persistentes en muchas familias de nuestra sociedad. La violencia intrafamiliar se encuentra fuertemente instalada de manera estructural sobre todo en algunas situaciones familiares que debido a su historia y contexto particular dicha problemática se ha presentado de generación en generación.

Como ya fue expresado anteriormente *"En el ámbito familiar este desequilibrio de poder se da básicamente por dos variables: género y generación. En nuestra cultura patriarcal y adultocéntrica, el hombre es superior a la mujer y los adultos son seres superiores a los niños/as y adolescentes."* (Solari, M.; 2003; 3)

Como diferente, a nivel conceptual, el entrevistado anteriormente citado agregó el hecho de que la violencia no solo se ejerce de manera directa sobre niños y adolescentes sino de manera indirecta como espectadores de esta en el seno familiar y siendo así también víctimas. Al final de esta respuesta dicho entrevistado manifestó el fenómeno de la violencia entre adultos y niños como producto de dicha cultura -

patriarcal y adulto céntrica- presente en el sistema capitalista. Esta opinión del entrevistado concuerda con la de uno de los entrevistados -citada anteriormente- que contextualizó la época actual de violencia creciente.

Por otra parte varios entrevistados encontraron entre otras causas de violencia hacia niños y adolescentes la situación socioeconómica, el relacionamiento, la estructura familiar y los problemas psiquiátricos de los integrantes adultos de una familia.

"(...)me decías un poco las causas y a veces la fragilidad en la familia ,casi siempre que tenemos en la familia una situación o que se nos plantea una situación de maltrato...(...) un poco en la fragilidad que te decía en los vínculos, las familias que atendemos son generalmente de contexto más carenciado, a veces los desbordes emocionales, también con problemas psiquiátricos en los padres eso también mucho porque después se dan situaciones de violencia de parte de padres que están descompensados que no hacen tratamiento..."(Entrevista 4, 2012)

"Y bueno a grandes rasgos por lo general son familias mono parentales con una madre jefa de familia con sus hijos a cargo de bajos recursos económicos con serios problemas de vinculación, con problemas de salud y bueno lo que potencia un montón de cosas que lleva a situaciones de maltrato como negligencia y carencia de responsabilidad." (Entrevista 1, 2012)

"(...) Como te digo las características de las familias son múltiples, muchas de jefatura femenina pero también hay familias tipo con situaciones de violencia doméstica, familias que atendemos de todos los sectores sociales creo que se anima más la gente y nos llegan más familias de menos recursos y bueno es como bien variado. Y bueno las problemáticas son pobreza, consumo y también han sido de las grandes vedettes de este año la de consumo problemático de padres, madres o de padre y madres incluso hasta con bebés." (Entrevista 3, 2012)

"(...)bueno también son padres o madres con trastornos psiquiátricos, también a veces son problemas entre los adultos, problemas de vínculos, con esto de la fragilidad de vínculos, desbordes emocionales que generan esto de la violencia, bueno esto también de que dicen a mi me hicieron así, esto es lo que conozco, es normal y yo lo aplico con mi hijos.(...) Pero si generalmente son familias con menores recursos, con problemáticas, también mucho consumo de drogas, también muchas madres que descuidan a sus hijos o abandonan por el tema de consumo de drogas, eso también se da mucho sumado a los trastornos psiquiátricos..."(Entrevista 4, 2012)

A partir de estos diferentes discursos se describe que la violencia hacia niños y adolescentes en el entorno familiar es un fenómeno de factores intervinientes variados. Debido a su complejidad existen demasiados factores para relatar de manera extensa en este documento, algunas ya fueron detalladas en el marco teórico. Sin embargo entre los diferentes entrevistados se pudo identificar algunos factores compartidos que entienden como fundamentales y se presentan en la mayoría de las familias que se presentan a la Línea Azul. Las familias a grandes rasgos son de contexto carenciado con escasos recursos, con fragilidad en los vínculos, familias monoparentales con jefatura femenina, padres y madres muy jóvenes, hogares con varias generaciones conviviendo, consumo de sustancias perjudiciales para la salud (todo tipo de drogas, alcohol, etc.), trastornos psiquiátricos, discapacidades de todo tipo, modos de crianza y relacionamiento violentos, desbordes emocionales, estrés, entre otros.

El siguiente entrevistado describe de manera más completa la mayoría de los factores y tipos de familias que acuden con la problemática a la institución.

“(…)La mayor parte son familias mono parentales con varias generaciones viviendo en el lugar pero muchas de las familias que se presentan son por un referente paterno único esto como parte de la composición después como parte de las problemáticas con trastornos emocionales en los padres con discapacidades psiquiátricas, con discapacidades intelectuales, con problemas crónicos a nivel de los vínculos ya previos, con referentes a veces periféricos en los formatos de crianza, con modelos de crianza integrados que no son los adecuados al respeto de los derechos de los niños y adolescentes, emocionalmente inestables. Muchas son viviendo en contexto crítico con todo lo que implica la supervivencia en contexto crítico y la falta de recursos institucionales fuerte como para resolución de determinadas demandas a veces omisas en la protección de determinados derechos con problemas de funcionamiento adecuado en general funcionan mal, estresadas hay muchos estresores que influyen ahí y factores que generan eso, como la falta de trabajo en la familia, la falta de vivienda, la inestabilidad emocional en donde uno ve esas cosas y uno no está estable, la juventud de los padres con muchos gurises a cargo. Tenés toda una variedad posible pero eso es lo que uno ve en general. (...)” (Entrevista 5, 2012)

Por lo tanto la violencia intrafamiliar se ve aún más complejizada y mediada por otras problemáticas como la discapacidad, pobreza, adicciones, trastornos emocionales, etc que dificultan la atención, el trabajo y la derivación desde Línea Azul para encarar la problemática original que es la violencia hacia los niños y adolescentes.

A través de estos diversos discursos se confirma que la pobreza es una de las características que presentan la gran mayoría de las familias que acuden a Línea Azul como anteriormente se comentó.

“En realidad nosotros trabajamos con todas las familias pero si bien en Línea Azul se han abordado situaciones de familias de clase media o clase alta que tiene un grado de complicado son muy difícil de trabajar, también están llegando un grado mayor de familias con muchas pobreza en donde la violencia está acompañada de pobreza extrema en algunos casos.” (Entrevista 3, 2012)

“En cuanto a las características, generalmente son familias de bajos recursos pero no quita que lleguen familias de alto poder adquisitivo porque la violencia no es exclusiva de los pobres...” (Entrevista 4, 2012)

“Muchas de las familias son familias pobres pero esto no quiere decir que el maltrato venga de la pobreza, muchas veces si bien llegan familias de clase media y alta que son menos porque hay otros dispositivos otros lugares en donde estas familias se mueven y llegan a una consulta con un psiquiatra, llegan a una consulta con un abogado y estas cuestiones las revisan en otros ámbitos pero muchas veces llegan familias de estratos sociales bajos muchas familias son jóvenes que fueron padre muy jóvenes no terminan en convertirse en personas adultas y cuando ya son padres, de bajo nivel escolar, a veces viven en lugares precarios.” (Entrevista 2, 2012)

En estos discursos se produce un punto importante a detenerse sobre todo entre el del primer entrevistado y los dos siguientes. El primero expresa que la violencia se ve acompañada de la pobreza extrema y de acuerdo a la mayoría de los discursos se podría deducir que existe una relación importante entre pobreza y violencia, ya que la primera genera muchos estresores como falta de todo tipo de recursos económicos que generan un malestar familiar y una convivencia problemática entre padres y niños.

Los dos siguientes entrevistados entienden que la violencia no viene exclusivamente de la pobreza sino que se genera a su vez en otros estratos sociales (medios y altos).

En los discursos se entiende que es una problemática social que se genera en todo los estratos sociales sin embargo la cuestión importante es no caer en el discurso de que la pobreza tiene relación directa y exclusiva con la violencia o de lo contrario entender que no hay relación alguna o débil entre pobreza y violencia restándole trascendencia a la situación de pobreza. La pobreza genera inevitablemente e inconscientemente factores estresantes que provocan violencia y malestar en la convivencia familiar.

Es importante destacar el aporte del tercer discurso anterior en donde aclara que son muy pocas las situaciones de familias pertenecientes a estratos medios y altos con violencia intrafamiliar que llegan a Línea Azul, ya que sus problemáticas se solucionan o no a través de otros dispositivos, sea a través de un tratamiento con psiquiatras y psicólogos privados, o directamente con abogados en el ámbito judicial. Se confirma una contradicción existente a nivel institucional, dado que en sus objetivos apuesta a la captación de todos los niños y adolescentes que sufren de dicha problemática y sin embargo se está excluyendo la atención de los que pertenecen a estratos medios y altos. Esto ocurre debido a la falta de interés, iniciativa e imposición de obligación de la propia población (perteneciente a estratos medios y altos) hacia el cumplimiento de los derechos de los niños y adolescentes. Además ello ocurre a causa de que la Línea Azul a nivel institucional indirectamente capta a un sector de la población que generalmente pertenece a estratos socio económicos bajos, aunque no sea su cometido.

3.2 La función del Trabajo Social en la Línea Azul.

De acuerdo a los discursos de la gran mayoría de los entrevistados concuerdan en que una de las funciones principales del Trabajo Social en la Línea Azul es la restitución y protección de los derechos vulnerados de los niños y adolescentes.

En el discurso del siguiente entrevistado como en todos los demás se encuentra expresada dicha función como fundamental del Trabajo Social, acorde al objetivo general que persigue la Línea Azul basado en lo dictado por el Código de la Niñez y Adolescencia.

"(...) El objetivo que se persigue es el que trabajamos en la Línea de protección integral a los niños y adolescentes y nos basamos en el Código de la Niñez y Adolescencia que está inscripto en esos parámetros que implica la protección a los derechos de los niños, acá lo que se ataca principalmente la causal fundamental que es la vulneración de derechos." (Entrevista 1, 2012)

Otros entrevistados como los siguientes especificaron en qué tipo de situaciones de vulneración de derechos de niños y adolescentes intervenían.

"Lo que tratamos son situaciones de maltrato, maltrato físico, maltrato psicológico, abuso sexual, situaciones de negligencia dentro de las que se incluye también la no asistencia a centros educativos, niños en la calle, falta de

controles médicos, bueno un poco viene por ahí bueno al abordarlos tratamos de ver porque está sucediendo eso..."(Entrevista 4, 2012)

"Los Trabajadores Sociales...bueno el objeto de la Línea Azul es de intervenir en toda situación de vulneración de derechos y específicamente en la vulneración de derechos en lo que se refiere al maltrato físico, violencia psicológica, abuso sexual, tráfico, trata de personas, explotación sexual infantil o sea todo lo que es relacionado a violencia al área de la violencia..." (Entrevista 5, 2012)

La mayoría de los entrevistados desarrollaron las tareas que básicamente realizaban en la Línea Azul desde la recepción de denuncias vía telefónica, la citación de la familia implicada para tener una primer entrevista en la Línea Azul, la concurrencia a la casa de dicha familia en el caso que no se presente, la recabación de datos a través de una pauta domiciliaria, la previa elaboración de un diagnóstico de la realidad de dicha familia y la derivación en el caso que amerite a técnicos pertinentes internos o externos de la línea Azul de distintos ámbitos (judicial, salud física y mental, educación, policial entre otros).

Entre algunos de los entrevistados se distinguen las tareas de realización de entrevistas que se desarrollan en la propia Línea Azul y las que se implementan puntualmente en el contexto donde vive la familia o sea en su hogar. Se describe que fundamentalmente los Trabajadores Sociales se dirigen al hogar a realizar las entrevistas domiciliarias. Sin embargo los Trabajadores Sociales tienen menor participación que los Psicólogos en las entrevistas realizadas en la Línea Azul. Pero de igual manera hay alguna participación conjunta -entre trabajadores de ambas disciplinas- en las entrevistas realizadas en las instalaciones de Línea Azul.

Los siguientes discursos de los Trabajadores Sociales describen más detalladamente cómo están distribuidas las tareas entre las distintas disciplinas de Psicología y de Trabajo Social en la Línea Azul.

"Nosotros generalmente los Trabajadores Sociales hacemos el trabajo de campo que es ir a la familia, realizar un primer contacto, plantearles porque estamos allí, que se recibió una demanda solicitando nuestra intervención y bueno un poco por ahí, más aliá de que también atendemos acá en el consultorio en conjunto con los Psicólogos, ahora estamos como divididos los Psicólogos están haciendo el teléfono recepcionando las denuncias y bueno nosotros yendo al domicilio haciendo trabajo de campo y después en conjunto tenemos las entrevistas un poco para ir viendo y también para cada disciplina, porque capaz que un psicólogo no lee... o sea yo creo que para nosotros..." (Entrevista 4, 2012)

"(...)la intervención en domicilio es muy importante y acá lo que tiene es un encuadre distinto en la intervención del área psicológica y una apoyatura también que da una mirada del área psicológica y que permite también muchas veces hacer un plan de abordaje más completo, para hacer un diagnóstico desde las dos áreas." (Entrevista 2, 2012)

De acuerdo a estos discursos presentados como a los de otros entrevistados se entiende que existe un trabajo en conjunto entre Trabajadores Sociales y Psicólogos.

