



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala



ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

Proceso de elaboración del manual “Abracemos con palabras de amor en los momentos de crisis de nuestros niños, niñas y adolescentes”, Hogar Paraíso Infantil, Esperanza de Vida, aldea Llano Verde, Rio Hondo, Zacapa.

SISTEMATIZACIÓN

**Presentada a la Dirección de la
Escuela de Trabajo Social de la Universidad de
San Carlos de Guatemala**

POR

Flor Patricia Montejo López

Previo a conferírsele el título de

TRABAJADORA SOCIAL

En el grado académico de

LICENCIADA

Guatemala, octubre de 2022



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector: M.A. Walter Ramiro Mazariegos Biolis
Secretario General: Lic. Luis Fernando Cordón Lucero

AUTORIDADES DE LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

Directora: Dra. Mirna Aracely Bojórquez Medina de Grajeda
Secretaria de Escuela: MSc. Mónica Alejandra Morales Cobón

CONSEJO DIRECTIVO

REPRESENTANTES DOCENTES

Licenciada: Delma Lucrecia Palmira Gómez
Licenciado: Cuautemoc Barreno Citalán

REPRESENTANTE DE LOS PROFESIONALES

Licenciada María de los Ángeles Quintanilla Quiñonez

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Estudiante Anderson Joab Garrido Estrada
Estudiante Claudia Verónica Larios Gutiérrez de Escobar

TRIBUNAL EXAMINADOR

Coordinadora IIETS M.A. Ada Priscila del Cid García
Asesora MSc. Angela Lorena Gonzales Díaz
Revisora Lcda. Myriam Leonor Bojórquez de Roque



“Los autores serán los responsables de las
opiniones y criterios expresados en sus obras”

Artículo 11 del Reglamento del Consejo Editorial de
la Universidad de San Carlos de Guatemala





USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

Edificio S-1 Segundo Nivel- Ciudad Universitaria, Zona 12- Guatemala, Centroamérica

Teléfonos (502) 24188850 - PBX (502) 24439500-24188000

<http://www.trabajosocial.usac.edu.gt>



Instituto de Investigaciones "T.S. Ángela Ayala"

APROBACIÓN DE INFORME DE SISTEMATIZACIÓN

M.A. Ada Priscila del Cid García
Coordinadora
Instituto de Investigaciones "T.S. Angela Ayala"
Escuela de Trabajo Social
Presente

Respetable Coordinadora:

De manera atenta me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que se ha concluido con la asesoría del informe final de sistematización denominado: Proceso de elaboración del manual "Abracemos con palabras de amor en los momentos de crisis de nuestros niños, niñas y adolescentes", Hogar Paraíso Infantil, Esperanza de Vida, aldea Llano Verde, Rio Hondo, Zacapa, elaborado por la estudiante: **Flor Patricia Montejo López** quien se identifica con carné número **201506206**.

El presente trabajo de investigación, cumple con los requisitos mínimos establecidos por la Unidad de Trabajos de Graduación, razón por la que se emite APROBACION el día 18 de julio del año 2022, para que se prosiga con los trámites correspondientes.

Sin otro particular, me es grato suscribirme atentamente,

"Id y enseñad a todos"

MSc. Angela Lorena González Díaz
Asesora



c.c. Archivo

Instituto de Investigaciones "T.S. Ángela Ayala"

APROBACIÓN DE REVISIÓN DE INFORME DE SISTEMATIZACIÓN

M.A. Ada Priscila del Cid García
COORDINADORA IIETS
Escuela de Trabajo Social
Edificio

Respetable Coordinadora:

De manera atenta me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que se ha concluido con la revisión del informe final de sistematización titulado: Proceso de elaboración del manual "Abracemos con palabras de amor en los momentos de crisis de nuestros niños, niñas y adolescentes", Hogar Paraíso Infantil, Esperanza de Vida, aldea Llano Verde, Rio Hondo, Zacapa, elaborado por la estudiante: Flor Patricia Montejo López quien se identifica con carné número 201506206.

El presente trabajo cumple con los requisitos mínimos establecidos, por lo cual se emite la APROBACION el día 30 de agosto del año 2022.

Sin otro particular, me suscribo atentamente,

"Id y enseñad a todos"



Lcda. Myriam Leonor Bojórquez de Roque
Revisora



c.c. Archivo



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

Edificio S-1 Segundo Nivel- Ciudad Universitaria, Zona 12- Guatemala, Centroamérica

Teléfonos (502) 24188850 - PBX (502) 24439500-24188000

<http://www.trabajosocial.usac.edu.gt>



Instituto de Investigaciones “T.S. Ángela Ayala”

DICTAMEN DE SISTEMATIZACIÓN 030-2022

Guatemala, 07 de septiembre 2022.

Doctora
Mirna Aracely Bojórquez Medina de Grajeda
Directora
Escuela de Trabajo Social
Edificio

Señora Directora:

Atentamente me dirijo a usted para hacer de su conocimiento que de acuerdo a la aprobación emitida por el/la Asesor/a y el/la Revisor/a, emito DICTAMEN FAVORABLE y hago entrega del informe final de sistematización titulado: Proceso de elaboración del manual “Abracemos con palabras de amor en los momentos de crisis de nuestros niños, niñas y adolescentes”, Hogar Paraíso Infantil, Esperanza de Vida, aldea Llano Verde, Rio Hondo, Zacapa, elaborado por la estudiante: **Flor Patricia Montejo López** quien se identifica con carné número **201506206**, a fin de que pueda continuar con los trámites correspondientes previo a la publicación final.

Deferentemente,
“Id y Enseñad a Todos”


M.A. Ada Priscila del Cid García

Coordinadora

Instituto de Investigaciones “T.S. Ángela Ayala”



APdelCG/js.
c.c. archivo



ACUERDO DE DIRECCIÓN No. 098/2022

Autorización de Impresión Informe Final

La Dirección de la Escuela de Trabajo Social, tomando en cuenta la Aprobación de Informe de Sistematización de fecha 18 de julio 2022, extendida por MSc. Angela Lorena González Díaz, en calidad de Asesora; Aprobación de Revisión de Informe de Sistematización de fecha 30 de agosto de 2022, remitida por Licda. Myriam Leonor Bojórquez de Roque, como Revisora; y Dictamen de Sistematización 030-2022 de fecha 07 de septiembre 2022, suscrito por M.A. Ada Priscila del Cid García, Coordinadora del Instituto de Investigaciones.

ACUERDA:

AUTORIZAR la impresión del Informe Final de Sistematización denominado: PROCESO DE ELABORACIÓN DEL MANUAL "ABRACEMOS CON PALABRAS DE AMOR EN LOS MOMENTOS DE CRISIS DE NUESTROS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES", HOGAR PARAÍSO INFANTIL, ESPERANZA DE VIDA, ALDEA LLANO VERDE, RIO HONDO, ZACAPA, elaborado y presentado por FLOR PATRICIA MONTEJO LÓPEZ, previo a conferírsele el título de Trabajadora Social en el grado académico de Licenciatura; asimismo **NOMBRAR** a la Junta Directiva para la realización del Acto Público de Graduación, la cual queda integrada por: Dra. Mirna Aracely Bojórquez Medina de Grajeda, Directora; MSc. Mónica Alejandra Morales Cobón, Secretaria de Escuela; M.A. Ada Priscila del Cid García, Coordinadora del Instituto de Investigaciones; MSc. Angela Lorena González Díaz, Asesora; y Licda. Myriam Leonor Bojórquez de Roque, Revisora.

Guatemala, 17 de octubre 2022

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Dra. Mirna Aracely Bojórquez Medina de Grajeda

DIRECTORA

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

Dedicatoria

- A Dios Por estar presente en cada momento de mi vida, por ser el principal pilar en mi formación académica
- A mis padres Antonio Montejo y Yolanda López por brindarme su amor incondicional.
- A mis hermanos Roger, Adriana y Dulce Montejo por ser motivación en mi formación profesional.
- A mis tíos Victoria Montejo, Norma Montejo, Pierre Lancelot, Mario Saucedo, por su cariño.
- A mis amigas Jaqueline Martin, Leticia Monroy, Beatriz Sagastume y Marcos Pérez por su apoyo y amistad.

Agradecimientos

- A La Universidad de San Carlos de Guatemala y La Organización Esperanza de Vida.
- A Licenciada Patricia Trejo supervisora del Ejercicio Profesional Supervisado, Licenciada Carina Mejía, mi asesora MSc. Lorena González y mi revisora Myriam Bojórquez y a todos con los que compartí en la universidad.



Tabla de contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
Antecedentes de la Experiencia	1
Capítulo 2.....	7
Contexto donde se desarrolló la experiencia.....	7
2.1 Contexto institucional.....	7
2.1.1 Características geográficas	7
2.1.2 Características demográficas	8
2.1.3 Características de la vivienda	8
2.1.4 Servicios.....	9
2.1.5 Alimentación	9
2.1.6 Recreación.....	9
2.1.7 Educación.....	9
2.1.8 Salud	10
2.1.9 Áreas profesionales que atienden a niños, niñas y adolescentes	10
2.1.10 Niñeras y padres responsables	11
2.1.11 Otros servicios accesibles externos a la comunidad	12
Capítulo 3.....	13
Referentes teóricos	13
3.1 Trabajo Social	13
3.1.1. Trabajo Social Individual y Familiar	14
3.1.2. Trabajo Social con Grupos	14
3.1.3 Trabajo Social Comunitario.....	15
3.2. Proceso.....	15
3.3. Manual	16
3.4. Niñez y Adolescencia	17
3.5. Crisis	17
3.6. Modelo de Intervención en Crisis	18
3.7. Patrones de Crianza	18
3.8. Tipos de crianza	19
3.9. Teoría sobre Violencia	21
3.9.1 Violencia	22
3.10 Maltrato infantil.....	23
3.10.1 Tipos de maltrato infantil.....	23

3.10.1.1 Maltrato físico	23
3.10.1.2 Maltrato por Negligencia	24
3.10.1.3 Maltrato emocional	24
3.10.1.4 Maltrato sexual	25
Capítulo 4.....	26
Reconstrucción del proceso vivido	26
4.1 Fase 1: Inmersión e inserción en el Hogar Paraíso Infantil, Esperanza de Vida.	26
4.2 Fase 2: Elaboración de diagnóstico de las condiciones de vida de los niños, niñas y adolescentes del Hogar Paraíso Infantil	28
4.2.1 Entrevista estructurada a niñeras y padres sustitutos	28
4.2.2 Entrevista dirigida al personal administrativo y operativo del Hogar Paraíso Infantil	31
4.2.3 Grupo focal con adolescentes de la comunidad de Safe Heaven.	33
4.2.4 Grupo focal con adolescentes de la comunidad Village of Transformation	34
4.2.5 Grupo focal con niñeras	36
4.2.6 Vaciado de información para la elaboración del perfil de proyecto	38
4.3 Fase 3. Proceso de Elaboración del Manual Abracemos con Palabras de Amor en los Momentos de Crisis de Nuestros Niños, Niñas y Adolescentes	39
4.3.1 Elaboración del perfil del proyecto Abracemos con Palabras de Amor en los Momentos de Crisis de Nuestros Niños, Niñas y Adolescentes.....	39
4.3.2 Elaboración del esquema del manual Abracemos con Palabras de Amor en Momentos de Crisis de Nuestros NNA	41
4.3.3 Reunión virtual	42
4.3.4 Conferencia Virtual del Instituto Neurológico	43
4.3.5 Correcciones del esquema del Manual Abracemos con Palabras de Amor en los Momentos de Crisis de NNA.	44
4.3.6 Lecturas y análisis para el desarrollo del Manual de Intervención en Crisis	45
4.3.7 Validación del manual	49
4.3.8 Socialización virtual del manual	50
4.3.9 Envío físico del manual	51
Capítulo 5.....	53
Reflexiones de fondo.....	53
Capítulo 6.....	57
Lecciones Aprendidas	57
Capítulo 7.....	59



Comunicación de Aprendizaje.....	59
Propuesta de cambio.....	59
7.1 Presentación	59
7.2 Objetivos	61
7.3 Ejes	62
7.4 Estrategias	64
7.5 Temas para las capacitaciones a niñeras y padres responsables	65
7.5.1 Síndrome de Burnout.....	65
7.5.2 Autocuidado emocional.....	66
7.5.3 El Modelo de Intervención en Crisis en Trabajo Social	70
7.5.4 Marco Conceptual Modelo de Intervención en Crisis	73
7.5.5 Rutas de atención para intervenir en momentos difíciles de los niños, niñas y adolescentes	78
7.6 Evaluación y monitoreo.....	82
Conclusiones	84
Referencias.....	86



Resumen

La sistematización de experiencias que se presenta es el proyecto Manual de Intervención en Crisis que se ejecutó en la Organización Esperanza de Vida, con la finalidad de que las niñeras y padres sustitutos implementen un Modelo de Intervención en Crisis que facilite la atención en los momentos difíciles de los niños, niñas y adolescentes de las comunidades Village of Transformation y Safe Heaven del Hogar paraíso Infantil.

Para el alcance de lo expuesto se aplicaron fundamentos teórico-metodológicos de sistematización de Oscar Jara cuyo propósito es desarrollar un análisis del proceso, que implicó describir la metodología aplicada, detectar los aportes del Trabajo Social e identificar los aciertos y desaciertos.

Entre los principales hallazgos que se encontraron: situaciones difíciles que los niños, niñas y adolescentes enfrentan en sus vidas, tales como las crisis conductuales y emocionales que afectan directamente a los mismos y en la convivencia diaria con las personas que les rodean. Otro de los hallazgos es que el Hogar Paraíso Infantil no tenía una guía para la intervención con niños, niñas y adolescentes, aunque si recibían charlas o talleres para mejorar la protección de NNA, razón por la cual se realizó dicho proyecto.

Palabras clave: Manual, Modelo de Intervención en Crisis, niños, niñas, adolescentes, Trabajo Social, hogar.



Introducción

En Guatemala, el Consejo Nacional de Adopciones, publicó en la Memoria de Labores que, durante el año 2020 se contabilizaron 3,684 niños, niñas y adolescentes, que encontraron resguardados en hogares de abrigo y protección públicos y privados, indicando que 2,131 son niñas o adolescentes y 1,553 son niños o adolescentes. Debido a que hay muchos niños, niñas y adolescentes en hogares temporales, es necesario que las instituciones reciban una buena atención, lo cual motivó a realizar el proyecto del Manual de Intervención en Crisis, que fue la experiencia que se sistematiza y presenta en este informe.

La sistematización de experiencias adquiridas de la elaboración del manual *Abracemos con Palabras de Amor en los Momentos de Crisis de Nuestros Niños, Niñas y Adolescentes*, proyecto realizado en el Hogar Paraíso Infantil, Esperanza de Vida, de la aldea Llano Verde, Rio Hondo, Zacapa, periodo de enero a mayo del año 2020 es fundamental, ya que a través de éste se puede reconstruir el proceso vivido, y así conocer los aciertos y desaciertos que se presentaron durante el mismo. Además, esto permite comunicar los aprendizajes creando una propuesta de cambio con el objetivo de mejorar y fortalecer la práctica realizada.

Los objetivos de la experiencia son: **Objetivo general:** Realizar un análisis del proceso de elaboración del Manual “Abracemos con Palabras de Amor en Momentos de Crisis de Nuestros Niños, Niñas y Adolescentes”. **Objetivos específicos:** Describir la metodología utilizada para la elaboración del Manual “Abracemos con Palabras de Amor en Momentos de Crisis de Nuestros Niños, Niñas y Adolescentes, detectar el aporte del Trabajo Social durante la experiencia



vida e identificar aciertos y desaciertos en la metodología utilizada en el proceso del Manual.

El eje de sistematización es la metodología utilizada en el proceso del Manual “Abracemos con Palabras de Amor en los Momentos de Crisis de Nuestros Niños, Niñas y Adolescentes”, aporte del Trabajo Social, aciertos y desaciertos en la metodología utilizada.

La metodología que se aplicó fue la de Oscar Jara Holliday, que consiste en: el punto de partida, reconstrucción del proceso vivido y punto de llegada. Las fases metodológicas de Jara facilitaron realizar esta sistematización. Se describen las fases en cada capítulo que se presentan a continuación.

Este informe se distribuye en 7 capítulos. Se menciona en cada apartado, las experiencias adquiridas a lo largo del proceso. En el capítulo 1 se describen los antecedentes de la experiencia; en el capítulo 2 se aborda el contexto donde se desarrolló la experiencia, incluyendo contexto institucional, características geográficas, demográficas y de vivienda, donde se mencionan datos de la organización en que se llevó a cabo dicho proceso y experiencia.

El capítulo 3 contiene los referentes teóricos como: el Trabajo Social Individual y Familiar, Trabajo Social con Grupos, Trabajo Social Comunitario, el proceso, manual, la niñez y adolescencia, crisis, modelos de intervención, violencia, maltrato y sus tipos, que permitieron abordar y fundamentar la sistematización de experiencias con base en los hallazgos identificados y los conceptos. En el capítulo 4 se describen todas las actividades desarrolladas durante el proceso, esto se realiza con el objetivo de reconstruir la experiencia del proceso vivido.



En el capítulo 5 se encuentran las reflexiones de fondo, de las que se identificaron los hallazgos relacionados con los alcances, limitaciones y factores en el contexto. Seguidamente, el capítulo 6 describe las lecciones aprendidas en el proceso, las cuales surgen a partir de las reflexiones de fondo. Por último, el capítulo 7 se muestra la comunicación de aprendizajes que surge de todo lo aprendido durante la experiencia.

Por otra parte, el obstáculo que afrontó la estudiante en el Ejercicio Profesional Supervisado durante el proceso de sistematización fue el no haber tenido conocimiento o experiencias anteriores para la realización de este. Fue un proceso de mucha utilidad para empaparse acerca del tema y del procedimiento que se ejecuta.



Capítulo 1

Antecedentes de la Experiencia

Guatemala es el país de la eterna primavera, un país con aproximadamente “14,901,286 de habitantes, entre los cuales 7, 223, 096 (48.47 %) son hombres y 7, 678, 190 (51.53%) son mujeres” (Instituto Nacional de Estadística [INE], 2018, s.p.). “En el año 2018 la cantidad de nacimientos fue de 383, 263” (INE, 2020, p.22). Esto significa que cada año hay un gran número de nuevos niños, con probabilidades de no contar con los servicios básicos necesarios para una vida digna, pero sobre todo muchos de ellos sin un hogar.

La cantidad de niños, niñas y adolescentes en Guatemala es de porcentaje alto, ya que, según el censo de población y vivienda realizado en el 2018, indica los siguientes datos: “de 0-4; 1, 681, 890, 5-9; 1, 676,761, 10-14; 1,614, 074, 15-19; 1, 682, 852, haciendo un total de 6, 665,577 niños y adolescentes en el país” (INE, 2018, s.p.). Estos niños demandan protección en salud, vivienda, vestuario, educación y de una familia.

Con relación a la educación de los niños y adolescentes, según los datos del censo realizado a nivel nacional por el INE (2018), son los siguientes:

Porcentual del nivel de escolaridad más alto alcanzado, según tramos de edad; de 4 a 6 años de edad, el 68.9% no asistieron a un centro educativo, el 29.9 % asistió a preprimaria, el 1.2% primaria; de 7 a 12 años de edad, el 6.1% no asistió, el 13.6% preprimaria, el 79.7% primaria. (p.17)



La Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala (2020) afirma que:

En 2020 el sistema educativo, en todos sus sectores y niveles tuvo una matrícula inicial de 4.124 millones de alumnos y una matrícula final de 4.015 millones, para una deserción estimada de 108,947 niñas, niños y adolescentes. En términos agregados cada nivel educativo tuvo tasas de retención bastante altas, por ejemplo; 97.2% en preprimaria, 98.5% en primaria, mientras que en básico disminuye al 95.1% y en diversificado a 94.1%; posiblemente en los dos primeros un esfuerzo que pudo ayudar fue el programa de alimentación escolar, mientras que en los segundos el desempleo de los progenitores pudo obligar a algunos adolescentes en vincularse al mercado laboral y dejar la escuela. Sin embargo, estas son hipótesis que deberían de explicarse en estudios específicos. (p.22)

En Guatemala se continúa en la lucha por la protección y bienestar social de la niñez y adolescencia, para lo cual se han impulsado instrumentos legales, como:

La Convención de Los Derechos del Niño fue aprobada por el Decreto 27-90 del Congreso de la República. La Convención reconoce que el niño debe de gozar de una protección especial que le permita en el futuro asumir plenamente sus responsabilidades dentro de una comunidad. (Childfund, Plan International, Save The Children, World Vision, Red Niña, Niño, 2019, p.8)

De acuerdo con la protección correspondiente a los NNA, existen instituciones gubernamentales y no gubernamentales que buscan una mejor calidad de vida para los niños, niñas y adolescentes que no tienen un hogar, por tal razón la



Organización Cristiana de Beneficio Social Esperanza de Vida ubicada en la Aldea Llano Verde, Rio Hondo, Zacapa:

Inició su labor en el año 1987 después de que su fundador Carlos Vargas regresara de Estados Unidos a Guatemala, específicamente a la Aldea Llano Verde para vivir lo que él consideraba sus últimos días debido a que había sido diagnosticado con una grave enfermedad. (Maldonado, 2019, p. 22)

Dicha organización impulsa varios programas, entre ellos:

El Hogar Paraíso Infantil que se crea con el propósito de ofrecer protección y abrigo temporal a niños, niñas y adolescentes de escasos recursos económicos, en situación de vulnerabilidad de sus derechos, abandono u orfandad, para obtener estabilidad emocional, espiritual, social y psicológica. (Sucup, 2017, p.8)

El Hogar Paraíso Infantil, anteriormente tenía como modelo un orfanato tradicional, existían habitaciones en las cuales los niños y niñas estaban separados, estando al cuidado de niñeras. Sin embargo, en el año 2014 con la ayuda de canadienses se obtuvo una transformación total del orfanato y se formaron dos comunidades, identificados como Village of Transformation y Safe Heaven. Estas comunidades surgieron con el fin de brindar una mejor atención y cuidado de los niños y niñas, ya que al mismo tiempo de la creación de ambas surgió el programa de padres sustitutos, adoptando la modalidad de familia sustituta para que los niños, niñas y adolescentes fueran acogidos temporalmente con amor, cariño, valores y una convivencia familiar de confianza.