Sin embargo al principio del primer discurso se nota que a esta idea la entrevistada la contradice -más allá que luego la asiente- ya que comenta que en la actualidad y por la distribución de tareas existe una división importante entre el trabajo de los Psicólogos y el de los Trabajadores Sociales. Esto se refleja en

el discurso ya que se relata que los Psicólogos realizan más entrevistas personalizadas en Línea Azul y reciben denuncias telefónicas, y los Trabajadores Sociales hacen entrevistas más en los hogares de las familias. Más allá de que algunos trabajadores pertenecientes a ambas disciplinas compartan trabajo en una misma situación y luego realicen un mismo diagnóstico en conjunto no hay indicios de que haya realmente un trabajo interdisciplinario en donde desde ambas disciplinas se aporte conjuntamente conocimientos e intervenciones. Se percibe más un trabajo de intervenciones paralelas e individuales entre las disciplinas que simplemente se suman o interponen, reduciéndose a contactos de simple asesoramiento entre los profesionales pertenecientes a las respectivas disciplinas.

Para comprender lo que es considerado un trabajo realmente interdisciplinario propongo citar al autor AnderEgg que destaca "... *sin cada ciencia en su máxima especificidad y nivel, no hay interdisciplina. Y por supuesto, juntarse no es condición suficiente sino solo necesaria: habrá que ver si a mediano plazo se logra estipular un marco conceptual común, o no. Este marco no puede ser una suma y combinación de lo que aporta cada disciplina, sino conformación conceptual nueva*". (AnderEgg; 1993; 22)

De acuerdo a lo observado en mi práctica preprofesional anterior tendería a opinar que el trabajo en Línea Azul se inclina más a la no conformación de un marco conceptual común entre ambas disciplinas, sin descartar que exista algún trabajo en conjunto de parte de ambas disciplinas en algunos profesionales pero no íntegramente interdisciplinario como propone el autor de referencia.

Por otro lado siguiendo con el análisis de algunos discursos se puede notar a partir de los dos siguientes como son los procedimientos de detección y acción de situaciones de violencia que realizan cotidianamente los trabajadores sociales en Línea Azul.

"La intervención nuestra radica en este momento en un contacto primario con la familia en el domicilio de la familia algunos días de la semana y la otra es la atención de la familia cuando llega al centro. En la parte de cuando nosotros intervenimos en el domicilio lo que tratamos de ver es si hay una vulneración de derechos y en el caso que vemos de que lo que se planteó en el teléfono no es real cerramos la intervención y evitamos que la familia que muchas veces viven en zonas periféricas trasladarse con niñas y niños hasta acá con todas las connotaciones que tiene, modificar horarios, perdidas de jornadas de trabajo entonces..." (Entrevista 2, 2012)

(...) "En este momento cambió, la manera de actuar en si hay una intervención y abordaje del Asistente en contexto no? en campo en territorio donde nosotros vamos muchas veces ya en ese proceso si no convalidamos la denuncia como verdadera ya lo cerramos ahí, lo que facilita y agiliza mucho más el trabajo, trabajamos dentro del contexto y la familia en su hogar, trabajamos ahí, hacemos un seguimiento y no derivamos al servicio directamente salvo que surja otro tipo de intervención." (Entrevista 1, 2012)

De acuerdo a lo comentado por los dos entrevistados anteriores la detección de una situación de violencia hacia niños y adolescentes se realiza a través de una sola entrevista domiciliaria o en la propia institución en donde si no se convalida la existencia de violencia se cierra la situación. Dada la complejidad y el tipo de problemática que se aborda es comprobable que con simplemente una sola primera entrevista es muy difícil y casi improbable que se detecte la existencia de violencia en una familia. La detección de violencia intrafamiliar se puede realizar en una primera entrevista solo si las evidencias en un miembro presente en

la misma son muy notorias y de clara visibilidad (como de carácter físico en donde el profesional las pueda directamente visualizar) para el profesional participante. Las demás situaciones de violencia psicológica, abuso y explotación sexual y hasta de violencia física más ocultas quedan muchas veces excluidas de la detección del servicio, más allá de la experiencia en la temática del profesional y el tipo de entrevista más minuciosa que se realice en un solo encuentro con la familia.

Como lo expresa el siguiente Trabajador Social, dado el ritmo institucional con muchas demandas de trabajo con situaciones de violencia familiar se atiende principalmente las de carácter urgente y muchas veces no se llega a ser un proceso de trabajo adecuado -con una cantidad acorde de entrevistas con una misma familia- para trabajar la situación tan compleja como es la violencia intrafamiliar.

“Como te decía que a veces atendemos la urgencia y no se puede hacer de repente un proceso como para trabajar el tema entonces mismo por la dinámica del servicio que tenemos otro caso que llega que es urgente que viene de no sé dónde tenemos que atender, también está el servicio dentro de la línea incluye derivación se trata de que sea un diagnóstico y derivar pero a veces es difícil hacer un diagnóstico en una sola entrevista o en un encuentro a veces hay que tener varios y bueno a veces es lo que se nos dificulta como tener un diagnóstico lo más aproximado posible y que la atención sea lo más efectiva posible (...)es un servicio con una dinámica bastante movida y hay mucha demanda a veces las familias en una sola entrevista no pueden ver cuál es el problema que está teniendo entonces a veces como se lleva a otra situación más urgente algunas van quedando relegadas...”(Entrevista 4, 2012)

3.3 Trabajo interinstitucional e integración de la Línea Azul al SIPIAV.

De acuerdo a la totalidad de las respuestas de los entrevistados se puede afirmar que los diferentes profesionales realizan continuamente coordinaciones de trabajo con otras instituciones que estén relacionadas con la temática abordándola a través de múltiples sectores ya sea salud, educación, maltrato, violencia y abuso sexual, justicia, cuidados, entre otros.

“Coordinamos desde el INAU muchas veces a servicios internos de la institución y el trabajo en la Línea Azul es hacer un diagnóstico y derivar, no tendríamos que trabajar seguimientos puntuales o si no derivar a otras instituciones ya sea poder Judicial, dentro de INAU ya sea centros CAIF, jardines pero un monitoreo mas en el territorio. Cuando habilita que hay una quita judicial se debe llamar a un juez. Y bueno desde ese lugar trabajamos con muchas Ongs, organizaciones internas y externas, Mides, Intendencia (IMM).” (Entrevista 1, 2012)

“Si en general este un departamento muy conocido a nivel de organizaciones no tanto a nivel de la ciudadanía, pareciera alguna parte de esta que no conociera este servicio. Pero si en las organizaciones nosotros generalmente tratamos de coordinar con todas aquellas que tengan que ver con la restitución de derechos o para la atención específica para situaciones de maltrato y abuso sexual, restitución de derechos puede ser una coordinación con un centro educativo, puede ser una coordinación con la policlínica, organizaciones que atiendan niñas y niños que hayan sido víctima de maltrato y abuso sexual, también se está incluyendo que antiguamente no era tanto pero por modificaciones y nuevos decretos trabajamos mucho con equipos de la salud privados que antes no teníamos, entonces los equipos que tienen las mutualistas para maltrato .” (Entrevista 2, 2012)

En este último discurso se puede destacar la apreciación de que la Línea Azul como servicio es muy conocida a nivel institucional tanto en el ámbito privado como público, no así a nivel de la ciudadanía en general. Además se destaca que a las coordinaciones se ha incluido últimamente al sector privado de la salud, ampliándose así el sistema de protección contra la violencia en niños y adolescentes.

A partir de los discursos siguientes cabe destacar la importancia que se le da no solo al trabajo de detección de la violencia intrafamiliar en la Línea Azul sino también al trabajo coordinado con otras instituciones. Se entiende que al ser un problema multidimensional, este debe ser abordado por los diferentes sectores. Además al ser un hecho tan complicado de detectar en una sola entrevista -como anteriormente se expresó- es fundamental tener la cooperación y el trabajo conjunto con las organizaciones más cercanas al territorio en donde viven las familias. De esta manera se puede generar una convalidación más certera, un mejor trabajo posterior y un monitoreo continuo y adecuado de la evolución de la problemática.

“Si claro eso es gran parte de las estrategias permanentes de abordaje que requiere que uno no solo tenga claro intervenir sobre la situación problemática sino también sobre la generación de estrategias posibles para restitución de los derechos dentro de esas estrategias esta la coordinación interinstitucional porque al ser un problema multidimensional e involucra áreas involucra varios planos pero también involucra varias instituciones para recomponer esa dinámica uno requiere determinados elementos que la protejan y bueno en ese sentido requerís trabajar en coordinación, coordinaciones telefónicas, reuniones en los establecimientos, entrevistas personales o sea todo lo que signifique poder generar algún enlace con el ámbito territorial de las familias, de los gurises que pueda mejorar esa dinámica. Puede ser un CAIF, la escuela pública, la policlínica, en las situaciones en las que hay una presunción de maltrato y eso no se logra constatar tan claramente y hay que ver la evolución de esa familia en el tiempo siempre te alias con determinadas instituciones que hay a nivel territorial que son las que te van a monitorear in situ a esa familia pueden observar e informar de como va avanzando esa dinámica.” (Entrevista 5, 2012)

“Si todo el tiempo en contacto muy fluido con la variedad de actores locales de la comunidad porque en realidad son los que tiene que trabajar estas situaciones porque son los que están cerca de la gente nosotros acá es muy complicado trabajar con una situación que esté ocurriendo en Carrasco Norte por decir un barrio pero sin duda por este medio podemos plantear un movimiento a algunos actores locales que puedan que pueden ir desde Salud Publica, desde el Sistema de enseñanza, desde organizaciones no gubernamentales en convenio con INAU, también puede ser un Servicio descentralizado del INAU que sean referentes.” (Entrevista 3, 2012)

De acuerdo a lo que pude observar durante mi pasada práctica preprofesional siempre surgió la confusión -tanto por mi parte como por parte de varios actores referentes de distintas organizaciones con que se intentó trabajar en la Línea Azul- la cuestión de que si se realizaba en dicho espacio una atención terapéutica o un abordaje desde el Trabajo Social con las familias en un determinado plazo. La Línea Azul, de acuerdo a los objetivos institucionales planteados es un centro de detección y derivación de las problemáticas de los niños y adolescentes, no un centro de terapia o trabajo prolongado con dichas situaciones. Esta cuestión a lo largo de la práctica se me fue aclarando y la tuve que comunicar varias veces a las familias y a los distintos profesionales pertenecientes a otros organismos. Tanto de mi parte como de parte de dichos actores se problematizó la cuestión de porqué dicho espacio -de terapia o trabajo

prolongado- no podría estar integrado a este centro, entendiéndolo como necesario al ser el primer contacto con las familias, y favoreciendo así al proceso de intervención.

En el discurso del siguiente entrevistado se muestra el cuestionamiento anterior causando muchas veces planteos que se deberían discutir tanto a nivel de equipo como a nivel institucional.

"(...) en el sentido de la escuela es difícil, si bien la escuela tiene un protocolo, también la Salud tiene un protocolo pero nos están derivando permanentemente situaciones y bueno a veces acá somos muy pocos. Y bueno muchas veces la dinámica del servicio es complicado porque estoy atendiendo la urgencia y no abordando la situación como debería ser. Y eso como que nosotros nos estamos constantemente planteándonos y replanteándonos por eso muchas veces pedimos reuniones a la interna del equipo porque a veces mismo desde acá sentís que...

Coordinamos con Ongs, MIDES, centros de Salud, por la zona andamos por la policlínica más que nada con las organizaciones tenemos un trabajo de coordinación más bien telefónico pero me ha tocado tener que ir a una casa y la señora me dice a mira yo voy a la policlínica que está cerca y bueno de repente ya voy y bueno a veces tenemos que derivar alguna situación y las organizaciones nos piden de poder reunirnos, también derivamos a otras Divisiones dentro de INAU, División Salud o lo que es la UIF que es la Unidad de Intervención Familiar que más que nada lo que hace es un trabajo más terapéutico... (...)Esta unidad es como un espacio psicológico en donde hay psicólogos y bueno van a estar como en un proceso también que no es que van a tener 2 o 3 entrevistas porque nosotros tengamos 2 o 3 entrevistas y seamos Línea Azul va cambiar, mentira. Ese proceso nosotros desde acá no lo podemos ofrecer mismo por la dinámica como te decía que llegan situaciones nuevas que de repente son urgentes y temas que dejar las que no son tan urgentes y atender esas entonces así a veces van quedando cosas para atrás y bueno." (Entrevista 4, 2012)

Al final de este discurso la entrevistada aclara que existen otros espacios tanto estatales -como la UIF (Unidad de Intervención Familiar)- como privados (distintas Ongs) que dan lugar a un proceso de trabajo más prolongado y de carácter terapéutico para abordar situaciones de violencia.

Sin embargo de acuerdo a lo que pude notar durante mi pasada práctica preprofesional en la Línea Azul y de la siguiente respuesta presentada, a la hora de derivar surgen diversas complicaciones como la inexistencia de cupos o la falta de disponibilidad de recursos y tiempos de las organizaciones a las cuales se intenta derivar a la familia para comenzar un proceso de trabajo.