Es así como la comunidad de Village of Transformation se conformó con 15 casas en la que los niños fueron divididos y cuidados en su mayoría por niñeras y



otros por padres responsables de origen guatemalteco y extranjero. En la comunidad Safe Heaven se construyeron 4 casas siendo en su mayoría padres responsables extranjeros a cargo del cuidado de los niños, niñas y adolescentes.

En el Hogar paraíso Infantil se han realizado proyectos de Trabajo Social en beneficio de niños, niñas y adolescentes, niñeras y padres sustitutos.

En el Hogar Paraíso Infantil, no se había realizado intervención de Trabajo Social, fue en julio 2015, que la estudiante de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala, es asignada para involucrarse en proyectos y actividades con familias sustitutas en el Hogar Paraíso Infantil, de septiembre a noviembre. En el diagnóstico se priorizó los problemas que afrontan las familias sustitutas, donde se trabajó el proyecto Conociendo a mí Familia en la Escuela para Padres con los padres sustitutos, en el Hogar Paraíso Infantil, de la Organización Esperanza de Vida. La escuela para padres surge del diagnóstico realizado, para contribuir a mejorar la comunicación e integración familiar con los niños, niñas y adolescentes dentro de su hogar para transformar su realidad por medio de la intervención de Trabajo Social, a través de proyectos de capacitación educativos, para contribuir con sus conocimientos y habilidades que les permita mejorar su calidad de vida como familias sustitutas. (Sucup, 2016, p.22)

En el 2019 también se realizó intervención social por otra estudiante de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos Guatemala. Se ejecutó el proyecto “Generaciones con valor” con el objetivo de promover un ambiente seguro y saludable entre las diferentes familias que conforman el Hogar Paraíso Infantil mediante el fortalecimiento de la aplicación de valores en padres responsables,



niñeras, niños y adolescentes y el establecimiento de un Protocolo de Emergencia Nocturna que permitió incidir en la convivencia positiva y garantizó la seguridad de los mismos.

En el 2020, periodo de enero a mayo se ubicó a la estudiante Flor Patricia Montejo López de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala en la Organización ya mencionada, con el fin de aportar positivamente a la población, mediante el Ejercicio Profesional Supervisado práctica que se ejecuta en el quinto año de la carrera de Licenciatura en Trabajo Social. Como parte del EPS se realizó una investigación diagnóstica de la organización, en el cual se entrevistó de forma presencial a niñeras y padres sustitutos para conocer sobre las condiciones de vida de los niños, niñas y adolescentes.

Se logró identificar que algunos niños y niñas fueron enviados a este hogar por el Juzgado de Niñez y Adolescencia, debido a que sus derechos fueron infringidos mayormente por la familia. Algunas de las situaciones por las que los niños han sido acogidos temporalmente en el hogar son: desnutrición severa, negligencia por parte de los padres, maltrato físico, abuso sexual, entre otros.

Debido a estas condiciones en que se encontraba la niñez albergada en la organización y que no existía una investigación y un proyecto en la Escuela de Trabajo Social con relación a las crisis emocionales y conductuales que los niños, niñas y adolescentes del Hogar Paraíso Infantil enfrentan por las diferentes situaciones que han vivido a su temprana edad, se hizo la propuesta de desarrollar el Manual de Intervención en Crisis como proyecto a la coordinadora de Trabajo Social y a la supervisora de EPS por vía telefónica y fue aceptada, así fue como se ejecutó el proyecto Abracemos con Palabras de Amor en los momentos difíciles.



de nuestros niños, niñas y adolescentes, que constituye el Manual de Intervención en Crisis.



Capítulo 2

Contexto donde se desarrolló la experiencia

En este apartado se presenta una caracterización general del contexto institucional donde se desarrolló la experiencia sobre el proceso de elaboración del manual *Abracemos con Palabras de Amor en Momentos de Crisis de Nuestros Niños, Niñas y Adolescentes del Hogar Paraíso Infantil, Esperanza de Vida*. Es importante describir el contexto realizado directamente por la sustentante como parte del diagnóstico sobre las condiciones de vida de los NNA (niños, niñas y adolescentes) del hogar, para analizar la experiencia vivida,

2.1 Contexto institucional

2.1.1 Características geográficas

El Hogar Paraíso Infantil conformado por las comunidades Village of Transformation y Safe Heaven pertenece a la Organización Cristiana de Beneficio Social Esperanza de Vida, ubicada en el kilómetro 146.5 en la ruta al Atlántico, Aldea Llano Verde, Rio Hondo, Zacapa.

Las colindancias de la Organización Esperanza de Vida son las siguientes: “Al Norte con el municipio del Estor (Izabal), al Sur con los municipios de Zacapa y Estanduela del Departamento de Chiquimula, al Este con los municipios de Gualán y Zacapa y al Oeste con el municipio de Teculután”. (Sucup, 2016, p. 6)



2.1.2 Características demográficas

Según la actualización de datos realizada por la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado Flor Patricia Montejo López, en el mes de marzo del año 2020 se obtuvieron datos de la población de forma segregada por sexo, hijos de crianza y biológicos, padres y madres responsables, así como la cantidad de niñeras.

En el Hogar Paraíso Infantil la cantidad de hijos de crianza es de 81 niños, niñas, adolescentes y jóvenes, es decir que están bajo el cuidado de abrigo temporal por niñeras, padres y madres sustitutos, sin embargo, este dato se actualiza con frecuencia, ya que surgen nuevos ingresos de niños al hogar y otros que se encuentran en abrigo temporal regresan con su familia biológica o recurso familiar idóneo (familia adoptiva).

El total de padres y madres responsables es de 16, la cantidad de niñeras que prestan servicio para el cuidado de los niños es de 26, de ellas 18 permanecen en turnos rotativos y 8 niñeras son llamadas en situaciones de emergencia o para cubrir los días de vacaciones de padres responsables y niñeras.

2.1.3 Características de la vivienda

Las viviendas de las comunidades se encuentran en muy buenas condiciones, todas tienen un mismo diseño en las áreas de cocina, sala, comedor, baño, habitaciones de los NNA, de las niñeras y padres responsables. El material con las que están construidas es de block cernido, las puertas son de metal y vidrio, las ventanas son de vidrio, cielo falso y el techo es de lámina estilo tejado.



2.1.4 Servicios

Los servicios con los que cuentan las viviendas son: energía eléctrica, agua potable y drenajes. De igual manera la mayoría de las viviendas cuentan con microondas, refrigerador, estufa, equipos mobiliarios, televisión, aunque no en todos funciona por fallos tecnológicos. Las familias con padres responsables tienen servicio de internet y computadoras. Hay un área de lavandería y personal que brinda este servicio a la comunidad de Village of Transformation. Las familias de la comunidad de Safe Heaven poseen lavadora.

2.1.5 Alimentación

La alimentación es brindada por el hogar, los padres sustitutos cocinan para los niños, niñas y adolescentes, cada semana solicitan los alimentos necesarios para su consumo. En el caso de las niñeras es diferente, ya que se les provee el alimento preparado para los NNA.

2.1.6 Recreación

La Comunidad de Village of Transformation cuenta con un área de juegos para que los niños se diviertan, una cancha en la que pueden practicar deportes como el fútbol o basquetbol. Cercano a la comunidad de Safe Heaven se encuentra un campo de fútbol de la organización, en la que los NNA salen a caminar, correr y jugar fútbol acompañados de los padres responsables.

2.1.7 Educación

La mayoría de los NNA asisten al Colegio Liberty, el colegio es parte de la Organización Esperanza de Vida y está a una distancia cercana del Hogar. El



Colegio brinda educación primaria, básica y diversificada. Para los NNA del Hogar la educación es gratuita. En este mismo colegio le brindan educación especial a NNA con dificultades de aprendizaje, anteriormente el área de Educación Especial estaba ubicada en el Hogar, pero fue trasladado. Una minoría de NNA recibe clases en línea, ya que, por tener una edad mayor al grado escolar correspondiente, no hay una adecuación curricular para ellos. Estas clases las reciben en el área de tutorías que está ubicado en el Hogar. Las tutorías también se le brindan a NNA que presenten dificultades en algún curso o área.

La comunidad de Village Of Transformation “cuenta con pre-school, funciona en dos jornadas matutina y vespertina apoyando la educación de los niños de la edad de 3 a 5 años quienes inician con el desarrollo de la motricidad y estar preparados para ingresar al colegio” (Sucup, 2016, p.10).

2.1.8 Salud

Los NNA reciben atención médica, se les brinda medicamentos cuando lo requieren por parte de la enfermera que brinda servicios en el hogar. Cuando los niños se enferman gravemente acuden al área de Kelly’s House o en ocasiones al Hospital San Lucas, ambos son servicios internos de la organización. Si requieren de otros servicios de salud se encuentra el Hospital Regional en el departamento de Zacapa. En algunas ocasiones acuden a la ciudad capital para que los niños con otros problemas de salud mayor reciban atención médica.

2.1.9 Áreas profesionales que atienden a niños, niñas y adolescentes

Los beneficios que el Hogar Paraíso Infantil le brinda a los NNA de las comunidades son las siguientes: Área de trabajo social: existen 3 trabajadoras



sociales que se encargan de la protección de los derechos, el acompañamiento a audiencias y velar por los problemas y necesidades que presenten los NNA para intervenir en la solución de estos.

Área de psicología: existen 4 psicólogas que se encargan de brindar atención psicológica a los niños, niñas y adolescentes, a través de la investigación del comportamiento y conducta de estos para brindar terapia. Atención nutricional: actualmente no hay una nutricionista directamente en el Hogar, sin embargo, la asignada al área de Kelly's House, asiste los viernes al hogar para llevar un control de peso, estatura y alimentación de los niños. Atención médica: actualmente no hay directamente un médico en el Hogar, el médico que le brinda atención a los NNA es del área de Kellys House, asiste al Hogar una vez por semana. Sin embargo, hay una enfermera quien le brinda atención y medicamentos a los NNA cuando lo requieren.