"(...)en si las coordinaciones las dificultades que presentan son las comunes que cada organización tiene contratos porque tiene convenios y muchas veces nos encontramos que si bien hay un centro educativo en la zona para chiquitos un CAIF tienen su grupo completo las cuestiones pasan por eso si bien se considera a Departamento Línea Azul como un departamento relevante que tiene la incorporación de algún niño o niña a un centro educativo o de la salud para alguna atención específica es válido a veces presentamos las complicaciones que surgen en cualquier coordinación." (Entrevista 2, 2012)

Además de acuerdo al siguiente comentario y a la metodología de trabajo de la Línea Azul no se evalúa ni se monitorea la evolución del trabajo con la familia en dicha organización una vez derivada la misma.

"Una vez derivado se supone que las instituciones están capacitadas para trabajar con esos casos, no evaluamos después su trabajo." (Entrevista 1, 2012)

En la gran mayoría de las entrevistas realizadas, salvo en una, se entiende que existe una integración importante de la Línea Azul al SIPIAV, reconociendo hasta en algún caso que el servicio tiene un papel protagónico en dicho sistema. Sin embargo lo que pude notar a la hora de preguntar sobre qué consistía el SIPIAV y como se trabajaba con el mismo la gran mayoría de los entrevistados desconocieron cuál es el funcionamiento del mismo, si existía una comisión, cuáles eran sus integrantes y el tipo de organización que presentaban a nivel nacional. Las respuestas de los entrevistados básicamente fueron que existían organismos públicos que a nivel general integraban dicho sistema pero como lo expresa la siguiente entrevistada existe una falta de información sobre la dinámica de dicho sistema y además una falta de comunicación y por ende de trabajo con la unidad coordinadora del SIPIAV y sus integrantes.

"Si el SIPIAV tiene propia forma de trabajo que tiene como enlace con otros organismos públicos. Tiene Mapas de Ruta para primaria, para la Salud y también son cuestiones manejadas desde nuestro departamento. Igualmente yo creo que nos falta, no digo a nivel de direcciones, pero si tal vez nos falte como mayor fluidez e información a los profesionales, al equipo del departamento en cuanto a que estamos INAU como rector de políticas públicas, SIPIAV enlace interinstitucional y cuál es la dinámica que hay en torno a eso, no la conocemos tanto." (Entrevista 2, 2012)

En el discurso de los siguientes entrevistados se reafirma la falta de información referente al SIPIAV.

" Por ejemplo o sea el SIPIAV no sé cuántos integrantes es que tiene pero digo si está formado por Salud Publica y todo eso no me acuerdo quien más creo que el Ministerio del Interior y otros mas no sé...a veces capaz del SIPIAV como organización nos derivan alguna situación pero por ejemplo de Salud nos llegan pero no a través del SIPIAV nos llegan directamente de la policlínica, capaz que los demás Trabajadores Sociales que tienen más tiempo te pueden dar un mejor panorama del SIPIAV, (...Nombre profesional) quizás de más información lo más seguro." (Entrevista 4, 2012)

"Si el SIPIAV es la Unidad coordinadora, es como un comité de organismos que tratan de ver la situación de la violencia en la que participa Salud Publica, el Poder Judicial, INAU incluyendo Línea Azul, Primaria en donde participan diferentes actores.(...) si es parte del Sistema el SIPIAV igual es Comité coordinador de todos los recursos existentes y uno de los recursos es la Línea Azul, la Línea es el registro telefónico primero y parte del Mapa de Ruta (...) ahí la Línea Azul es actor absolutamente protagónico de la captación telefónica..." (Entrevista 5, 2012)

La respuesta más completa y concisa sobre los cometidos del SIPIAV fue la del siguiente entrevistado que describe los objetivos propuestos por dicho sistema.

"(...) SIPIAV es producto de lo que fue la Declaración del Código del Niño y de la Adolescencia no estoy seguro pero lo que si es que el Estado tuvo la obligación de crear un organismo o entes para el maltrato infantil y en función de eso realizar diferentes dispositivos que son los Mapas de Ruta para situaciones de maltrato y abuso en Primaria como en Salud Publica y entre otras cosas se crea el SIPIAV que en realidad está conformado institucionalmente esta precedido por el INAU pero también está conformado con la gente del MIDES, está conformado por Salud Publica, también está conformado por la gente de educación y creo que con UNICEF. Y en realidad el SIPIAV tiene como un objetivo la promoción de determinado tipo de abordaje y dentro de sus lineamientos es la intervención en territorio, lo interinstitucional como apuntar a una intervención más integral apostar al trabajo en red, se determinan estrategias de intervención respecto al maltrato infantil y bueno eso contradice a la Línea Azul que está trabajando con situaciones en todo Montevideo de manera centralizada." (Entrevista 3, 2012)

Sin embargo el mismo entrevistado expresa una contradicción importante que genera dificultades a la hora de trabajar de manera descentralizada y fluida con las diversas instituciones competentes en la temática no lográndose la interinstitucionalidad deseada que apuesta el SIPIAV.

“Ese es un tema no porque en realidad la mayoría del trabajo se hace de manera telefónica o vía fax, se envían informes vía fax y bueno pero últimamente parece que la mejor forma de trabajar sería que los equipos se puedan reunir y poder tener un contacto más fluido con los distintos actores porque hoy lo que es maltrato infantil como lo espera el SIPIAV que la intervención sea interinstitucional y para que pueda haber un intervención interinstitucional tiene que haber una comunicación fluida y a veces yo me encuentro con la contradicción que sabiendo que en un servicio centralizado y funciona de manera centralizada ponerme a trabajar de manera descentralizada.” (Entrevista 3, 2012)

El entrevistado manifestó la necesidad de que más allá de contactos telefónicos existan reuniones de equipos con distintas organizaciones barriales y sus familias para generar una comunicación, referencia y trabajo conjunto buscando la descentralización del servicio que a su entender se encuentra centralizado en el centro de Montevideo.

Sin embargo expresa que esta intención de realizar un trabajo descentralizado muchas veces se dificulta cuando no se imposibilita su ejecución dada la elevada cantidad de demanda de atención de situaciones problemáticas. El mismo entrevistado expresa que existe una gran contradicción en la Línea Azul ya que funciona como servicio referente entre las organizaciones pero a la vez se encuentra algo aislado e incomunicado del SIPIAV.

“(…)en realidad yo creo que línea Azul tiene como un rol que es raro es difícil de clarificar porque es como un servicio que en realidad es referente pero que a la vez está un poco aislado, yo realmente con SIPIAV poca comunicación…” (Entrevista 3, 2012)

Para describir como debería funcionar un sistema de protección integral contra la violencia en niños y adolescentes propongo citar el Plan Estratégico dispuesto por la ENIA.

De acuerdo al Plan Estratégico propuesto por los *Cuadernos de la ENIA en Políticas de protección especial* se plantean condiciones para un efectivo sistema de protección integral para los derechos de los niños y adolescentes.

“Se define como inclusivo y participativo, en cuanto a”...que deberá tomar en cuenta a la mayoría de los actores sociales Públicos y Privados que están relacionados con la infancia en todo el país. Deberá considerar la opinión de los niños/as y adolescentes” y “Profundizar la participación ciudadana en los temas de infancia y adolescencia”. Plantea como criterios de transformación institucional la descentralización, la territorialización, una nueva articulación de lo público y lo privado, y mayor y mejor coordinación interinstitucional. Estas líneas de acción indican un cambio en la orientación en cuanto a profundizar y garantizar la proximidad con la población objetivo, la potenciación de recursos y la integralidad por medio de la participación de los diferentes actores involucrados, así como la intencionalidad de revisión de la ecuación gubernamental/no gubernamental.” (García, S.; 2008; 26)

3.4 Tareas de investigación, registro, sistematización, evaluación de la práctica y generación de propuestas en el ejercicio del Trabajo Social en la Línea Azul.

La mayoría de los entrevistados a la hora de preguntarles sobre si ejercían tareas de investigación entendieron que dicha tarea implicaba un tipo de investigación más referida a su práctica misma de indagación que realizan cotidianamente a través de la línea telefónica y vía entrevistas para convalidar o no situaciones de violencia y maltrato en las distintas familias abordadas.

“Si por supuesto la investigación lleva que nosotros muchas veces a través de la línea telefónica nos plantean una situación que para nosotros es como una hipótesis pero cuando vamos a terreno al campo tenemos cierto índice, ciertos indicadores que nos permiten poder evaluar si estamos ante una situación de riesgo de verdad o si es un tema familiar, un conflicto entre vecinos, entonces allí realizamos cierta investigación para llegar al diagnóstico...”
(Entrevista 1, 2012)

“Si de repente a veces un poco referido a investigación en el sentido de cuando tenemos una denuncia de cuando se plantea maltrato tratamos de contactarnos con los centros educativos que son un buen referente a veces sí a veces no, o sea en las escuelas a veces las Directoras hay algunas más comprometidas que otras en ese sentido sí...”
(Entrevista 4, 2012)

“La práctica de la Línea Azul es un proceso de investigación desde la llamada del teléfono hasta la constatación de una situación problemática de violencia es todo un proceso de investigación y se hace desde el teléfono lo continuas en el domicilio y lo culminas en el consultorio o sea que el Trabajador Social tiene que estar entrenado para eso como el Psicólogo o el Psiquiatra o como cualquier actor que intervenga en ese proceso pero la investigación se realiza...” (Entrevista 5, 2012)

A varios entrevistados les aclaré que a lo que me refería con dicha pregunta era a un tipo de investigación en donde se diera lugar a producción de conocimientos e información que favorecieran a las prácticas realizadas allí y al Proyecto Línea Azul en sí mismo. La mayoría expresaron que dado el carácter emergencial de las intervenciones y la cantidad demandada no se da lugar a realizar un proceso de investigación por falta de tiempo y propuestas del equipo.

“No en realidad no, creo que nosotros estamos muy abocados en lo que es la intervención, en realidad se ha dado una tendencia a que se sistematice a través de sistemas informáticos hay como gente que está un poco atrás de las estadísticas, no directamente los Trabajadores Sociales estamos como bastante comprometidos con lo que son las intervenciones de urgencia, situaciones que hay que actuar inmediatamente muchas veces. En realidad cuando se elaboró el último Proyecto de Línea Azul el equipo tuvo una participación relativa para la elaboración del nuevo proyecto institucional pero tareas de investigación no.” (Entrevista 3, 2012)

“Registro si se hace por supuesto, investigación no se ha hecho ninguna desde el área social sí creo que es un debe, si porque es una cuestión como decía anteriormente en esta cuestión de coordinar con centros de atención a veces se nos dificultan los cupos y no hemos hecho ninguna producción para elevar donde pongamos esto en palabras, en documentos no lo hemos hecho.(...) Sistematización no, es que como cuerpo de Trabajadores Sociales mucho no

hemos tenido tiempo de hacer más allá estas cuestiones puntuales que hemos intervenido en dupla, pero sentarnos a pensar, problematizar prácticas todavía no hemos tenido oportunidad.” (Entrevista 2, 2012)

“(…) el registro también lo que no se realiza es una sistematización o sea se logran algunas síntesis y registros de información que a fin de año se hace el informe específicos que se mandan a las contrapartes internacionales que lo que registran es la cantidad de llamadas recibidas, que tipo de denuncias y alguna variable más relacionada a las situaciones y no es a nivel de práctica del Trabajo Social no hay una sistematización de la practica a ese nivel…”(Entrevista 5, 2012)

Como se observa en los discursos anteriores y en el de los restantes entrevistados respecto a las tareas de registro se coincide que se realizan constantemente a través de la elaboración de informes de las situaciones y el registro de datos en su sistema informático. Sin embargo en lo referido a tareas de sistematización la totalidad de los entrevistados comparte que no se producen, salvo alguna síntesis anual con datos estadísticos que se obtienen del desempeño de la Línea Azul. Esto se identifica fundamentalmente en el discurso del segundo entrevistado que explica que dada la falta de tiempo no se ha generado todavía un espacio de reflexión y problematización de sus prácticas. Además de acuerdo al primer fragmento anterior del entrevistado se expresa que en la última reformulación del Proyecto Línea Azul no hubo una participación de equipo ejecutor.

Respecto a las tareas de evaluación de las prácticas y generación de propuestas que se encuentra bastante relacionado con las tareas anteriores surgieron algunas de las siguientes respuestas.

“Por supuesto, lo que si tenemos espacio para una supervisión de parte técnica a través de la División Social del INAU y de los psicólogos.