2.1.10 Niñeras y padres responsables

Como ya se ha mencionado en otros apartados, las niñeras y padres sustitutos son los responsables de brindar amor, cariño, protección, educación en casa, para que los NNA se mantengan en un seno familiar con valores. Esto es uno de los beneficios mayores para los NNA, ya que pueden convivir y estar en constante comunicación con su familia sustituta.

La mayoría de las niñeras y padres responsables decidieron brindar protección a los NNA motivados por el evangelio de Dios, la vocación y el amor hacia ellos.



2.1.11 Otros servicios accesibles externos a la comunidad

El juzgado de familia ubicado en Zacapa y otros juzgados de la niñez y la adolescencia se encargan de manejar los procesos legales de los NNA que se encuentran en las comunidades. Son los encargados de referir a los NNA, que sus derechos están siendo violentados o vulnerados por los padres o familiares, por lo cual el juzgado da un seguimiento para determinar si los NNA pueden regresar con sus familiares biológicos, en caso de que los NNA no tengan un familiar pasan a procesos de adoptabilidad. En caso de emergencias los bomberos voluntarios se encuentran ubicados en el municipio de Estanduela, Zacapa. La Estación de policía está ubicada en Zacapa.



Capítulo 3

Referentes teóricos

En este capítulo se presenta la fundamentación teórica para la contextualización de la experiencia, realizada en el Ejercicio Profesional Supervisado de la Licenciatura de Trabajo Social. Las categorías que se definen facilitaron el análisis crítico de la experiencia vivida descrita como el Proceso de Elaboración del Manual Abracemos con Palabras de Amor en Momentos de Crisis de Nuestros Niños, Niñas y Adolescentes.

3.1 Trabajo Social

La Federación Internacional de Trabajo Social (2014) la define como:

Una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Respalda por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar. (p. 1)

La práctica del Trabajo Social se encuentra determinada por una serie de metodologías y modelos que ayudan a que el ejercicio pueda estar direccionado y se pueda concretar, siempre y cuando acate las características especiales de la población a la que se pretende intervenir. Con relación a esto, la intervención del trabajador social se realiza en 3 niveles: Trabajo Social Individual y Familiar,



Trabajo Social con Grupos y Trabajo Social Comunitario que facilitan el que hacer del trabajador social

3.1.1. Trabajo Social Individual y Familiar

Fernández (2008) indica que:

Es un proceso sistematizado de intervención del trabajador social ante una situación individual o familiar de necesidad, que moviliza diversos recursos personales e institucionalizados con el objetivo de transformar la realidad de la persona, asegurándole como ciudadano los derechos sociales. (p.37)

Cada persona o familia afronta diversas situaciones problemáticas en las cuales como trabajador social es un deben actuar en busca del bienestar social. Para la sistematización de experiencia que se desarrolla se implementó este primer nivel de intervención. Existen también problemas o necesidades en un grupo que requieren ser guiados para su desarrollo.

3.1.2. Trabajo Social con Grupos

Martínez (s.f.) indica lo siguiente:

Pretende implicar a los componentes de un grupo para que participen activamente en sus procesos de cambio, sea a nivel grupal o a nivel personal. A su vez, persigue el trato de problemas sociales mediante la convivencia grupal. (párr. 8)

Trabajo Social implementa este segundo nivel de intervención para ser un agente de cambio de un grupo en particular, que sea vulnerable ante un problema social. Un ejemplo de esto sería un grupo de adolescentes que están en talleres

para prevenir todo tipo de violencia contra la mujer. Esto hace referencia que las adolescentes están participando activamente para hacer un cambio positivo individual, grupal y genera también una convivencia sana a nivel comunitario.

3.1.3 Trabajo Social Comunitario

Rosell (como se citó en Lillo y Roselló, 2004) afirma que:

Es la intervención social en el ámbito comunitario (desde una perspectiva global del individuo, a través de grupos y en su comunidad) encaminados a desarrollar las capacidades personales, grupales y vecinales, fomentando la autoayuda y la solidaridad, potenciando los propios recursos de la comunidad, tanto a través de la participación de sus habitantes, desde la perspectiva individual, como la de sus organizaciones formales o informales, a través de sus grupos. (p.24)

El profesional de Trabajo Social como lo indica el autor fomenta el cambio comunitario que es el tercer nivel de intervención. Hay necesidades de infraestructura, de servicios básicos con los que una comunidad a veces no cuenta, esto es un claro ejemplo en el cual cada habitante tiene que desarrollar sus capacidades para mejorar cualquier situación que afecte a todos en la localidad, teniendo en cuenta que para lograrlo requiere también de mucho esfuerzo y un proceso que seguir.

3.2. Proceso

Según Etecé (2021) el proceso se define como:

La palabra proceso viene del latín processus, formado por pro (“adelante”) y cadere (“caminar”), por lo que refiere a la acción



de ir hacia adelante, de avanzar en una trayectoria determinada y, por semejanza, avanzar en el tiempo. Es un término empleado en una enorme variedad de contextos, sobre todo técnicos o industriales, pero siempre conservando ese sentido original. En líneas generales, se habla de procesos cuando se tiene un estado inicial y uno final de algún cuerpo, sistema o ambiente, entre los cuales se da una transformación, desplazamiento o cambio de alguna naturaleza. (párr.1)

Para poder elaborar el Manual de Intervención en Crisis, se siguió un proceso, la parte inicial que fue la inmersión e inserción, diagnóstico de las condiciones de vida de los niños, niñas y adolescentes, perfil de proyectos hasta la ejecución del proyecto.

3.3. Manual

Ramos (2014) lo define de la siguiente manera:

“Se denomina manual a toda guía de instrucciones, son de enorme relevancia a la hora de transmitir información que sirva a las personas a desenvolverse en una situación determinada” (párr.1)

El Manual de Intervención en Crisis se elaboró como una guía de instrucciones para las niñeras y padres responsables para que ellos tengan información de cómo intervenir en las situaciones de crisis emocionales y conductuales que los niños, niñas y adolescentes presentan en ocasiones.

3.4. Niñez y Adolescencia

La Constitución Política de la República (2003) lo define de la siguiente manera:

“Para los efectos de esta ley se considera niño o niña a toda persona desde su concepción hasta que cumple trece años de edad, y adolescente a toda aquella desde los trece hasta que cumple dieciocho años de edad”. (p.8)

La niñez y adolescencia ha sufrido problemas familiares, sus derechos han sido violentados por lo que en ocasiones enfrentan crisis y afecta la vida de cada uno de ellos.

3.5. Crisis

Según la Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción (ASSMCA) 2016 expresa que:

Es un estado temporero de desorganización caracterizado por la incapacidad para manejar adecuadamente una situación particular de emergencia. En la crisis, la persona se descompensa, paraliza e incluso suele depender de otra persona. Sin embargo, la crisis es un estado reversible, temporero y tiene un fin. Hay diferentes respuestas ante la crisis:

- Después del periodo de turbulencia emocional la persona vuelve a su estado usual de funcionamiento, previo a la crisis.
- La persona se deprime y puede enfermar o hacerse daño.
- La persona se transforma y emerge con una nueva fortaleza, sabiduría y una nueva visión de la vida. (párr.5)

Los profesionales del Trabajo Social al desarrollar su labor con niños, niñas y adolescentes hacen uso de los modelos de intervención y uno de ellos es el modelo de intervención en crisis.

3.6. Modelo de Intervención en Crisis

González (2003):

Este modelo se centra en los estudios realizados por Erik Linderman y Gerald Caplan. Parte de la teoría del estrés y se apoya tanto en la teoría del rol y como en las psicoanalíticas, la teoría del estrés nos va a orientar sobre el síndrome de adaptación que sufren los individuos ante un problema: fase de alarma, fase de resistencia y fase de agotamiento. La teoría del rol tiene en cuenta la importancia tanto del estatus (posición que se ocupa socialmente) como del rol (papel que desempeña). Analiza los problemas sociales que se originan ante la falta de complementariedad entre ambos, desencadenando de esta manera situaciones de crisis. (p. 24)

Este modelo permite el acercamiento con las familias y de esa manera ir identificando los patrones de crianza que se tienen en las diferentes familias biológicas o sustitutas.

3.7. Patrones de Crianza

Mejía (como se citó en Batres, 2014), afirma que:

Los patrones de crianza se definen como “aquellas costumbres de cómo los padres crían, cuidan y educan a sus hijos, estas se transmiten de generación en generación” (p.9).

Los niños son educados por sus padres o tutores de la misma forma en que estos fueron educados, es decir que el cuidado y la educación están definidas culturalmente, basadas en normas y reglas de carácter moral, con valores reconocidos y aceptados por la mayoría. Es importante mencionar que el autoritarismo, injusticia, discriminación y violencia han sido fuertes y constantes en la práctica cotidiana de la vida social guatemalteca. Estos aspectos han determinado muchos de los rasgos culturales de la familia, de sus relaciones internas y, por lo tanto, de las formas o patrones de crianza.

3.8. Tipos de crianza

Con relación a los patrones de crianza se puede mencionar también algunos tipos de crianza tales como: El permisivo, el autoritario, el frustrante, sobreprotector, democrático, funcional.

Robertiello (como se citó en Batres, 2014), define el permisivo de la siguiente manera:

Caracteriza a padres demasiado liberales y condescendientes que dan toda clase de libertad a los hijos sin alentarlos a seguir un patrón adecuado de conducta. Este tipo de crianza se enfoca en el descontrol, en este no se le exige al niño, cada uno hace lo que quiere, no hay reglas y si las hay son muy pocas; lo que hace obtener niños con el siguiente perfil: agresivos, mentirosos, desobedientes, inmaduros, inadaptados y frustrados. (p.11)

Batres (2014), define los siguientes tipos de crianza:

Se refiere a aquellos padres que imponen estrictas normas de conductas: disciplina enérgica y obediencia incondicional. Imponen metas difíciles

de alcanzar, establecen normas inflexibles. Los niños educados bajo este régimen de conducta dictatorial se vuelven inseguros, temerosos y débiles, tienden a tener logros escolares pobres, ya que la presión que ejercen los padres es a través de golpes y regaños. Es un estilo de crianza controladora, fría y distante, causando en el niño características negativas.

El sobreprotector: estos padres viven pendientes de sus hijos y hacen todo lo posible por facilitarles la vida, creen que sus hijos no están capacitados para desenvolverse solos, acaban haciéndolo todo por ellos.

El Democrático: son los padres que dedican tiempo a los hijos, se enfocan menos al castigo físico y respetan lo que piensan y sienten los hijos. El padre que orienta de esta forma a sus hijos va formando en ellos las siguientes características: niños seguros, competentes, menos agresivos, independientes, con buenos logros escolares y autoestima alta. (p.11)

García (como se citó en Batres, 2014) define el frustrante como:

Se caracterizan por criticar constantemente a los hijos, minimizarlos o castigarlos por cualquier motivo que les disguste, tienden a pensar que sus hijos no son válidos para nada, quizá porque sus expectativas hacia ellos son demasiado altas. No valoran a sus hijos como personas únicas con sus defectos, pero también llenos de virtudes. (p.12)

Mejía (como se citó en Batres, 2014), define el tipo de crianza funcional como:

Constituye la alternativa positiva de educar a los hijos e hijas permitiendo “cambiar los regaños, golpes, gritos y amenazas por el

diálogo, amor, la comunicación asertiva, la orientación, firmeza con amor en la toma de decisiones que afectan a los hijos, predicar con el ejemplo, confianza, etc.” (p.12).

Cada familia biológica o sustituta tiene una forma de cuidar a los niños, niñas y adolescentes según lo indica el autor. El patrón de crianza más acertado es el democrático, ya que algunos generan violencia física y psicológica y afectan la vida de los niños.

3.9. Teoría sobre Violencia

La violencia es un problema social que afecta severamente a personas de diferentes edades, no conoce límites. Para comprender mejor se definirá que es la violencia y como parte de ella el maltrato, haciendo énfasis en cómo afecta a los niños, niñas y adolescentes.

Se dice que el niño, incluso el más inocente y pacífico, tiene sentimientos destructivos o “instintos de muerte”, que si son dirigidos hacia adentro pueden conducirlo al suicidio, o bien, si son dirigidos hacia fuera, pueden llevarlo a cometer un crimen. La agresividad del niño, asimismo, puede ser estimulada por el rechazo social del cual es objeto o por una simple falta de afectividad emocional, puesto que el problema de la violencia no sólo está fuera de nosotros, en el entorno social, sino también dentro de nosotros; un peligro que aumenta en una sociedad que enseña, desde temprana edad, que las cosas no se consiguen sino por medio de una inhumana y egoísta competencia. “El otro” no se nos presenta, en nuestra educación para la vida, como un cooperador sino como un competidor, como un enemigo. A esto se suman los medios de

comunicación que propagan la violencia, estimulando la agresividad del niño. (Montoya, 2006, p.4)

Existen muchos factores que causan la violencia, uno de los principales puede deducirse como un patrón de conducta, hay padres que educan a sus hijos de forma violenta creyendo que hacen un bien. Los niños que no fueron criados con amor, que fueron maltratados por sus progenitores, tienen mayor posibilidad de comportarse agresivos ante la sociedad.

Según el psicólogo Robert R. Sears, los niños que sufren castigos físicos y psíquicos son los que demuestran mayor agresividad en la escuela y en las actividades lúdicas, que los niños que se desarrollan en hogares donde la convivencia es armónica. Para Sears, como para los psicólogos que se prestaron algunos conceptos del psicoanálisis, la agresión es una consecuencia de las frustraciones y prohibiciones con las cuales tropiezan los niños en su entorno. Cuando el niño reacciona con agresividad es porque quiere manifestar su decepción frente a la madre o frente al contexto social que lo rodea. (Montoya, 2006, p.5)

Muchos niños en Guatemala son criados de forma violenta, por lo cual les afecta física y psicológicamente. De acuerdo con esto muchos niños tienen que ser referidos a hogares, donde tienen que estar bajo abrigo temporal.

3.9.1 Violencia

La Organización Mundial de la Salud (2002) define la violencia como:

El uso deliberado de la fuerza física o el poder ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o

comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones. (p.5)

La violencia no solo se define como un acto físico, sino también psicológico, el daño que se puede causar a los niños con las palabras hirientes que se les dice puede ser irreversible.

3.10 Maltrato infantil

El maltrato infantil es considerado como “Toda acción, omisión o trato negligente, no accidental, que priva al niño de sus derechos y su bienestar, que amenaza o interfiere en su desarrollo físico, psíquico o social y cuyos autores son personas del ámbito familiar” (Soriano, 2015, p.1).

El maltrato infantil es parte de la violencia, los niños lo viven a diario por no tener la suficiente capacidad para defenderse de quienes les hacen daño de cualquier tipo. Familiares y cuidadores son maltratadores.

3.10.1 Tipos de maltrato infantil

Los tipos de maltrato contra los menores que dañan su integridad según estudios son los que se mencionan a continuación.

3.10.1.1 Maltrato físico

El maltrato físico “Es toda acción voluntariamente realizada que provoque o pueda provocar lesiones” (Soriano, 2015, p.1).

El maltrato físico en muchos lugares del mundo es visto como algo normal, una forma de castigar a los niños para que sean muy bien educados. Sin embargo, es

una violación de derechos de los niños al golpearlos, su integridad física está siendo dañada. Causa daños psicológicos de igual manera. Golpearlos como estrategia para educarlos solo generará personas con miedo, ira, agresividad.

El maltrato físico también puede llegar a ser muy grave cuando se causan lesiones en la cabeza y otras partes del cuerpo de los niños y adolescentes. Por eso no es permitido este tipo de violencia contra ninguna persona, es penada por la ley.

3.10.1.2 Maltrato por Negligencia

El maltrato por negligencia según Soriano, (2015) es:

La omisión de una acción necesaria para atender el desarrollo y el bienestar físico y psicológico de un niño. La negligencia intrafamiliar viene a identificarse con el abandono de las obligaciones que socialmente son encomendadas a los padres o tutores de un menor. (p.2)

La negligencia es conocida como el descuido de los niños y adolescentes, ya que están bajo la responsabilidad de adultos, que tienen que cuidar de ellos en todo momento por ser menores de edad. La alimentación, el vestuario, la higiene (las necesidades básicas y fisiológicas) de los niños son responsabilidad de sus progenitores o tutores. Los adolescentes ya tienen la capacidad de realizar más cosas por sí mismos, pero no significa que hay que dejar de brindarles apoyo y cuidado.

3.10.1.3 Maltrato emocional

El maltrato emocional es cuando al niño o niña no se le trata de una manera en que se sienta apoyado por parte de sus padres o cuidadores, como, por ejemplo, no

prestarle la debida atención cuando requiere ayuda en una tarea, cuando realiza alguna pregunta sobre algo que desearía conocer, entre otras cosas. Los niños comienzan a sentirse desprotegidos, con baja autoestima, a tener sentimientos negativos al creer que no los quieren. Según Soriano (2015), el maltrato emocional se define de la siguiente manera:

Es la acción, actitud o incapacidad de proporcionar un ambiente emocional propicio para el desarrollo psicológico, físico que permita lograr independencia y seguridad. Las actitudes que mantienen los adultos hacia los menores son fundamentales en el caso del maltrato emocional. (p.3)

El mostrar afecto e importancia a los niños y adolescentes es fundamental, les ayudará a tener mayor seguridad en sí mismos, a ser personas saludables mentalmente. No maltratarlos emocionalmente evitará que en un futuro sean agresivos, violentos, inseguros, e incluso personas con vicios como la drogadicción, el alcoholismo, entre otras consecuencias.

3.10.1.4 Maltrato sexual

El maltrato sexual es un acto muy grave penado por la ley y que tiene consecuencias irreversibles en niños, niñas y adolescentes. Existen embarazos temprana edad causados por este tipo de maltrato, así como enfermedades de transmisión sexual. Según Soriano (2015) define el maltrato sexual como:

Cualquier comportamiento en el que un niño es utilizado por un adulto como medio para obtener estimulación o gratificación sexual. Se incluyen el voyeurismo, exhibicionismo, tocamientos y penetración. También la inducción de un niño a la prostitución por parte de un familiar, aunque la relación sexual se mantenga con terceros. (p.2)

Capítulo 4

Reconstrucción del proceso vivido

En este capítulo se desarrollan las fases de la experiencia vivida, se describe la metodología para la elaboración del Manual de intervención en Crisis denominado *Abracemos con Palabras de Amor en Momentos Difíciles de Nuestros Niños, Niñas y Adolescentes*.

Origen del proceso

El proceso de Elaboración del Manual *Abracemos con Palabras de Amor en Momentos Difíciles de Nuestros Niños, Niñas y Adolescentes*, tuvo origen desde la inmersión e inserción de la estudiante Flor Patricia Montejo López en el Ejercicio Profesional Supervisado de la Escuela de Trabajo Social, cómo una necesidad de la institución, para apoyar en la atención y acompañamiento de los niños, niñas y adolescentes del Hogar Paraíso Infantil, Esperanza de Vida.

Objetivo del proceso

Elaborar el Manual *Abracemos con Palabras de Amor en Momentos Difíciles de Nuestros Niños, Niñas y Adolescentes*.

4.1 Fase 1: Inmersión e inserción en el Hogar Paraíso Infantil, Esperanza de Vida.

Fecha: 6 de febrero del 2020

Objetivo: Identificar el funcionamiento y áreas del Hogar Paraíso Infantil



Procedimiento

La estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado recorrió las diversas áreas del Hogar Paraíso Infantil y de la comunidad Vigalle of Transfotmation, observando detalladamente cada una. De igual manera durante el recorrido se realizaron diálogos informales con niñeras, niños y adolescentes a cerca del funcionamiento del hogar.

Como parte de la inmersión e inserción, se realizaron entrevistas no estructuradas a trabajadoras sociales del área para tener un mejor panorama del hogar.

Para poder conocer más acerca del funcionamiento del hogar, las trabajadoras sociales del área permitieron que la estudiante estuviera presente en las entrevistas que las psicólogas de la institución Catholic Relief Services realizaban a los niños y niñas que estaban asistiendo a audiencias en el juzgado de la niñez y adolescencia del departamento de Zacapa.

Análisis Crítico

La fase de inmersión e inserción fue muy importante, ya que permitió conocer la forma en que funciona el hogar, cuáles son las áreas o servicios con los que cuenta. No es posible iniciar una labor sin antes ampliar el conocimiento del contexto en el que se desarrollará el trabajo.

Desde aquí se inició a identificar problemas, necesidades e intereses en los diálogos constantes que se tuvieron con niñeras, personal de limpieza, con los niños, niñas y adolescentes durante el recorrido y la observación constante. Una de las técnicas que tienen que estar bien planteadas en esta fase es la observación

estructurada para identificar lo que se desea conocer y que quede registrado en el formato de la guía de observación, ya que si no se utiliza desde un principio se realiza un trabajo doble.

Durante la observación, se identificó que el hogar cuenta con un buen espacio en el que los niños pueden divertirse, ya que no es un hogar tradicional u orfanato como normalmente se les denomina a los lugares donde acogen a niños que están en situación de abandono o violencia de cualquier tipo.

Cuenta además con servicios de salud para cubrir cualquier emergencia que pueda surgir con los niños, niñas y adolescentes, si la situación no pueda ser atendida en el Hospital San Lucas que es un Centro de Rescate de Recuperación Nutricional cuentan con ambulancia para ser trasladados al municipio de Zacapa.

La niñez tiene la posibilidad de asistir al Colegio Liberty que pertenece a la misma organización. Hay niños a los que se les brinda educación especial, por problemas psicopatológicos causados por desnutrición. Los niños, niñas y adolescentes no retrasan su educación sistemática durante su estadía en el hogar, lo cual es indispensable para su bienestar integral.