(…) Tenemos una supervisora que viene al servicio si la demandamos o también por reunión supervisión en el Departamento entre nosotros.” (Entrevista 1, 2012)

“(…)Y respecto a la evaluación de la práctica tenemos una supervisión externa que una vez cada tanto viene y bueno pero en realidad es como una de las cosas que tiene este servicio que cuesta sentarse y hablar de las cosas y que a veces cuando tenemos los espacios para sentarnos y pensar estamos abrumados por la realidad y es lo que tiene trabajar en un servicio así que creo que a veces se termina hablando de otras cosas como del funcionamiento diario que en realidad no hacen a lo que realmente importa, me parece que también es una estrategia inconsciente como para zafar un poco de hablar de lo que tenemos que hablar.” (Entrevista 3, 2012)

“Hay poco espacio para eso, estaría bueno más... tratamos de o por lo menos de cada tanto tener una reunión también por nosotros porque pueden darse malestares a la interna del equipo, en si pueden ser capacitaciones que últimamente yo este año hice un sobre explotación sexual comercial que bueno la hemos hecho algunos compañeros y bueno el año que viene la harán otros también pero no mucho a la interna del grupo de bueno sentarnos un día y digamos vamos a trabajar sobre este tema, entendés cuando surgen reuniones es cuando bueno hay algún otro tema más que nada de funcionamiento y bueno un tema más operativo y ahí sí creemos que es necesario o mismo dificultades que se pueden dar entre compañeros que bueno no tanto pero siempre alguna cosa hay para hablar. Pero creo que se debería dar un espacio de generación de propuesta de ver cómo estamos trabajando y evaluar...” (Entrevista 4, 2012)

Entre los entrevistados se coincide que existe una supervisión externa a la Línea Azul perteneciente a una División interna del INAU en donde se evalúa el desempeño individual de los Trabajadores Sociales. Sin embargo no se ha generado aun una evaluación grupal como equipo en donde se reúnan todos los integrantes del servicio a valorar su proceso de trabajo y a generar propuestas y cambios. Si bien se han dado reuniones de equipo como manifiestan los últimos dos entrevistados, en la mayoría de dichos espacios se termina discutiendo de cuestiones meramente operativas del trabajo como sean horarios, conflictos que generan la convivencia laboral, entre otras formalidades del funcionamiento diario. Incluso en el segundo discurso anterior del Trabajador Social se expresó que muchas veces esta dinámica de reunión en donde se genera este tipo de discusión surge de manera inconsciente por parte de los participantes. Entiendo que esta situación quizás pueda acontecer debido al ritmo estresante de trabajo al que se encuentran expuestos los trabajadores en la Línea Azul, utilizando dicho espacio de reunión para descomprimir tensiones y desahogarse de los conflictos con que se trabajan diariamente. Además según un Trabajador Social parecería ser que se evita hablar de temáticas más importantes que realmente tienen que resolver y modificar a nivel general, respecto al funcionamiento y a la organización de la Línea Azul. Varios entrevistados proponen que es necesario y fundamental dar lugar a un espacio de reunión de equipo cada determinado periodo de tiempo en donde se evalúe la práctica en general y se generen propuestas.

El Director del Centro Derivación y Estudio expresa que existe un espacio de evaluación y generación de propuestas que lo realiza tanto el Departamento de Trabajo Social como el de Psicología perteneciente al INAU pero solo con cada práctica individual de los profesionales de Línea Azul y no a nivel de equipo.

"(...) el INAU tiene un Departamento de Trabajo Social y un Departamento de Psicología y tiene Directores y lineamientos que siguen y acompañan los procesos técnicos de cada profesión que incluyen la evaluación de la tarea de los Trabajadores dentro del espacio no la evaluación de la Línea Azul sino que eso lo hacemos nosotros, ellos lo que evalúan es al profesional que se involucra en la Línea azul. Hacen una evaluación de la gestión del profesional e intercambian con ese profesional, la tarea que llevan adelante. Se generan propuestas de abordaje que eso son los espacios que tienen en la supervisión práctica profesional donde ellos van con un supervisor de Trabajo Social y desarrollan desde ese lugar eso y bueno pueden conversar desde su práctica y pueden generar cambios a la práctica profesional al aporte se nutren de conocimientos porque también comparten..." (Entrevista 5, 2012)

Supuestamente la evaluación general del equipo Línea Azul y la generación de propuestas es ejercida por la División Estudio y Derivación que como ya observamos anteriormente se da con otra dinámica distinta y no como la que describe este Director. La institución tiene prevista una doble línea de dependencia de sus profesionales: por vía administrativa (director del servicio) y por vía técnica, (en relación a su departamento técnico de referencia).

Para comprender qué tipo de actitud debe presentar siempre un Trabajador Social en su trabajo y reflexión cotidiana propongo traer las ideas del siguiente autor.

Siguiendo a Travi -como ya fue nombrado en el marco teórico de este documento- para el caso del Trabajo Social a diferencia de otras profesiones de las Ciencias Sociales como históricamente fue planteado, siempre estuvo llamado a "intervenir", sin embargo este debe diseñar y utilizar un conjunto de instrumentos que puedan permitir cumplir tanto con el rol de producción de conocimientos e información a través de la investigación, como con el rol de intervención. (Travi, B.; 2007)

Para esto se requiere profesionales que sean capaces de adoptar una actitud investigadora y crítica que desnaturalice y cuestione las realidades en las cuales interviene. Este tipo de actitud investigadora no solo nos permitirá conocer mejor la realidad compleja en la que trabajamos, sino que a su vez nos aportará insumos desde el Trabajo Social que servirán para elaborar nuevas políticas sociales más efectivas para afrontar esta realidad.

3.5 Aportes del Trabajo Social en la búsqueda de prevención, protección y promoción de los derechos del niño y adolescente en el INAU

A través de los siguientes discursos se puede destacar que existe una coincidencia en que las acciones de prevención son las que menos se lleva a cabo a causa de que los entrevistados siempre abordan la problemática cuando ya se encuentra latente e instalada a nivel familiar.

Incluso en el siguiente discurso del Trabajador Social entrevistado, se entiende que es un debe en el servicio el implementar más acciones de prevención que a su entender son ejercidas más a nivel de campañas publicitarias.

"Yo creo que el aporte es muy valioso y es mucho el tema de trabajar en conjunto, eso de la prevención por lo menos desde acá no sé si hay, ya atendemos cuando ya está el problema y como te decía desde acá desde este servicio..., si el INAU hace campañas y publicidad pero desde acá el hecho que se vaya a difundir a las escuelas no se hace. Un poco de atención y bueno y si la situación es realmente grave hay que dar protección pero capaz que estamos un poco en debe en el tema de la prevención, porque también capaz que abriendo más la canilla hay más demandas y es como difícil como se absorbe después esa demanda." (Entrevista 4, 2012)

Sin embargo el siguiente entrevistado entiende que la acción de prevención es la que menos se ejerce pero entiende que de igual manera a través de la acción orientadora a las familias que se realiza por vía telefónica termina siendo una acción de prevención de derechos de los niños y adolescentes.

"Y todo en realidad vos desde una línea de teléfono... la prevención es la que menos se hace porque ya te llega...pero de igual manera se hace en la orientación vos haces una consejería a través del teléfono no todas las situaciones las abordas en domicilio digo entonces las consejería es un acto de prevención es una intervención orientada a la prevención. Lo que por ahí no se hacen tantos talleres pero este año han sido convocados a diferentes lugares donde han ido profesionales de la Línea Azul a hacer talleres de violencia mostrando el Mapa de Ruta (...)." (Entrevista 5, 2012)

"(...)en nuestra práctica lo que nosotros hacemos muchas veces, este año empezamos a hacer es una especie de talleres con una compañera del área psicológica que tienen que ver con las personas adultas jóvenes de 18 a 24

años en esta cuestión de la presentación de lo que es la violencia intrafamiliar, porque, una fue por solicitud la gente que tenemos son padres o madres con nenes chiquitos o van a serlo en muy pocos años, entonces está dirigido a personas con pareja y probablemente van a ser padres muy pronto. Esto es prevención, está avalado por nuestro Director incluso quiere que sea realizado en centros escolares, propuesta en taller para escolares, entonces hay como una mirada de prevención.” (Entrevista 2, 2012)

En los discursos de estos dos entrevistados se destaca que algunas de las acciones de prevención que se han comenzado a implementar en el año 2012 fueron las de realización de talleres a personas adultas entre los 18 y 24 años por parte de algunas Trabajadoras Sociales y Psicólogas de Línea Azul. Lo destacable en la implementación de dichos talleres es que son dirigidos a futuros padres y madres en donde se transmiten pautas adecuadas de crianza, educación y relacionamiento con los futuros hijos a modo de prevenir el maltrato y la violencia intrafamiliar. Por lo tanto a través de estas acciones pedagógicas y preventivas se intenta abordar desde Línea Azul una de las tantas causales de la violencia entre adultos padres y niños.

Otro de los entrevistados, como el siguiente, concuerda que se ejerce una especie de prevención incluso cuando no se confirma la situación de maltrato o violencia en una familia ya que se utiliza dicho espacio de la entrevista para trabajar aunque sea brevemente cuestiones de educación, de cuando se está ejerciendo maltrato o no, y de que existe un marco legal que hay que respetar y que protege los derechos del niño y adolescentes.

“Como yo te decía muchas veces en algunas oportunidades tal vez sean las menos que el maltrato no se convalida de igual manera esto es un espacio de que más allá que las personas vienen alteradas de poder bajarlas y bueno hablar de estas cuestiones de la niñez y de la adolescencia, de cómo educarlos de cómo nos educan a nosotros y bueno creo que esos son espacios válidos para trabajar la prevención, tal vez nos llegan situaciones en donde el daño es muy importante en donde se recurre al Poder Judicial, se podrá derivar a una organización que tenga que ver con el maltrato.” (Entrevista 3, 2012)

Sin embargo tanto este entrevistado como la siguiente describen que como acciones de protección al constatarse situaciones de maltrato y violencia en donde la familia no está dispuesta a dejar de ejercer la violencia o maltrato a sus hijos o no lo reconoce se recurre al Poder Judicial para que este actúe, o en el caso que no lo amerite, se deriva dicha familia a organizaciones que trabajen con dicha problemática.

“Bueno cuando podemos, muchas veces comprobamos que hay maltrato, entonces la familia no reconoce o no está dispuesta a hacer un cambio y bueno a veces como última opción recurrimos al Juzgado que a veces puede ayudar o no, lo mismo que desde acá a veces la intervención puede ser efectiva o no, hay familias que no les importa que tengan que ir al Juzgado ni nada. Entonces las coordinaciones con Ongs que trabajan con maltrato, pueden ser con CAIF, con Club de niños, con Ongs como el Abrojo o Gurises Unidos que desde el territorio son los que apoyan un poco más y bueno digamos si necesitan podemos estar en coordinación permanente o si necesitan apoyo actuamos nosotros como una institución como te podría decir...como para centrar a la familia y decirles somos INAU y bueno hay que cumplir determinadas cosas (...)” (Entrevista 4, 2012)

Cabe destacar en lo manifestado por este último Trabajador Social que muchas veces estas acciones de recurrir al Juzgado o a la derivación de familias a otras organizaciones contribuyen o no a proteger los

derechos de niños y adolescentes, siendo o no una intervención efectiva debido a diversas condiciones. Entre estas condiciones se encuentra la disposición de la familia a cambiar la situación problemática y el trabajo conjunto de las organizaciones competentes, entre otras condiciones ya nombradas a lo largo de este capítulo.

Por último en lo que refiere a acciones de prevención, protección y promoción, el siguiente entrevistado manifestó que estas se encuentran muy presentes en los Trabajadores Sociales del Proyecto Línea Azul a través de las estrategias de trabajo y coordinación que despliegan cotidianamente a partir de la recolección de información de las familias entrevistadas.

"En ese sentido el aporte del Trabajo Social es muy importante todo lo que pueda elaborar el Trabajador Social a partir de la información que recibe y de cómo nutre ese escenario de cuando trae la información de otros lugares es bien importante para la generación de estrategias que puedan ser de pronto prevención, protección y promoción en línea directa. (...) algunas uno se aproxima más que otras pero siempre estas tratando como proteger, en cómo prevenir, en como promover comportamientos saludables siempre hay mucha psicoeducación en el ejercicio del abordaje del proyecto." (Entrevista 5, 2012)

3.6 Debilidades y fortalezas de la Línea Azul en relación a la atención de maltrato y violencia a niños y adolescentes.

De acuerdo a la mayoría de los discursos de los entrevistados, se puede identificar que entre las debilidades que perciben de la Línea Azul una de ellas, en la que varios coinciden, consiste en la de carencia de recursos humanos suficientes para dar respuesta a la gran cantidad de demandas de atención a situaciones de violencia y maltrato en niños y adolescentes. Esta cuestión como bien se relata a continuación en el segundo discurso, deja muchas veces expuesto al niño a la problemática y a la vez al técnico por no poder dar respuesta.

"Y bueno una es la carencia de personal, hay poco personal calificado para atender la demanda que hay, hay poco equipo para atender la demanda masiva permanente y también muchas veces donde derivar." (Entrevista 1, 2012)

"(...) la demanda de trabajo que llega siempre, la demanda supera al sistema, la cantidad de situaciones muchas veces deja expuesto al niño, después a nosotros como técnicos porque de repente no tenemos la respuesta adecuada para la institución y bueno uno como que uno se tira abajo porque ve que las situaciones se multiplican y como este tema de la violencia doméstica y el maltrato infantil está muy arraigado en la población."