4.2 Fase 2: Elaboración de diagnóstico de las condiciones de vida de los niños, niñas y adolescentes del Hogar Paraíso Infantil

4.2.1 Entrevista estructurada a niñeras y padres sustitutos

Fecha: 20 al 26 de febrero del año 2020

Objetivo: Conocer las condiciones de vida de los niños, niñas y adolescentes a través de entrevistas a niñeras y padres sustitutos.

Procedimiento

Para establecer las condiciones de vida de los niños, niñas y adolescentes fue necesaria la elaboración de un diagnóstico y como parte de la metodología se realizaron entrevistas estructuradas a padres sustitutos o responsables como se les conoce en el hogar y a niñeras, que son las dos modalidades de cuidadores.

Como primer paso se elaboraron guías de entrevistas con las respectivas preguntas. Estos instrumentos pasaron por un proceso de revisión, ya que es necesario estructurarlas adecuadamente. Se solicitó el permiso a la coordinadora de Trabajo Social para iniciar con las entrevistas.

El hogar se divide en dos comunidades, Village of Transformation y Safe Heaven, ambas se encuentran dentro de la Organización, pero están a cierta distancia una de otra. Originalmente se inició la entrevista en la comunidad Village of Transformation. En cada casa en la que se realizaba la entrevista fue necesario la presentación de la estudiante, se les comentó el objetivo por el cual se realizaba el Ejercicio Profesional Supervisado y el diagnóstico.

Se decidió realizar las entrevistas por orden de número de casa, ya que en la comunidad cada casa está identificada de esa manera. En la casa 1 y 2 denominada Casa Moisés, lugar donde se encuentran los más pequeños del hogar, con el objetivo de conocer el tipo de cuidado que se le brinda a los NNA se realizaron las siguientes preguntas: ¿Cómo es la relación de usted con los niños o Adolescentes?, ¿ha existido obstáculos que ha enfrentado durante el cuidado de ellos?, ¿Cuál fue su motivación principal para tomar la decisión de cuidar a los niños, niñas o adolescentes?, ¿durante su estadía se ha presentado algún problema con los NNA? ¿Qué considera que se puede mejorar para brindarle un mejor cuidado a los NNA?

¿Hay algún tema de interés que usted cree necesario abordar con niñeras o niños? Estas mismas preguntas se realizaron en las casas 1,2,3,4,5,6 y casas 12, 13 y 14.

Posteriormente se procedió con las entrevistas en la comunidad Safe Heaven, conformada por padres responsables o sustitutos a diferencia de Village Of Transformation. Para poder realizar las entrevistas, la coordinadora de Trabajo Social realizó llamadas a los padres para informarles que se realizarían dichas entrevistas. Cada casa de la comunidad Safe Heaven está identificada por el apellido de cada familia que acoge temporalmente a los niños, niñas y adolescentes. Las familias que se entrevistaron fueron: familias Mont, Pérez, Holt y Rule, en su mayoría padres extranjeros.

Análisis Crítico

Las niñeras y padres sustitutos fueron accesibles en responder a cada pregunta, sin embargo, en algunas fueron muy concisos, por lo cual fue necesario formular las preguntas de otra manera más entendible, sin desviarse de la pregunta original, para que comprendieran mejor. Por eso es importante estructurar correctamente la guía de entrevista, realizar preguntas abiertas lo mejor posible, para que la respuesta que se obtenga sea más enriquecedora.

Como desaciertos de la estudiante de EPS en esta fase del proceso metodológico, se considera que fue la deficiencia en la elaboración de las preguntas de la guía de entrevista, ya que algunas eran muy similares y como se mencionó anteriormente, no eran preguntas que permitieran obtener más información por parte de los entrevistados. Como ejemplo de esto se puede mencionar la pregunta ¿Cómo es su relación con los niños? La mayoría de los padres sustitutos y niñeras respondían “buena”, quizás esta pregunta no fue como

se debió estructurar realmente. Para que comprendieran mejor se les brindó un ejemplo, si entre los cuidadores y los niños había comunicación, tolerancia, etc. Por lo que de esa manera fueron ampliando sus respuestas.

4.2.2 Entrevista dirigida al personal administrativo y operativo del Hogar Paraíso Infantil

Fecha: 27 de febrero del 2020

Objetivo: Conocer a fondo acerca de los antecedentes y el funcionamiento del Hogar Paraíso Infantil

Procedimiento

Para esta actividad se les preguntó a las trabajadoras sociales quienes eran las personas que llevaban más años laborando en el hogar, para poder entrevistarlas y así conocer sobre los antecedentes y funcionamiento del Hogar Paraíso Infantil.

Primero se realizó el acercamiento a la supervisora operativa del área del Hogar Paraíso Infantil para realizar la entrevista estructurada, con las siguientes preguntas: ¿Qué conoce de la historia del Hogar Paraíso Infantil?, ¿Cómo está organizado el Hogar Paraíso Infantil?, ¿Existen grupos formados dentro de las comunidades Village of Transformation y Safe Heaven que intervengan para el mejoramiento del bienestar del Hogar Paraíso Infantil?, ¿Cuál es la estructura organizativa y el funcionamiento del grupo en favor del Hogar Paraíso Infantil?, ¿En caso de que no existiera, considera importante formar un grupo específico que trabaje a favor de la niñez y adolescencia?. No se obtuvieron muchas respuestas de la supervisora operativa.

Posteriormente se realizó un diálogo informal con el personal de cocina y de limpieza, quienes conocían un poco más de la historia, de cómo se fue formando el hogar, ya que eran personas con más años trabajando en el hogar (aproximadamente de 10 a 15 años).

Análisis Crítico

Para obtener un diagnóstico social, la entrevista es una de las técnicas más utilizadas, sin embargo, requiere de un tiempo para estructurar las guías de entrevistas e identificar claramente el objetivo. Cuando se inicia un proceso de investigación para un diagnóstico social del contexto, hay que delimitar lo mejor posible el objeto de investigación, el no delimitarlo causa incertidumbres e inseguridades durante el proceso.

Lo que se deseaba conocer eran los antecedentes y el funcionamiento del hogar, lo cual se consideró importante para obtener un diagnóstico. Ampliar el conocimiento del contexto ayuda a saber a dónde acudir en caso de emergencias, a qué personal avocarse en caso de que algún niño, niña o adolescente requiera de algún servicio, entre otras cosas. Sin embargo, a través de la entrevista realizada no se obtuvo la información deseada, porque las preguntas no estaban bien estructuradas, por lo cual fue poco entendible por la supervisora operativa del área, de aquí radica la importancia de elaborar una excelente guía de entrevista, que pase por un largo proceso de revisiones antes de ejecutarla, más cuando se desea conocer una realidad social.

A través del diálogo informal con el personal de limpieza y cocina se obtuvo más respuestas de lo esperado, ya que permitió libremente la conversación entre varias personas, utilizando el cuaderno de campo como herramienta y una buena evidencia para sistematizar la experiencia.

4.2.3 Grupo focal con adolescentes de la comunidad de Safe Heaven.

Fecha: 29 de febrero del 2020

Objetivo: Conocer e identificar la dinámica o forma de vida de los adolescentes, así como también problemas y necesidades de ellos.

Procedimiento

Antes de efectuar la actividad con los adolescentes de la comunidad de Safe Heaven, se le informó a la coordinadora de Trabajo Social y a la subdirectora del hogar lo que se quería llevar a cabo. Fue la subdirectora del hogar quien convocó a los adolescentes para que participaran en el grupo focal.

Según el programa, primero se presentó la estudiante de EPS y le dio la bienvenida a cada uno de los presentes, luego se les cedió el tiempo a los adolescentes para que también se presentaran de forma individual. Seguidamente para romper el hielo se les dio instrucciones a los adolescentes para que se involucraran en la primera técnica participativa denominada Shazam y posteriormente en la segunda denominada ordenarse.

Para lograr el objetivo de la actividad, se proporcionaron lapiceros y tarjetas de colores a todos los presentes. Las instrucciones fueron que escribieran su respuesta de cada una de las preguntas que se fueron realizando, según consideraban. Cuando todos terminaron de responder se solicitó la participación de algunos adolescentes para socializar sus respuestas. Para terminar la actividad se realizó una última técnica participativa, denominada agarra el punto, como parte de la despedida y agradecimiento a los adolescentes por su participación.



Análisis crítico

El grupo focal es una técnica muy utilizada en la investigación social. A través de esta actividad se tuvo el primer acercamiento con los adolescentes. La importancia de la técnica utilizada fue que se logró obtener más información sobre las condiciones de vida de ellos y la forma en que interactúan entre ellos mismos. De igual manera las técnicas participativas facilitaron la participación, por eso son fundamentales en la labor del trabajador social, ya que son una fuente para generar confianza e interacción entre personas, grupos y comunidades.

A través de las preguntas que se les realizó también se conoció la dinámica de vida que ellos tienen dentro del hogar, sus intereses y si habían pasado por alguna dificultad dentro de los hogares. Con la actividad y las anteriormente realizadas, se fue analizando sobre las dificultades más frecuentes que enfrentaban niños, niñas, adolescentes, niñeras y padres responsables, lo cual motivó a realizar el proyecto Manual de Intervención en Crisis.

4.2.4 Grupo focal con adolescentes de la comunidad Village of Transformation

Fecha: 29 de febrero del 2020

Objetivo: Conocer e identificar la dinámica o forma de vida de los adolescentes, así como también problemas y necesidades de estos.

Procedimiento

Para realizar el grupo focal con los adolescentes de la comunidad Village of Transformation también fue necesario solicitar el permiso a la coordinadora de

Trabajo Social, lo cual accedió. De igual manera la subdirectora colaboró en reunir a los adolescentes para llevar a cabo dicha actividad.

Para iniciar la estudiante de EPS se presentó y le brindó la bienvenida a cada uno de los presentes, luego solicitó que se presentaran para poder conocerlos mejor. Seguidamente para romper el hielo se les dio instrucciones a los adolescentes para que participaran en la técnica participativa denominada Shazam. Se dieron instrucciones también de una más denominada ordenarse, la cual se prosiguió a realizar.

Para lograr el objetivo de la actividad, se le proporcionó lapiceros y tarjetitas de colores a todos los participantes. Se brindaron instrucciones para que respondieran a las preguntas que se fueron realizando. Cuando todos terminaron de responder las preguntas se solicitó la participación de algunos adolescentes para socializar sus respuestas. Para finalizar la actividad se utilizó un pliego de papel bond y se les entregó unas caritas con diferentes emociones a cada uno para que pasaran al frente a pegarlas, haciendo referencia a como se sentían en el hogar.

Análisis crítico

La participación de los adolescentes de la comunidad de Village of Transformation fue menos activa. La experiencia fue diferente. Algunos de ellos necesitaron más apoyo cuando se realizaron las preguntas, otros participantes ayudaron a los que se les hizo difícil.