Y bueno entre las debilidades del servicio puede ser en que con la demanda del trabajo que hay a veces la intervención no es lo profunda que debería ser en tiempo, en seguimiento." (Entrevista 3, 2012)

"(...)porque si tenemos una entrevista y para afuera, otra entrevista y para afuera obviamente esos problemas no los vamos a resolver y es un poco eso lo que nosotros mismo nos cuestionamos, lo que reclamamos también como grupo el hecho de que somos muy pocos, si de que se necesitan más técnicos..."(Entrevista 4, 2012)

Es importante resaltar como lo expresan estos dos anteriores entrevistados que la masividad de demandas recibidas y la ausencia de recursos humanos para atenderlas repercuten negativamente en la calidad de atención de la Línea Azul a las situaciones de maltrato y violencia, sea en escasa profundidad de trabajo, y en el corto tiempo de trabajo y seguimiento con las diferentes situaciones abordadas. Esta cuestión como lo manifiesta sobre todo esta última entrevistada es uno de los reclamos que realizan como equipo.

Siguiendo con los discursos respecto a las debilidades que perciben, un entrevistado expresa:

"(...) también una fragilidad con el volumen que tenemos de trabajo que es la falta de recursos humanos suficientes para la atención por ahí algo de formación de los recursos humanos, por ahí algo de locomoción como son intervenciones en crisis tenés que ir y a veces como que no contás con la locomoción suficiente para atender en todos los momentos y en todos los lugares de las situaciones pero eso es como para ajustar." (Entrevista 5, 2012)

Este último entrevistado agrega a las debilidades de falta de recursos humanos la de formación de los técnicos y la ausencia de locomoción suficiente para abarcar de manera adecuada a todas las situaciones de emergencia.

En los siguientes discursos se pueden identificar otras debilidades percibidas tanto internas al servicio como externas.

"Y en cuanto a debilidades tiene que ver con las organizaciones específicas que no están por toda la ciudad que implican una movilización de la familia una vez a la semana que deben llevar a sus niños, muchas veces que pasa a nivel familiar que no solo pasa en INAU que pasa a su vez en otras organizaciones que muchas veces no hay un dispositivo que impida a las personas denunciadas no se acerquen a los domicilios. Todavía no están muy aceitadas las intervenciones para situaciones en que la persona tenga que dejar el hogar en el núcleo familiar para la protección de derechos tanto en la madre como en los chiquilines. Los albergues no son tan rápidos de conseguir cupos, hay algunas dificultades de esa índole." (Entrevista 2, 2012)

"Hoy creo que es un servicio importante pero también otras de las debilidades es que somos un servicio bastante centralizado en donde atendemos situaciones de los organismos sociales de la comunidad y que tienen expectativas muy elevadas con respecto al servicio y bueno lo que te decía hoy esto de ir a los barrio y a organismos reunirnos y poder pensar." (Entrevista 3, 2012)

Estos entrevistados concuerdan en que como debilidad hay una centralización tanto del servicio Línea Azul (como lo expresa fundamentalmente el segundo entrevistado) así como de todas las organizaciones que trabajan con la temática de violencia y maltrato, que implican una movilidad constante de las familias a presentarse con sus hijos a los centros. A su vez otra debilidad que se suma en el primer discurso anterior es la falta de dispositivos institucionales para impedir que las personas denunciadas se aproximen a los domicilios de las familias afectadas. Además el mismo entrevistado nombra como otra carencia la de falta de lugares de alojamiento para albergar familias que deban abandonar su hogar por motivos de violencia intrafamiliar ejercida por uno de sus integrantes.

El siguiente Trabajador Social manifiesta el papel de las Organizaciones No Gubernamentales y el trabajo interinstitucional con las mismas como debilidad más bien externa al Servicio Línea Azul pero que lo vincula de manera importante:

"(...) capaz que lo que falta también es Ongs que atiendan el maltrato a donde derivar, sin embargo vos ves que recursos hay por todos lados el tema es que a veces nosotros queremos derivar a esos recursos y es desde ahí donde nos viene la demanda entonces..."

"(...) capaz que Ongs que tengan que haber con el maltrato tendrían que haber más o estar mejor articuladas los servicios..." (Entrevista 4, 2012)

En un principio de su discurso el entrevistado afirma que quizás haya falta de mayor número de Organizaciones No Gubernamentales para trabajar con la temática de violencia y maltrato, incluso en otra instancia de la entrevista expresa que hubo una experiencia piloto que se trabaja específicamente con situaciones de explotación sexual y comercial, pero actualmente se ha terminado y no existen organizaciones que trabajen la temática. Sin embargo luego se retracta y expresa que recursos hay suficientes lo que falla es la coordinación y la articulación interinstitucional.

A través de estos diferentes discursos se vuelve a detectar –como anteriormente de este capítulo se mencionó– que como debilidades a nivel general del sistema de protección de infancia y adolescencia existen grandes dificultades en el trabajo interinstitucional y en la descentralización.

Sin embargo cabe destacar como favorable en el siguiente discurso que existen iniciativas de parte del equipo para reunirse con Organizaciones No Gubernamentales para trabajar en el tema de las coordinaciones, aceptar las articulaciones interinstitucionales y buscar estrategias para tratar de generar la demanda por parte de las propias familias afectadas.

"(...)hemos hablado ya varias veces que capaz que la Directora y nosotros poder reunirnos como equipo con las Ongs de repente como para hablar el tema de las coordinaciones porque ellos a veces dicen bueno esta situación capaz que no la tomamos y bueno si atienden el maltrato ver que situaciones atienden, eso varias veces lo hemos hablado pero todavía no se ha concretado pero de nosotros como equipo tener una reunión con representantes de estas Ongs a quienes nosotros les derivamos estas situaciones bueno para articular mejor la situaciones después por qué a veces no es que allá una demanda de la familia y bueno ver la forma de generar la demanda y bueno la familia no es que viene tengo tal problema sino que nosotros vamos y bueno le decimos está habiendo esto problemas y capaz que ellos no lo ven y bueno ahí también ver de cómo generarle una demanda y claro de eso se trata nuestro trabajo también." (Entrevista 4, 2012)

Una última debilidad que cabe destacar, es la expresada por el siguiente entrevistado, que se refiere a la existencia de un enfoque teórico y práctico fragmentado con que abordan algunos técnicos de la Línea Azul a una situación familiar en donde acontezca tanto violencia de género como violencia sobre niños y adolescentes. A su entender en estas situaciones se debe tener una visión integral de abordaje, teniendo en cuenta que la violencia de género está fuertemente relacionada con la de niños y adolescentes comprendiéndola como una problemática de violencia intrafamiliar. Esta cuestión, entiende dicho entrevistado, que algunos técnicos no la llegan a comprender e implementar, y ven la violencia hacia niños

y hacia la mujer como tipos de violencias independientes, dificultando así la búsqueda de una intervención más efectiva sobre la realidad de cada familia.

“Creo que también es un desafío para el INAU el tema de cómo atender las situaciones de violencia de género cuando se mezclan la cuestión de los derechos del niño y los derechos de la mujer que en realidad para mí no hay una separación pero creo que a veces existe como una dificultad de los técnicos para comprender esto de que se trata la violencia de género dificultando la intervención. Un caso muy concreto que hay una situación que dice que hay una familia donde su madre golpea al niño pero también esa madre es víctima de violencia por el esposo y me parece que hay que darle un enfoque de intervención específico de violencia de género y a veces me parece que en algunos técnicos prima más de repente el niño...” (Entrevista 3, 2012)

Por otro lado a través de los siguientes discursos se describen las fortalezas que perciben los entrevistados en Línea Azul que son menos con respecto a las debilidades que se describieron anteriormente.

Algunos entrevistados como los que se citan a continuación expresaron que la Línea Azul es un servicio importante para la protección de aquellos niños y adolescentes que están siendo vulnerados sus derechos a través del maltrato y violencia. Uno de los entrevistados manifestó que con su accionar la Línea Azul ha salvado la vida a muchos niños víctimas de violencia extrema que podrían haber desembocado en consecuencias fatales.

“Y fortalezas supongo que es importante que este la Línea porque de alguna manera es otra manera de proteger a estos niños o familias que están siendo vulnerados sus derechos y que hasta hoy creo que el resultado es bueno porque muchas familias que se han asistido hay un porcentaje importante se han protegido de alguna manera a aquellos niños que estaban siendo víctimas de maltrato.” (Entrevista 1, 2012)

“Las fortalezas..., si bien hay determinado segmento de la población ni se toca ni le importa quién le puede estar llamando la atención creo que para mucha gente la Línea Azul y el INAU es una institución a la que respetan y me parece que el servicio a pesar de las múltiples debilidades que tiene le ha salvado la vida a muchísimos niños (...)” (Entrevista 3, 2012)

“(...)las respuestas oportunas, y esto es un fuerte también que no te deja un niño en el lugar cuando uno tiene que separar a un niño cuando está siendo víctima de violencia o abuso nosotros en ese sentido generamos los espacios para darle protección en las situaciones ya que en ese sentido estamos bastante mejor a lo que estábamos.” (Entrevista 5, 2012)

En los siguientes discursos se encuentran coincidencias en algunas fortalezas, como el trabajo en equipo de manera comprometida, en duplas en donde la integran un Psicólogo y un Trabajador Social, la ampliación de personal voluntario para realizar funciones de operadores, la extensión de horario y de día de trabajo laborable (sábados) atendiendo así un volumen mayor de denuncias.

“Entre las fortalezas yo creo que el hecho de abordar las situaciones en duplas del área del Trabajo Social y del área de la Psicología que eso da una mirada más completa.” (Entrevista 2, 2012)

"Bueno ahora que se incorporaron las voluntarias hace poquito, están aprendiendo pero también dan como un respiro, (...) Bueno que se extendieran los sábados también, al principio pensábamos no lo sábados capaz que no llama nadie pero no la gente llama los sábados también, lo de tener a disponibilidad un celular no se implementó todavía y bueno esta bueno de que haya más operadores para que las líneas telefónicas no den ocupado o en espera, (...) Y bueno capaz que otra fortaleza es que como equipo obviamente con sus dificultades como todos pero como equipo todos tiran para un mismo lado, yo te puedo decir no el compañero tampoco no hace nada y está todo el día sin..., no es mentira porque estamos todos bastante comprometidos..." (Entrevista 4, 2012)

"Después como fuerte tenés el trabajo en equipo no, se está trabajando bien y se viene sobrellevando la situación se viene atendiendo cada vez más denuncias se viene ampliando el horario a los fines de semana..." (Entrevista 5, 2012)

Siguiendo con las fortalezas, de acuerdo a los discursos, se describe que actualmente hay recursos dispuestos por el INAU tanto para la Línea Azul como para las familias que solicitan apoyo. En este último caso, la aprobación de brindar o no recursos a las familias que los necesiten, parte de las consideraciones, criterios y aval de los técnicos encargados de la situación particular, con previa consulta administrativa al Departamento de Economía perteneciente a dicha División del INAU.

Además se describen que en estos últimos tiempos ha habido cambios favorables tanto en materia de disponibilidad mayor de transporte para traslados de técnicos como en una mejor organización de la dirección y de los propios técnicos de Línea Azul.

"Hay recursos del INAU, monetarios, económicos de traslados de familias al interior muchas veces, un espacio para recibirlos que pudiera ser mejor, que no está feo pero podría mejorar." (Entrevista 2, 2012)

"(...)bueno desde que yo entre han habido cambios teníamos otra Directora estuvimos un tiempo sin Director (...) capaz que hubo un tiempo que si que las denuncias estaban más de dos semanas en un canasto sin poder ir porque no había locomoción y vos a la gente por teléfono no le podés decir no, no tengo locomoción porque eso es un problema de la institución hubo un tiempo si de caos ya ahora que tenemos la nueva Directora sí capaz que se fueron arreglando, reorganizando algunas cosas, ahora como estamos organizados los Trabajadores Sociales haciendo un trabajo de campo y bueno los Psicólogos más que nada orientando tratando de contener en la atención telefónica yo creo que eso si es algo positivo, (...) obviamente pueden haber dificultades mismo de la relación diaria de la convivencia (...) Y bueno las veces que han habido dificultades se han hablado y bueno se ha llegado a aceptar a veces al otro con sus defectos y sus virtudes, en ese sentido yo creo que es una fortaleza también del equipo." (Entrevista 4, 2012)

Este último entrevistado manifestó además como fortaleza en lo que refiere a la dinámica del trabajo grupal, que si bien han existido algunos problemas de convivencia diaria pero siempre se han discutido a nivel de equipo teniendo tolerancia a las diferencias de cada integrante.

El siguiente entrevistado comentó que entre las fortalezas se ha mejorado y se continúa perfeccionando el software de registro y sistematización y a su vez los propios técnicos de la Línea Azul constantemente se encuentran aggiornando los procedimientos para intervenir, requeridos internacionalmente por organizaciones competentes en la temática.