Había adolescentes con dificultades de aprendizaje y al momento de realizar actividades como la técnica del grupo focal es necesario tomar en cuenta las características de los participantes, no siempre se deben utilizar las mismas

técnicas. Si la intervención como trabajadoras sociales se realiza con grupos diferentes es una oportunidad para cambiar la metodología y poder hacer una comparación y mejorar los desaciertos.

Utilizar los papelitos no fue la mejor forma de recabar información, ya que se les entregó como 10 individuales. Fue un tanto complicado revisar cada uno para analizar las condiciones de vida de los adolescentes. Hizo falta utilizar otras herramientas para recabar la información y de igual manera mejorar la técnica del grupo focal.

4.2.5 Grupo focal con niñeras

Fecha: 5 de marzo del 2020

Objetivo: Determinar las formas de convivencia con los niños y adolescentes y principales problemas enfrentados dentro de las casas.

Procedimiento

Se convocó a las niñeras de turno con la ayuda de la subdirectora.

Se brindó la bienvenida a las niñeras que asistieron y la estudiante de EPS se presentó formalmente ante ellas. De igual manera cada una de las participantes se presentaron para conocerlas mejor. Se les dio instrucciones de la técnica participativa a realizar denominada ordenarse. Se utilizó un lazo, ya que el objetivo de esta era identificar el trabajo en equipo y que se conocieran mejor una de otras. Primero se les pidió que se ordenaran por número de zapatos sin soltarse del lazo y de último por edad.

Para continuar se les comentó el objetivo de la actividad que se estaba llevando a cabo. Se mencionó que se harían algunas preguntas para conocer cómo era la convivencia de las niñeras con los niños, niñas y adolescentes y lo importante que era que cada una contestara a las preguntas para conocer las condiciones de vida de los NNA, problemas o dificultades que existían entre el mismo personal, con el fin de buscar estrategias para mejorar la convivencia. Se entregó fichas de colores y lapiceros para que las participantes respondieran a las preguntas que se fueron realizando. Se socializaron algunas de las preguntas para conocer el contexto en el que se encuentran niños, niñas y adolescentes, al igual que los responsables de su cuidado.

Se trabajó un FODA para conocer más acerca de las niñeras. Para esto se utilizó un papelógrafo, primero se les explicó acerca de lo que es y cómo podía contribuir al trabajo en equipo. Se preguntó cuáles consideraban ellas que eran sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, fueron opinando de forma voluntaria en cada una de estas. Se realizó una reflexión final acerca del FODA, como podían mejorar sus debilidades y amenazas, y como podían aprovechar sus fortalezas y oportunidades para mejorar su trabajo en equipo en busca del bienestar de ellas y de los NNA. Se agradeció la participación a cada una.

Análisis crítico

Una de las debilidades del grupo focal realizado, fue que asistieron 4 niñeras, se hubiera deseado que participaran más para ampliar el conocimiento, sin embargo, no fue posible, ya que algunas no podían dejar solos a los niños. De igual manera hay 3 turnos de niñeras, y el tiempo para realizar grupos focales con las del otro turno era muy limitado, razones por las cuales no se hizo.

Para poder identificar problemas y necesidades dentro del hogar, era importante utilizar la técnica del árbol de problemas, pero no fue posible por falta de preparación y conocimiento, por eso es necesario que como profesionales de Trabajo Social se tenga el conocimiento de varias técnicas para aplicar con un grupo de personas.

Se obtuvo la información requerida en relación con los principales problemas que los niños, niñas y adolescentes enfrentaban y uno de ellos era con relación a la conducta agresiva o momentos de crisis de los niños, problema que afecta directamente a los NNA y a las niñeras y padres responsables.

Otro de los errores fue que no se convocó a los padres responsables, ya que eran parte importante en el grupo focal, porque realizan el mismo trabajo que las niñeras. No se conoció el punto de vista de ellos sobre la situación de los niños y la relación entre padres responsables o niñeras. Aunque a través de las entrevistas a los padres responsables si se amplió la información de las condiciones de los NNA.

4.2.6 Vaciado de información para la elaboración del perfil de proyecto

Fecha: 10 de marzo del 2020

Objetivo: Analizar los resultados de las entrevistas y grupos focales.

Procedimiento

Se revisó cada una de las entrevistas realizadas a niñeras y padres responsables, centrándose en los problemas y necesidades para tener una línea de acción referente a estos y elaborar un proyecto adecuado según las necesidades.

De igual manera se analizaron las respuestas a las preguntas efectuadas a los diferentes grupos focales.

4.3 Fase 3. Proceso de Elaboración del Manual Abracemos con Palabras de Amor en los Momentos de Crisis de Nuestros Niños, Niñas y Adolescentes

4.3.1 Elaboración del perfil del proyecto Abracemos con Palabras de Amor en los Momentos de Crisis de Nuestros Niños, Niñas y Adolescentes.

Fecha: 25 al 31 de marzo del 2020

Objetivo: Planificar y organizar los pasos y procedimientos a seguir en el proceso de elaboración del manual.

Procedimiento

Se realizó la revisión y análisis de la guía para la elaboración del perfil del proyecto, la proporcionada por la Unidad de Ejercicio Profesional Supervisado de la Escuela de Trabajo Social, USAC. Luego se revisó el informe del diagnóstico realizado que surgió de toda la información extraída de las entrevistas, diálogos informales y grupos focales. Se analizaron los problemas encontrados en el hogar y se priorizó el más importante y viable para darle una respuesta.

Por inicio de la época de pandemia fue necesario disponer con la coordinadora de Trabajo Social, por vía telefónica sobre el proyecto a ejecutar ya que en ese momento todo se volvió complicado. La propuesta de realizar el proyecto del Manual de Intervención en crisis fue aceptada.

Seguidamente se diseñó la justificación, los objetivos generales y específicos del proceso, las metas, la metodología, el cronograma y los recursos a utilizar para llevar a cabo el proceso dentro de la organización. Para finalizar se construyeron los instrumentos para evaluar el cumplimiento, de los objetivos, metas y metodología.

Análisis crítico

Es muy importante mencionar que toda la metodología descrita anteriormente, fue ejecutada directamente con los actores. En la fase de la elaboración del perfil de proyectos inició la época virtual a causa de la pandemia, la cual se convirtió en una gran limitante, ya que uno de los proyectos que se deseaba realizar era una comunidad terapeuta, pero simbolizaba estar el 100 por ciento en contacto con las personas del hogar y en ese momento ya no era posible por los protocolos de la institución y de todo el país, debido a esto surgió la nueva propuesta del proyecto Abracemos con Palabras de Amor en Momentos de Crisis de Nuestros Niños, Niñas y Adolescentes, considerando los problemas o dificultades que los NNA, niñeras y padres responsables enfrentaban en el hogar.

La propuesta de este proyecto fue aceptada por ser un Manual de Intervención en crisis en beneficio de los NNA, así como también para las niñeras y padres responsables, ya que no fue necesario estar en contacto con las personas del hogar.

Es importante mencionar que el proyecto “Abracemos con Palabras de Amor en los Momentos de Crisis de Nuestros NNA” se debe a que muchos de ellos fueron acogidos temporalmente por el Hogar Paraíso Infantil y que actualmente habitan en las comunidades de Village of Transformation y Safe Heaven bajo el cuidado y protección de familias sustitutas (niñeras y padres responsables). Los

niños, niñas y adolescentes enfrentan situaciones difíciles en sus vidas, crisis conductuales y emocionales que afectan directamente a los mismos y en la convivencia diaria con las personas que les rodean. Por dichas circunstancias que atraviesan los NNA, el cuidado de ellos se convierte en un reto o desafío para las familias sustitutas, ya que en ocasiones desconocen las formas de intervenir o calmar las crisis conductuales y emocionales de los NNA. Por esta razón la convivencia diaria dentro de los hogares se dificulta.

Existieron algunas dificultades en la elaboración del perfil de proyecto, pero al final fue aprobado, por lo cual se dio paso a iniciar con lo planificado.

4.3.2 Elaboración del esquema del manual Abracemos con Palabras de Amor en Momentos de Crisis de Nuestros NNA

Fecha: 28 de abril del 2020

Objetivo: Diseñar el esquema para el contenido del manual

Procedimiento

Para elaborar el manual, se hicieron revisiones bibliográficas para conocer el procedimiento de elaboración. Seguidamente se realizaron lecturas sobre los temas que integraron el manual. Con los análisis realizados de las lecturas se conformó el esquema del manual, es decir todos los temas que fueron incluidos.

Como parte del primer módulo del esquema se tomó en cuenta la filosofía de la organización Esperanza de Vida, el segundo módulo, el Hogar Paraíso Infantil. Estos módulos fueron elaborados como recomendación por la supervisora del EPS. El tercer módulo es sobre el marco conceptual del modelo de intervención en crisis, el tema principal. El cuarto módulo está conformado por las condiciones



psicopatológicas que pueden padecer los NNA, el quinto módulo son las líneas de acción a tomar en los momentos de crisis emocionales y conductuales de los NNA y el último módulo son propuestas de capacitaciones para las niñeras y padres sustitutos.

Al terminar el esquema se envió a la coordinadora de Trabajo Social y supervisora de EPS, para que realizaran las debidas observaciones con el objetivo de mejorar el esquema e iniciar a desarrollar cada tema.

Análisis crítico

La elaboración del esquema fue un tanto complicada, ya que se desconocía como elaborarlo, de igual manera analizar cada uno de los temas que se colocaron. Para la elaboración de un manual es necesario prepararse y tener un conocimiento profundo, sin embargo, se realizó con la poca información recabada y analizada.

4.3.3 Reunión virtual

Fecha: 5 de mayo del 2020

Objetivo: Presentar avances de la elaboración del manual

Procedimiento

Se realizó la reunión virtual programada para presentar los avances del manual ante la supervisora del EPS y la coordinadora de Trabajo Social. Se les dio a conocer el esquema del manual y se recibieron las siguientes sugerencias. Hicieron saber que en el manual era necesario un módulo sobre la importancia de la salud e inteligencia emocionales del cuidador, para que los niños, niñas y adolescentes

tuvieran una mejor atención que los ayudará en su proceso de formación como buenos ciudadanos y en los momentos difíciles que ellos pasan por las diferentes circunstancias que han vivido. La coordinadora de Trabajo Social sugirió que se agregara el perfil del cuidador, como un tema muy importante, ya que directamente en el hogar no existía algún documento sobre esto.

De igual manera la supervisora de EPS sugirió que se estuviera presente en la conferencia virtual sobre la salud e inteligencia emocionales del cuidador, realizada por el instituto Neurológico, para desarrollar el manual con más fundamentos sobre el cuidador.