"No debilidades nosotros fuimos mejorando las debilidades una de las debilidades era la parte tecnológica eso se cambió todo este año se dio como un formato tecnológico nuevo nos sigue quedando como debilidad el software que es un software especial para el registro y la sistematización de las situaciones en la primera instancia de la entrevista telefónica, (...), se viene trabajando con otra cabeza modernizándonos, aggiornándonos a los procedimientos internacionales a los que nos pide la organización internacional. Como fuerte es eso tener una perspectiva de innovación y de crecimiento que apunta a eso a mejorar lo procedimientos de intervención..." (Entrevista 5, 2012)

3.7 Propuestas profesionales para la Línea Azul

En la mayoría de los discursos existentes hay de todo tipo de propuestas distintas que los entrevistados entienden que se deberían generar en la Línea Azul. Algunas como las siguientes, consisten en cambios y mejoras a la propia organización, estructura y funcionamiento del servicio. El siguiente entrevistado propone:

"Bueno una es tener más equipo más personal, un lugar físico más adecuado, que funcionara como un lugar independiente... (...) tener una casa para atención a niños, como mas autónomo, como una casa solo para el Departamento Línea Azul, acá esta todo mesclado los consultorios se comparten, está todo muy junto el DANAF, y otros, no tenemos un espacio para trabajar con los niños, un espacio para la Línea porque la Línea trabaja otro tipo de problemáticas. Necesitamos materiales para los chiquilines, muchas veces las psicólogas usan baterías de test, tenemos que tener un lugar de juegos adecuado para poder detectar muchas veces el abuso y maltrato en niños. Que eso está un poco en el haber de la institución." (Entrevista 1, 2012)

Entre las cuestiones en las que el anterior entrevistado se centra se encuentra la ampliación de personal para el equipo, un lugar físico más adecuado que sea independiente de las Divisiones internas del Centro Estudio y Derivación que actualmente comparte la Línea Azul. Y como innovación propone la necesidad de juguetes especiales para la mejor detección de situaciones de violencia y abuso en niños que facilitarían bastante el trabajo de los Psicólogos y Trabajadores Sociales en esta tarea.

El siguiente Trabajador Social manifestó que de acuerdo a lo acontecido en años anteriores, los recursos para poder intervenir eran escasos comparados a los que existen en la actualidad en lo referido a distintos proyectos relacionados a la temática, como los ejemplos dados por la entrevistada en materia educacional.

"Yo considero que cuando se creó el Departamento Línea Azul los recursos que había para línea tanto sea para el planteo como para la intervención eran muy escasos, no había tantos en cambio ahora contamos dentro del sistema educativo el recursos de escuelas disfrutables, las escuelas comunitarias y considero que sería importante ajustar las intervenciones de cada uno de dichos dispositivos para no superponernos, para que muchos de los proyectos pierdan la idea de los integrantes de los dispositivos, de los equipos que nosotros vamos a hacer algo diferente y pierdan el temor entonces a denunciar porque a veces tenemos situaciones muy bien diagnosticadas y que en la realidad lo único que podemos hacer un informe al Juez, entonces habría que buscar de alguna forma que estas cuestiones sean manejadas desde estos proyectos." (Entrevista 2, 2012)

Sin embargo en este discurso anterior el entrevistado propone una cuestión que a lo largo de este capítulo se ha reiterado en varias instancias que refiere al ajuste de todas las intervenciones para mejorar el trabajo en red e interinstitucional.

Propongo el aporte de la autora Dabas que entiende que el trabajo en red social, *"...implica un proceso de construcción permanente tanto individual como colectivo. (...) es un sistema abierto que a través de un intercambio dinámico entre sus integrantes y con integrantes de otros grupos sociales, posibilita la potenciación de los recursos que poseen. Cada miembro de una familia, de un grupo o de una institución se enriquece a través de las múltiples relaciones que cada uno de los otros desarrolla."*(Dabas, E.; 1998; 21)

El entrevistado anterior de acuerdo a su discurso además propone que desde estos proyectos institucionales al percibir una situación de maltrato o violencia deberían directamente realizar la denuncia al Poder Judicial perdiendo el temor, asumiendo la responsabilidad y el compromiso con la situación familiar denunciada.

De esta manera el entrevistado entiende que los proyectos no deberían recurrir siempre a la Línea Azul utilizándola como intermediaria del Poder Judicial para denunciar cuando ya no hay otra alternativa que tomar acciones judiciales. Esta apreciación es algo cuestionable ya que si bien es una forma de delegar tareas y compromiso a dichos proyectos en materia de realización de denuncias, estas decisiones siempre deberían por lo menos ser informadas a la Línea Azul ya que la misma tiene el contacto directo con los Jueces competentes, siendo esta, una de sus principales funciones. Quizás lo que se debería implementar es un mayor compromiso y trabajo con la situación denunciada por parte de dichos proyectos en donde estos no se desliguen completamente de las mismas, dejándolas en disposición exclusiva de la Línea Azul, teniendo expectativas de que dicho Servicio -con sus limitaciones- y el Poder Judicial vía justicia lo solucionen.

Lo que es entendible que en estos procedimientos se están tomando acciones denunciadas que muchas veces dejan expuestos a los técnicos insertos en el territorio donde viven las familias denunciadas pudiendo crear distintos tipos de riesgos. Estos riesgos pueden ser generados tanto por los denunciados hacia los técnicos denunciados como a los distintos miembros de las familias y los vecinos que alertan y comunican sobre la situación. Sin embargo se debe tomar conciencia a nivel de las distintas organizaciones que dichas situaciones no se solucionan solo por el ámbito judicial sino que se debe realizar un trabajo con un soporte interinstitucional en donde el Poder Judicial sea un último recurso para situaciones de alto riesgo.

Este tipo de propuesta se identifica en el discurso del siguiente Trabajador Social:

"Es que para mí más que nada el trabajo en el INAU, no sé qué opinaran los jefes de acá, debería generar un proceso de descentralización igual hubo toda una reestructura institucional pero quedo tronco y acá estamos me parece que esas situaciones deben ser atendidas en la comunidad, nosotros no podemos estar atendiendo la situación de un niño que vive a una hora de viaje de acá, pero bueno es como una cosa más institucional. Y bueno el

Trabajo Social ya sea en Línea Azul como en otros servicios tiene muchos desafíos pero yo creo que vamos a ir pudiendo ganando terreno y espacios también en la medida que los equipos se vayan reforzando y aumentando los recursos humanos porque para pensar en sistematizar, para pensar en investigar, para pensar en reflexiones necesitamos más espacios materiales y humanos.” (Entrevista 3, 2012)

El anterior entrevistado y el siguiente concuerdan que se debe fortalecer todos los equipos que pertenezcan al Sistema de Protección de Violencia en niños y adolescentes aumentando los recursos humanos y materiales como lo resalta el primero, y apuntar más a la prevención y capacitación en esta tarea. Ambos entrevistados además proponen desafíos para el propio Trabajador Social en donde el mismo genere mayor espacios reflexivos, de investigación y críticos de la realidad institucional que vayan más allá de las funciones cotidianas y los límites característicos de la propia institución.

“Yo te diría como propuesta esto de la prevención estaría muy bueno de poder difundir el servicio de poder nosotros capacitarnos más y poder capacitar también. Claro más que nada se apunta a la atención ya pero más que nada dar un paso más en lo que tiene que ver con la prevención que capaz que dé a poco se va implementando pero tenemos que tener un servicio fuerte como para difundir también atender y bueno como te decía es la dinámica del servicio y si bien criticamos porque de eso se trata de poder ver las cosas que están bien y que están mal desde la institución, porque a veces la institución un poco te limita en eso tiene que haber la capacidad de cada uno de no quedarse bueno esto es así y nada más de bueno de un poco ir más allá, de hablarlo, cuestionarlo y no quedarse esto es así porque es así y la institución lo ha determinado y yo creo que hay más cosas para hacer y de eso se trata.” (Entrevista 4, 2012)

De lo recabado en los distintos discursos de los entrevistados pude apreciar que a partir de estas últimas respuestas reflexivas los Trabajadores Sociales jóvenes y más recientemente recibidos parecerían tener una iniciativa mayor de propuestas a cambios institucionales y a prácticas alternativas que los Asistentes Sociales con mayor antigüedad institucional de formación y graduación en Planes anteriores.

Es importante que se active más esta actitud crítica en el pensar y hacer de dichos Trabajadores Sociales— que a mi entender en Línea Azul es algo tímida— transmitiéndola a los profesionales que no la poseen para romper con la vida cotidiana rutinizada que propone Heller —como ya fue descrito en los comienzos de este trabajo—. Esta cuestión central de mi investigación será reflexionada más adelante en las conclusiones de este trabajo.

Describo una de las propuestas innovadoras que expresó uno de los entrevistados, que se implementarán en correr de este año y el siguiente.

“Bueno nosotros tenemos varias propuestas se está gestionando hace un año y medio la línea de tres dígitos que a partir de esta se está gestionando toda la publicidad que va a ser dirigida a los niños y adolescentes, se trabajo con UNICEF y el Plan Ceibal en la colocación de un icono orientador de la computadora del Plan Ceibal donde el niño puede a partir del mail informar y recibir y nosotros estamos tratando de abrir el campo tecnológico que conecte al niño con el sistema porque también ha sido la característica de esta línea que si bien se han registrado algunas denuncias de niños y adolescentes la característica mayor en esta línea es la participación del adulto que es una línea en la que denuncia el adulto y nosotros queremos escuchar al niño que en ese sentido estamos haciendo un montón de cosas relacionadas a eso para dar un nuevo impulso con lo que va a ser mas el año que viene de orientar

más hacia los niños que sea una línea de niños o sea un número de niños en donde el niño llame y pueda ser atendido por alguien, ser aconsejado y es una cosa absolutamente distinta a la que está pasando. "(Entrevista 5, 2012)

Esta innovación resulta bastante interesante ya que aparte de dar mayor cobertura a la población para detectar las problemáticas de violencia sea por vía telefónica como por la vía de internet -tan usada por los niños y adolescentes, más ahora con el Plan Ceibal-, además tiene en cuenta la opinión, participación y escucha directa del niño y adolescente.

Esto implica un dispositivo institucional más que coloca a los niños y adolescentes como sujetos de derechos, propongo lo manifestado por la Doctrina de la Protección Integral que "*declara como objetivo de toda legislación y acción sobre la infancia el interés superior del niño, entendiendo por tal; todos los derechos que consagra la Convención mas la opinión del niño*" (Piotti, 2000; 35). El artículo 3 de la Convención consagra el principio del Interés Superior del Niño estableciendo el mismo como primordial frente a cualquier medida que lo afecte.

Queda ver cómo funciona este dispositivo, si los niños y adolescentes realmente se animarán a recurrir o no a dicho medio por miedo a las represalias de los adultos, y además dependerá su efectividad de la previa campaña de información y prevención de dicho servicio y su funcionamiento.

3.8 Perspectivas y proposiciones acerca de las políticas sociales en Uruguay orientadas a la atención de la violencia y el maltrato en los niños y adolescentes.

De acuerdo a algunos discursos, como el de los dos siguientes entrevistados, al preguntarles como nos encontramos en Uruguay a nivel de políticas sociales para enfrentar las situaciones de violencia en niños y adolescentes respondieron que recién ahora se ha dado más importancia a la gravedad de la problemática a abordar tanto a nivel de políticas como a nivel cultural en la población, pero existe un largo camino a recorrer respecto al trabajo en pautas adecuadas de crianza e igualdad de género.

"Ahora se comenzó a dar más importancia a la temática pero creo que nos falta bastante todavía que en realidad la gente no asume que es muy grave el tema de la violencia doméstica y maltrato y nos falta tiempo para que la cabeza..." (Entrevista 1, 2012)

"(...) hay que apuntar también a estas cuestiones educativas de las pautas de crianza, de la cuestión de género, hay que trabajar desde todos los ámbitos." (Entrevista 2, 2012)

Sin embargo en el discurso del siguiente entrevistado existe una respuesta contraria a la de los anteriores manifestando que existe un conocimiento importante sobre la problemática y los recursos y servicios a recurrir para tratar la misma.

"Yo creo que el tema tanto de la violencia doméstica como el maltrato a niños y adolescentes es un tema que se conoce que nadie desconoce el tema de la violencia doméstica que hay muchas campañas de difusión y lo mismo del maltrato hacia niños, el tema es como después se implementan esas políticas o si realmente son efectivas o no. Y

bueno yo creo que nadie está en desconocimiento de estas cuestiones y bueno yo creo que los servicios se conocen, de donde recurrir. (Entrevista 4, 2012)

En estas distintas respuestas comparto la visión de los primeros dos entrevistados, concordando en que hay una mayor difusión sobre la gravedad de la problemática en la actualidad pero queda mucho camino por recorrer a nivel de políticas sociales y en cambios en la cultura y educación de la población. Quizás como lo manifiesta el último entrevistado el fenómeno violencia doméstica a través de los medios masivos de comunicación se haya difundido bastante en la población a través de campañas, sin embargo todavía no se ha llegado a una conciencia general del grado de gravedad y las consecuencias negativas sobre los niños y adolescentes víctimas de todo tipo de violencia.

Otros entrevistados expresan que hay dispositivos legales como la última ley promulgada de violencia doméstica y hay dispositivos de apoyo en el sector de primaria y en los refugios para personas víctimas de violencia, sin embargo creen que hay cuestiones a mejorar.

Uno de los siguientes entrevistados hizo hincapié que en políticas sociales en materia de cobertura, apoyo y protección a las mujeres y niños víctimas de violencia nos encontramos bastante atrasados como lo describe a continuación:

"(...) instrumentos para trabajar con las mujeres víctimas de violencia y lugar donde se sientan más protegidas, donde las mujeres todos los días mueren víctimas de violencias y donde se tengan una cobertura real, que eso no se da, en donde la cobertura muchas veces no se da de forma adecuada hay que proteger más a esa mama, a esos niños y como que siempre son ellos los expulsados del lugar por miedo a la otra persona y que son víctimas de la violencia y siempre son expulsados de la zona, de la escuela, tienen derechos justos de estar en su casa, entonces respecto a estas situaciones son un debe en Uruguay y estamos bastante atrasados." (Entrevista 1, 2012)

El siguiente entrevistado comprende que en materia de políticas sociales nos encontramos con mecanismos burocráticos en las distintas instituciones relacionadas a la temática que enlentecen los dispositivos de acción territorial y el trabajo interinstitucional.

"Yo creo que hay muy buenas intenciones pero creo que también lo que tiene el uruguayo es que es muy lento si uno empieza a estudiar lo que es los centros de cercanía, los SETAF son unos programas de atención que todo es muy lento que genera rápidamente aparatos burocráticos que de cierta manera tienen que ver con esto de las políticas sociales y la burocracia y las políticas sociales no son cosas aisladas van unidas de las manos, y pienso de que bueno están los recursos, hay equipos trabajando pero a veces uno ven que están los equipos en los territorios y las familias están pasando mal (...)bueno entonces tal vez esto del trabajo interinstitucional de las redes sea nuevo, capaz que todavía no está muy aceitado pero igual creo que hay cuestiones que detrás de cada política social nace una nueva burocracia." (Entrevista 3, 2012)

Este mismo entrevistado entiende que existen los recursos y equipos suficientes para intervenir en situaciones de violencia pero falta una agilidad para actuar, y a nivel general en Uruguay percibe políticas sociales burocráticas con una administración y ejecución lenta por parte de las organizaciones y sus técnicos.

Otro de los entrevistados de acuerdo a su experiencia en otros países -a través de la asistencia e intercambio en congresos y encuentros mundiales relacionados a la temática- dio una mirada más positiva respecto a la situación de Uruguay en materia de políticas sociales en comparación con otras naciones y continentes como África, Asia y América Central. Más específicamente comparó la situación institucional respecto a la protección contra violencia hacia niños y adolescentes con Brasil, rescatando y valorizando el INAU como instituto de alcance en todo el país y de carácter nacional, distinto al sistema de protección brasilero de carácter fragmentado y dividido en propuestas diferentes según las regiones distintas de dicho país.

"(...)tenemos una institución que es el INAU que respalda eso que es una institución nacional que está en todos los lugares del territorio(...)tenemos esa cosa que es más nuestra que es nacional que llega a todo el territorio que por ahí debería mejorar su inserción más profunda y tener mejor canales... (...)pero hay mucho más miradas, esta la prensa mucho más atenta en la captación las policlínicas mucho más atentas el SOCAT y el ETAF, la iglesia, la parroquia, el centro de salud, el CAIF, el Club de niños, el club deportivo, esta todo el mundo atendiendo esa situaciones entonces hay una mirada que tiene como cierta fuerza, los procedimientos administrativos es otro plano yo creo que se enlazan bastante bien y después las acciones que se llevan adelante las hacemos con los recursos que tenemos que no son tan pocos..."(Entrevista 5, 2012)

El entrevistado anterior percibe que las políticas de atención a la violencia y maltrato en niños y adolescentes tienen una fuerza relativa de impacto ya que se han mejorado y ampliado los canales de detección a través del control constante dispuesto por los diversos organismos, sin embargo entiende que se debe seguir mejorando en un abordaje más en profundidad para atacar la problemática.

A su vez cree contrariamente al entrevistado anterior, que los procedimientos administrativos son adecuados, no como el Trabajador Social anterior que los percibe con un grado importante de lentitud burocrática.

Continuando con lo manifestado por el mismo entrevistado, este comprende que la problemática violencia y maltrato está adquiriendo cada vez mayor magnitud y esto a su entender se encuentra muy relacionado con las transformaciones constantes en la estructura y dinámica de relacionamiento de las familias, produciendo así un desfase entre la problemática cambiante y la forma de abordaje de los distintos organismos competentes y sus técnicos.

"(...)por supuesto que el problema de la violencia adquiere una magnitud mayor porque también estamos en un fenómeno de transformación de la familia y la familia que se transforma genera modelos de relación distintos y bueno esos vacíos pueden producir esto que está pasando en ese sentido las instituciones están tratando de aggiornarse todo lo que pueden como el INAU, la escuela pública, la policlínica...(...) lamentablemente al crecer la magnitud de la problemática y al crecer la magnitud de las ofertas que miran la problemática y están previniendo también al prevenir vos captas desfase y esa captación de desfase tiene que tener un sistema de respuesta adecuado..."(Entrevista 5, 2012)

Este desfasaje requiere constantemente como lo manifiesta el entrevistado que el Trabajador Social se actualice tanto en la teoría como en la práctica para dar una respuesta oportuna y efectiva a una problemática variable. Esta idea es compartida por otro de los entrevistados:

"(...)Esta bueno constantemente actualizarse y estudiar como atacar el problema, desde acá siempre vamos a trabajar con el problema cuando ya está instalado pero no desde la prevención y bueno como eso ya viene mismo de la dinámica de cada familia, es algo más de fondo." (Entrevista 4, 2012)

Cito una propuesta breve de una de las entrevistadas que resume de manera concreta algunas de las acciones que en materia de políticas se deberían implementar, y además agrega como idea importante la acción de atacar no solo las consecuencias de la violencia sino las causas más profundas de la problemática, haciendo responsable de su transformación a toda la sociedad en un trabajo cooperativo.

"(...) atacar las causas más profundas como buscar otra forma de contener a esta gente buscar otros medios, invertir más recursos, ser más un trabajo cooperativo, más en el barrio, sea de todas las fuerzas y sectores políticas para generar un cambio."(Entrevista 1, 2012)

Cuarto Capítulo

4- Consideraciones finales

Una vez elaborado el trabajo empírico -a través de la ejecución y análisis de las entrevistas realizadas a los Trabajadores Sociales pertenecientes a la Línea Azul- y a la luz de los insumos teóricos seleccionados, se desprenden algunas conclusiones, comentarios y sugerencias. Este documento tiene como expectativa aportar en alguna medida en el que hacer y pensar de nuestra profesión, contribuyendo con insumos para una práctica profesional más enriquecida en lo referido al tratamiento de la violencia hacia niños y adolescentes, sea desde la Línea Azul (institución específica analizada en este documento) como desde otros organismos relacionados a la temática, a través de las políticas sociales implementadas.

Primero que nada cabe destacar que según los discursos de los Trabajadores Sociales entrevistados y de mi pasada práctica preprofesional en la Línea Azul, se puede deducir que la gran mayoría de las familias con que trabaja dicha institución presentan un contexto social carenciado, caracterizado por la pobreza y fragmentación social, esto dificulta seriamente sus posibilidades de vivir de manera digna y con bienestar en la sociedad.

En mi opinión entiendo que las estrategias diseñadas desde políticas sociales que apuntan a la no internación, -protegiendo y restaurando los derechos de los niños- incorporadas en la Línea Azul, parten de un modelo de protección de la familia y sus niños, que no es acompasado por dispositivos suficientes del Estado acordes con el escenario socioeconómico de las familias con que se trabaja.

Si bien la División Línea Azul contribuye e interviene de manera importante ante la amenaza o violación de los derechos de los niños -emanados de la Convención Internacional de los Derechos del niño que reconoce al niño como ciudadano y a todos los derechos para todos los niños-, queda mucho por trabajar en dicha institución para la real concreción de los mismos. El trabajo en dicho servicio debe estar centrado sobre todo en aumentar la cobertura y mejorar la calidad de su atención, y en varias situaciones particulares tener más en cuenta el interés superior del niño, muchas veces no respetado y escuchada su voz y poder de decisión.

A partir de los discursos de algunos Trabajadores Sociales entiendo que la metodología de intervención dispuesta por Línea Azul, a través de una primer entrevista, un diagnóstico inicial, una segunda entrevista domiciliaria y una derivación o no a otra institución, es parte del escenario de las políticas que transfieren la responsabilidad del Estado a la familia y a la sociedad civil. Las propias familias ausentes de derechos deben hacerse cargo de su propia vida y la de sus hijos. *"Se trata, por supuesto, de una noción restringida de participación, que a menudo apunta a que los propios gobernados gestionen activa y responsablemente su propia miseria"* (De Martino, M.; s/d; 6).

Se debería cuestionar más la duración del tiempo dedicado personalmente a las familias por parte de los profesionales de la propia institución (más allá de que en una de las entrevistas se cuestionó con

preocupación dicho aspecto) antes de realizar derivaciones con escaso conocimiento y trabajo. Además de acuerdo a manifestaciones de algunos entrevistados, muchas veces, el seguimiento y monitoreo se pierde, culminando en un trabajo inconcluso de las situaciones en que se interviene, recayendo – a mi entender – en un “círculo vicioso”, en donde dichas situaciones vuelven a ser denunciadas y reabiertas en la Línea Azul. Entiendo que debido a la complejidad de algunas situaciones con que trabaja Línea Azul no tienen una solución acabada a corto plazo.

De igual forma la metodología propuesta por los objetivos del Proyecto de Línea Azul la entiendo adecuada (como comparten varios entrevistados), ya que la duración del tiempo de intervención dedicado no debe ser muy extendida, por el alto volumen de demandas recibidas en la Institución y los recursos escasos con que cuenta la misma. Si se quisiera implementar un trabajo en un tiempo más prologado y con mayor impacto se debería aumentar los recursos humanos (debilidad ampliamente compartida por los entrevistados) y materiales disponibles en la institución, y modificar las líneas de planificación, dirección e intervención del Programa.

De acuerdo a algunas conclusiones y desafíos propuestos por los *Cuadernos de la ENIA en Políticas de protección especial*, manifiesto algunas consideraciones que en mi opinión y en la de algunos técnicos entrevistados aportarían al trabajo institucional realizado por la Línea Azul.

Se considera pertinente que entre los distintos técnicos pertenecientes a la Línea Azul (Psicólogos, Trabajadores Sociales, Docentes, Educadores Sociales, etc.) que a la hora de hacer una entrevista, promuevan y profundicen el trabajo inter y multidisciplinario, “...como forma de flexibilizar las fronteras disciplinarias y posibilitar una mejor aproximación y comprensión de la complejidad de la realidad social.” (Socorro, G.; 2008; 38) De lo que se pudo notar en el trabajo de la institución y en los distintos discursos de los entrevistados esta cuestión es un debe, en donde aún persisten las barreras disciplinarias a través de un trabajo individualizado, en donde en algunos casos predominan las visiones y criterios de acción particulares y arbitrarios de cada profesional (distanciándose de los Protocolos y Mapas de Ruta propuestos por el SIPIAV).

A su vez considero importante que la Línea Azul a través del INAU debe seguir profundizando en la articulación interinstitucional y descentralización (aspecto muy cuestionado sobre todo por uno de los entrevistados), fortaleciendo el SIPIAV en conjunto con otras instituciones competentes (ANEP, el MSP, los Ministerios del Interior y de Desarrollo Social, el Poder Judicial, las Organizaciones de la Sociedad Civil entre otros) y que a su vez estas deben fortalecer dicho sistema, como estrategia hacia una política de infancia de carácter más integral.

Sin embargo según el escaso nivel de conocimiento que me mostraron varios de los Trabajadores Sociales entrevistados en sus respuestas, respecto al trabajo interinstitucional con el SIPIAV, se devela las carencias en materia de comunicación (interinstitucional entre Equipo Línea Azul y la Comisión coordinadora del SIPIAV) e implementación sobre los lineamientos de intervención, que supuestamente el SIPIAV intenta y debe transmitir a dicha organización competente. Sería interesante estudiar en otra

instancia (a través de otras investigaciones o trabajos) a dicha Comisión coordinadora del SIPIAV indagando como se encuentra organizada, que papel ocupa en dicho sistema y su metodología de trabajo para contribuir a transformar favorablemente la problemática de la violencia en niños y adolescentes a nivel nacional.

Por otro lado se entiende que a través de dicha línea telefónica (Línea Azul) se pretende a nivel nacional dar visibilidad a la violencia intrafamiliar (en niños, niñas y adolescentes) elevándola a la esfera pública, en donde la propia comunidad y la sociedad civil se comprometan junto con el Estado en dicha causa (a través de las denuncias de la comunidad y las distintas organizaciones competentes, y las intervenciones profesionales del INAU).

Sin embargo de acuerdo a su mecanismo de acción y a la población que mayoritariamente capta (estratos socioeconómicos bajos), su función termina indirectamente siendo de control (a través del desempeño de los propios Trabajadores Sociales y otros profesionales) y "castigo" (este último en los casos extremos donde se apela sin un previo análisis y fundamento por los anteriores profesionales a que el Poder Judicial y las fuerzas policiales intervengan).

Esta consideración -relativa a mi corto proceso de práctica preprofesional y a las entrevistas realizadas- pude visualizar en varias modalidades de intervención familiar llevadas a cabo por técnicos que trabajan en Línea Azul, sin embargo no pretende ser una afirmación generalizadora para todos.

Pero a mi entender si no se revisan y reformulan varias prácticas institucionales (como se demuestra en los discursos de los entrevistados, al no darse lugar a espacios de discusión y reflexión para comenzar a implementar dichas acciones), terminan siendo funcionales al modelo imperante. *"Esa perspectiva implica la reafirmación y profundización de la subordinación del Servicio Social a las necesidades de la política estatal de dominación y control de las clases subordinadas, y por lo tanto, la negación de cualquier intención crítica que ultrapase los límites del sistema."* (Iamamoto, M.; 1997; 178) De ésta manera los propios Trabajadores Sociales de dicha institución (y la propia institución) se estarían alejando junto con las familias de la promoción de los valores de su emancipación humana (tanto del Trabajador Social como de las familias con las que trabaja) hacia la realización de una vida social digna y libre, proclamados en el código de Ética Profesional²². Además es necesario que los Trabajadores Sociales comprendan sus implicaciones políticas en su práctica profesional, reconociéndola inmersa en una lucha constante de clases. *"La interacción entre la profundización teórica rigurosa y la práctica renovada, políticamente definida, constituye el elemento decisivo para superar las artimañas ideológicas incorporadas por la*

²² "Entendemos la ética como un espacio de reafirmación de la libertad, por lo tanto, como posibilidad de negación de los valores mercantilistas, autoritarios, utilitarios e individualistas que fundan la moralidad dominante en la sociedad capitalista. Como profesionales, tenemos la responsabilidad de defender una ética que reafirme la capacidad humana de ser libres, o sea de escoger conscientemente, con protagonismo, las alternativas para una vida social digna. (...) Pero es necesario establecer las mediaciones de esa proyección social en la profesión, o sea traducir los valores de emancipación humana en la práctica cotidiana". (Código de Ética Profesional del Trabajo Social en Uruguay ; 2001; 2)

profesión en su evolución histórica: el voluntarismo, la práctica rutinaria y burocratizada, las tendencias empiricistas, la distancia central del modo de vida del pueblo y el desconocimiento del saber popular etc.” (Iamamoto, M.; 1997; 181)

Entiendo que muchas de estas características que históricamente subordinaron al que hacer del Trabajo Social (herencia del pensamiento conservador), siguen vigentes -en mayor o menor grado- en ciertas prácticas de algunos de los profesionales pertenecientes a la Línea Azul, y además se reflejan en sus propios lineamientos institucionales. Es comprensible como plantea Rebellato en su obra *“Ética y práctica social”* que los Trabajadores Sociales que tengan y aspiren a una postura transformadora (prácticamente inexistente o tímida en la mayoría de los entrevistados) enfrentan los límites que las propias instituciones les imponen. Y muchas veces las estrategias institucionales como en el caso de Línea Azul -según sus objetivos-, no son de carácter transformador de la sociedad. Esto no significa que el profesional se adapte a los requisitos institucionales, adoptando una postura funcional y acrítica. Siempre en mayor o menor medida, para los profesionales, hay un margen de libertad de movimiento (para decidir y actuar) en las instituciones (pese a la gran cantidad de demandas y su grado de emergencia en Línea Azul), y una posibilidad de poder transformar en conjunto con otros profesionales parte del funcionamiento de las mismas.

Comparto la perspectiva dispuesta por Rebellato sobre la Ética liberadora y el Trabajo Social transformador con *“...actitudes y valores coherentes con un proyecto transformador, que abarca todos los niveles de la existencia: que es económico, político y cultural. Esas actitudes y valores no constituyen códigos establecidos, porque deben ser redescubiertos y creados en cada situación histórica específica. La Ética liberadora supone un gran margen de inseguridad, de creatividad y de apuesta.*

Requiere de una gran dosis de imaginación y de utopía, basada necesariamente en el análisis científico y riguroso. El compromiso y la identificación con los más oprimidos y explotados obliga a crear permanentemente nuevos valores y a desarrollar actitudes novedosas. (...)En esto el profesional se descubre partícipe de la lucha de todos los hombres por una sociedad justa, sin explotación y sin dominación.” (Rebellato, J. L.; 1989; 160)

Particularmente comprendo que las problemáticas abordadas por la Línea Azul no solo competen a dicha institución sino al Estado y a la sociedad en general, por lo tanto exige un compromiso de la ciudadanía en su totalidad.

Uno de los desafíos que considero a nivel de la intervención en políticas sociales específicamente a través del INAU y las prácticas de sus profesionales es: *“...buscar la democracia en la familia reconociendo los derechos de sus miembros y los principios de igualdad que deberían gobernar su funcionamiento, lo cual implica tomar en serio la equidad en las relaciones entre género y generaciones dentro de la familia con el reconocimiento de los derechos de los niños, de los principios de no discriminación de las mujeres de la violencia doméstica, como violación de los derechos humanos.”* (Jelin E.; 1998; 134 -135)

Por lo tanto entiendo que además del reconocimiento de los derechos del niño explicitado en los objetivos de la Línea Azul, se deben contemplar los derechos de todos los integrantes relacionados con la familia del niño, ya que se encuentran íntimamente implicados en las problemáticas abordadas.

Pero no basta con solamente este reconocimiento sino que como entiende la autora Jelin: *"En el plano más global es preciso apuntar a reversión de las tendencias a la creciente desigualdad social, con políticas compensadoras y transformadoras de los mecanismos de transmisión intergeneracional de esa desigualdad."*(Jelin, E.; 1998; 135)

Bibliografía

- **Ander- Egg, Ezequiel** (1994): "*Interdisciplinariedad en educación*", Buenos Aires: Magisterio del Río de la Plata.

- **Anep-Consejo de Educación Primaria (cep)** (2007): "*Mapa de ruta en el ámbito escolar para las situaciones de maltrato y abuso sexual que viven niños, niñas y adolescentes*", Anep. Cep, Unicef; ed., Pnud; ed., Montevideo.

- **Antunes, Ricardo** (2003): "*¿Adiós al trabajo? Ensayo sobre las metamorfosis y el rol central del mundo del trabajo*", Ed. Herramienta, Buenos Aires.

- **Arriagada, Irma** (2002) (División de Desarrollo social): "*Cambios y desigualdades en las familias latinoamericanas*", Revista de la CEPAL 77, Santiago, Chile.

- **Cillero, Miguel** (1998): "*El interés superior del niño en el marco de la Convención Internacional de los Derechos del Niño*", Ed. Temis/Desalma, Colombia.

- **CLADEM Uruguay, Adhesión CLADEM Uruguay a la Campaña** (2002) "*Por la vida de las mujeres, ni una muerte más*", Montevideo.

- **Código Ética Profesional del Trabajo Social y/o Servicio Social en el Uruguay** (2001), Montevideo, ADASU.

- **Dabas, Elina** (1998): "*Red de redes. Las prácticas de la intervención en redes sociales.*", Buenos Aires; Paidós.

- **De Martino, Mónica** (s/d): "*Familias, Estado y Políticas Sociales, La trama de nuevas formas de gobierno*", Departamento de Trabajo Social – Facultad de Ciencias Sociales-Universidad de la República, Montevideo.

- **De Jong, Eloisa** (2002): "*El Trabajo Social, familia e intervención*", en "*La familia en los albores de un nuevo milenio*", Editorial Espacio, Buenos Aires.

- **Díaz, Mareelén** (2006): "*Violencia familiar en Cuba. Aproximaciones a su caracterización y recomendaciones a la política social*", Cuba.

- **García, Socorro** (2008): "*Protección especial en el campo de la infancia y la adolescencia, Cambios y continuidades en las políticas de infancia en el Instituto del Niño y Adolescente del Uruguay.*", Cuadernos de la ENIA – Políticas de protección especial, Comité de Coordinación Estratégica de Infancia y Adolescencia, Montevideo.

- **Giorgi, Víctor** (2007): "*Protocolo de Intervención para Situaciones de Violencia hacia niños, niñas y adolescentes*", INAU-SIPIAV, Montevideo.

- **Heller, Agnes** (1985): "*Historia y vida cotidiana*", Ed. Grijalbo, México D. F.

- **Iamamoto, Marilda** (1997): "*La herencia conservadora del Servicio Social: actualización y búsqueda de ruptura*" en Servicio Social y División del Trabajo. *Un análisis crítico de sus fundamentos*, Cortez, San Pablo.

- **INAU - SIPIAV (Mizrahi M.)**: "*Informe de Gestión: 25/04/07 –25/04/08*", SIPIAV, ed. Infamilia – MIDES, Montevideo.

- **Jelin, Elizabeth** (1998): "*Pan y afectos, La transformación de las familias*", Ed. Fondo de cultura económica, Buenos Aires.

- **Kosik, Karel** (1967): "*Dialéctica de lo Concreto*". Ed, Grijalbo. México.

- **Lauriaga, María Elena** (2007): "*La reforma social como cuestión política*", Red de género y Familia, UNFPA/FCS/Trilce, Montevideo.

- **Matus, Teresa** (2002): "*Escenarios y desafíos del Trabajo Social en América Latina*", Boletín Electrónico Surá, Escuela de Trabajo Social - Universidad de Costa Rica.

- **Mioto, Regina** (1997): "*Familia y Servicio Social: Contribuciones para el debate*", en "*Servicio Social y sociedad*", Año XVIII, nro. 55, Ed. Cortez, San Pablo.

- **Montaño, Carlos** (2007): "*Trabajo Social e intervención: la politización de la acción profesional*", Conferencia presentada en el VII Coloquio Internacional de Estudiantes de Trabajo Social, "*Desarrollo, Política Social e Intervención Profesional*. Universidad del Altiplano, Puno, Perú.

- **MSP, SIPIAV, UNICEF** (2009): "*Mapa de ruta para la prevención y la atención de situaciones de maltrato y abuso sexual infantil en el sector salud.*" MSP, SIPIAV, UNICEF, Montevideo.

- **Piotti, Mariela.** (2000): "*Los tres paradigmas sobre la infancia y la adolescencia y el Trabajo Social*" Revista Confluencias. Año 8, Nro. 36. Colegio de profesionales de Servicio Social de Córdoba.
- **Pontes, Reinaldo** (1995): "*Mediación: categoría fundamental para el trabajo del asistente social*", Ed. Cortez, Sao Paulo.
- **Proyecto Línea Azul** (1999): "*Servicio telefónico de apoyo a la infancia ante situaciones de maltrato*", INAU, Montevideo.
- **Rebellato, José Luis** (1989): "*Ética y práctica social*", Eppal, Montevideo.
- **Riero, Ana(s/d)**: "*Revista Estudios Cooperativos Año 13 N° 1 - Unidad de Estudios Cooperativos* – " UDELAR, Montevideo.
- **Rojas, Juan José** (Coord) (2007): Oscar Bastias - Delgado, Pilar Gómez, Gabriel Isola, André Martín, Paulo Peixoto, Javier Silva. "*El paradigma cooperativo en la encrucijada del siglo XXI*", Canadá, IRECUS
- **SIPIAV (Mizrahi M.)**: "*Informe de Gestión: 2009*", SIPIAV, ed. Infamilia – MIDES, Montevideo.
- **Solari, Mariela** (2003): "*Promoción de los Derechos. Detección y prevención de situaciones de violencia intrafamiliar que viven niños, niñas y adolescente*", Uruguay.
- **Torres Falcón, Marta** (2001): "*La violencia en casa*", Paidós, México, DF.
- **Travi, Biviana** (2007), "*Diseño, aplicación y evaluación de técnicas e instrumentos en la intervención profesional*", Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, Universidad Autónoma de Tamaulipas, Victoria México.
- **Tuana, Andrea** (1999): "*El Proceso de aprendizaje y la Violencia Intrafamiliar.*" En: Revista Trabajo Social Nro. 17, Montevideo.

- **Uribe, Patricia** (2007) :” *Familias monoparentales con jefatura femenina, una de las expresiones de las familias contemporáneas*”, Revista Tendencia & Retos N° 12, Facultad de Trabajo Social Universidad de La Salle.

Leyes

- **Ley Nro. 17.514 de Violencia Domestica.** Uruguay, 2002.

Fuentes electrónicas

- Artículo web. : http://www.nuso.org/upload/articulos/3848_1.pdf

Midaglia, Carmen: “*Un balance crítico de los programas Sociales en América Latina Entre el liberalismo y el retorno del Estado*”, artículo es copia fiel del publicado en la revista Nueva Sociedad No 239, mayo-junio de 2012, ISSN: 0251-3552, <www.nuso.org>.p. 79-89

- www.inau.gub.uy/

-Artículo web: http://www.latindex.ucr.ac.cr/intersedes10/10-art_10.pdf

Solano, Mario A.:”*Capitalismo y violencia*”, Revista InterSedes © Universidad de Costa Rica ISSN: 1409-4746, Volumen VI, Número 10, 2005, Edición Digital: 26/07/2007, <www.intersedes.ucr.ac.cr>