Análisis Crítico

La reunión virtual permitió que se resolvieran dudas sobre la elaboración del manual y también que se incluyeran temas importantes. Sin la ayuda de la coordinadora de Trabajo Social y de la supervisora de EPS no hubiera sido posible incluir temas tan importantes como el perfil del cuidador y la salud e inteligencia emocional de las personas que cuidan a los niños, niñas y adolescentes.

4.3.4 Conferencia Virtual del Instituto Neurológico

Fecha: 8 de mayo del 2020

Objetivo: Identificar el cuidado del niño y el perfil adecuado de un cuidador

Procedimiento

Se estuvo presente en la conferencia sobre la importancia de la salud e inteligencia emocional del cuidador para lo cual se utilizó el cuaderno de campo



para realizar las anotaciones más importantes para la elaboración del módulo del manual.

En la conferencia hicieron referencia a el Síndrome de Burnout. Hay que prestarle atención a las personas que cuidan de los NNA, ya que es un trabajo que requiere arduamente de mucha paciencia y sabiduría, para responder a las dificultades y necesidades que los niños, niñas y adolescentes tienen, así como los cuidadores.

Análisis crítico

Esta conferencia fue de mucha ayuda para la elaboración del manual. Gracias a esto se logró comprender que los cuidadores de NNA tienen que estar en primer plano, estar bien emocional y psicológicamente para poder atender bien a los niños.

Se tomaron palabras claves muy importantes para poder elaborar el módulo del perfil del cuidador, aunque este módulo es muy corto y era necesario agregar más información sobre el autocuidado emocional y psicológico del cuidador, ya que son un recurso valioso, son adultos significativos en el hogar.

4.3.5 Correcciones del esquema del Manual Abracemos con Palabras de Amor en los Momentos de Crisis de NNA.

Fecha: 8 de mayo del 2020

Objetivo: Mejorar el esquema del Manual de Intervención en Crisis



Procedimiento

Para poder iniciar con el manual se corrigió el esquema final, ya que el primero no tenía muchas observaciones, se agregaron los temas que la coordinadora de Trabajo Social y supervisora del EPS sugirieron, el cual fue el perfil del cuidador. Se envió el esquema corregido a la supervisora de EPS para que nuevamente lo analizara e hiciera las debidas sugerencias. El esquema fue aprobado, lo cual era necesario para inicial con el desarrollo de cada uno de los módulos.

Análisis crítico

Las correcciones que se realizaron en el esquema fueron necesarios e importantes para poder iniciar con el desarrollo del manual, se concretó los temas de cada módulo para que la supervisora del Ejercicio Profesional Supervisado asignada para las correcciones verificara si el esquema respondía a los objetivos que se deseaban lograr.

Todos los módulos agregados en el esquema fueron analizados, por lo que cada uno será de utilidad para el cuidado de los niños, niñas y adolescentes.

4.3.6 Lecturas y análisis para el desarrollo del Manual de Intervención en Crisis

Fecha: 8 al 17 de mayo del 2020

Objetivo: Desarrollar cada uno de los módulos del Manual Abracemos con Palabras de Amor en los Momentos de Crisis de Nuestros Niños, Niñas y Adolescentes.

Procedimiento

Se realizaron lecturas sobre los diferentes temas que constituía el esquema del manual. Se avanzó por módulo y así la elaboración del manual fue más fácil.

Para la elaboración de este primero módulo se hicieron revisiones de páginas web de la Organización Esperanza de Vida y de sistematizaciones realizadas anteriormente por otras estudiantes de la Escuela de Trabajo Social.

Módulo 1: se desarrollan aspectos generales de la Organización Esperanza de Vida, desde la parte filosófica, programas y proyectos que son de beneficio para las personas necesitadas y vulnerables en nuestro país.

Como sugerencia de la supervisora de EPS, se desarrolló este segundo módulo del Hogar Paraíso Infantil. De igual manera se hizo revisión de tesinas y sistematizaciones que realizaron estudiantes de Trabajo Social en el hogar, así como también este módulo se fue desarrollando en base al diagnóstico que se elaboró para llegar a esta parte del proyecto.

Módulo 2: se desarrollan aspectos del Hogar Paraíso Infantil, que es el contexto donde los niños, niñas y adolescentes son beneficiados con la atención de familias sustitutas (abrigo temporal), esto permitiría a niñeras y padres responsables a conocer más acerca de la organización y funcionamiento de este.

Para realizar este módulo se revisaron páginas web sobre el perfil de los cuidadores de los niños, niñas y adolescentes, se analizaron y se adecuaron según el contexto. También se desarrolló el tema acerca del síndrome de Burnout, con la ayuda de la conferencia del Instituto Neurológico, esto como parte de la importancia emocional y psicológica del cuidador.

Módulo 3: fundamentalmente los cuidadores de los NNA requieren de un perfil para brindar una buena atención a los niños, por lo que se presentan en este apartado, así como también se describe sobre el síndrome de Burnout, que es un problema que cualquiera puede enfrentar en el ámbito laboral, y puede ser una barrera para ayudar debidamente a los NNA en todo momento.

Se hicieron lecturas de documentos relacionados al modelo de intervención en crisis en Trabajo Social, y teoría sobre las crisis conductuales y emocionales para comprender este problema que muchas personas viven, en este caso se adaptó a los niños, niñas y adolescentes que han pasado por momentos difíciles a su corta edad, que los ha dañado emocional y psicológicamente.

Módulo 4: se elaboró este módulo del Modelo de Intervención en Crisis para comprender mejor la situación de los NNA, se describen los tipos de crisis. De igual manera se desarrollan algunos de los problemas que los niños han enfrentado en su seno familiar que ayudarán a comprender mejor el porqué de las crisis y conductas negativas. También hay situaciones que ellos presentan que deben ser atendidas por las diferentes áreas profesionales especializadas. Es necesario entender que no solo se trata de crisis que necesitan ser atendidas, sino de problemas psicopatológicos, por lo que la atención en ellos debe ir mejorando y brindarles mucho más cuidado y protección, no dejarlos solos, mantenerlos siempre cerca donde puedan ser observados.

Se tomó la decisión de realizar este módulo gracias a los datos de los niños, niñas y adolescentes que tiene el hogar. Es una base de datos en el que registran los problemas que cada niño, niña y adolescente afrontan. Por lo cual se consideró importante para que las niñeras y padres responsables comprendan mejor los problemas psicopatológicos que los NNA presentan y de acuerdo con esto ellos

les brinden una atención cálida y oportuna en los momentos de crisis conductuales y emocionales.

Módulo 5: se presenta algunos de los problemas psicopatológicos que padecen los niños, niñas y adolescentes.

Por último, se realizaron lecturas y análisis para la conformación de este módulo que fue elaboración propia. Se fue adaptando a la necesidad de los NNA y cuidadores. También se desarrolló una serie de capacitaciones para que el personal administrativo lo aplicara con las niñeras y padres responsables.

Módulo 6: en este último apartado se desarrollan los pasos para que los cuidadores puedan ayudar a los niños cuando lo necesiten. De igual manera de estos mismos se derivan capacitaciones para las familias sustitutas, con el objetivo de fortalecer estrategias y herramientas a través de profesionales especializados (psicólogos, trabajadoras sociales y otros). Con las capacitaciones se pretende también que exista un trabajo en equipo y buena comunicación entre las familias sustitutas y que, a través de la experiencia en el cuidado y convivencia con los NNA que cada encargado ha tenido, puedan compartir y proponer estrategias para mejorar la atención de ellos.

Análisis crítico

Este fue el primer manual elaborado, con cierta complejidad para el desarrollo de todos los temas ya que tenía que responder a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes, así como también de los cuidadores y padres responsables. De igual manera nunca se había elaborado un manual.

El manual fue corregido tres veces según las observaciones de la supervisora del EPS, fue gracias a la ayuda de ella que se logró concretar. Cuando el manual ya estaba finalizado, se envió de forma electrónica a la coordinadora de Trabajo Social para que lo revisara y realizara las observaciones necesarias.

Para elaborar un buen ejemplar de un manual se necesita más herramientas y otras metodologías, la intervención directa de otras personas profesionales en el desarrollo para que sea realmente de ayuda para el Hogar Paraíso Infantil, ya que el manual fue realizado por la estudiante y se considera que hizo falta fortalecerlo mucho más con la ayuda de otros profesionales.

La mayoría de los temas se desarrollaron a través de lecturas y análisis, pero para que tuviera más credibilidad era necesario entrevistar a profesionales especializados que ayudaran a conocer más acerca de la intervención en crisis, de las rutas de atención que se deberían tomar en los momentos difíciles de los niños, niñas y adolescentes.

4.3.7 Validación del manual

Fecha: 17 de mayo 2020

Objetivo: Obtener la aprobación del manual por parte de la coordinadora de Trabajo Social

Procedimiento

Para que el manual pudiera ser validado se envió electrónicamente a la coordinadora de Trabajo Social, ya que era necesario que las autoridades administrativas revisaran el documento para tener mayor seguridad que fue bien



elaborado. También se envió a la supervisora de EPS para que verificara si los contenidos del manual eran aceptables.

Análisis crítico

La validación del Manual de Intervención en Crisis por parte del personal administrativo era una fase muy importante, sin embargo, no fue posible ya que no se obtuvo respuesta, por lo tanto, fue validado por la supervisora de EPS.

Hizo falta más comunicación como estudiante de EPS y por parte de la coordinadora de Trabajo Social y subdirectora del hogar durante el desarrollo del manual, ya que las opiniones o sugerencias generan mejores resultados.

4.3.8 Socialización virtual del manual

Fecha: 23 de mayo del 2020

Objetivo: Presentar los resultados del proyecto final

Procedimiento

La estudiante se reunió con la coordinadora de Trabajo Social y supervisora del EPS por medio de la plataforma de zoom. Se socializó el proyecto Abracemos con Palabras de Amor a Nuestros Niños, Niñas y Adolescentes. Se dio a conocer cada módulo del Manual de Intervención en Crisis. A la coordinadora de Trabajo Social le pareció muy interesante el módulo del perfil del cuidador.



Análisis crítico

Con la ayuda de las herramientas virtuales se logró culminar la presentación del proyecto ante la coordinadora de Trabajo Social y supervisora de EPS. Se tenía la intención que participaran niñeras y padres responsables, pero por ser una institución fue más restringido y no fue posible que estuvieran presentes.

De igual manera se elaboraron matrices para la evaluación del proyecto, pero no fue respondida por parte de la administración del hogar y esta parte tenía que ser socializada, ya que la evaluación es la fase más importante de la metodología para medir la calidad del proyecto. La evaluación por parte de la supervisora de EPS si fue realizada.

Se acordó brindar 6 manuales físicos para la utilidad de las niñeras cuando la situación de la pandemia mejorara por lo cual únicamente se envió de forma electrónica al personal administrativo del Hogar Paraíso Infantil.

4.3.9 Envío físico del manual

Fecha: 24 de enero de 2021

Objetivo: Promover la implementación de un modelo de intervención en crisis que facilite la atención en momentos difíciles de los niños, niñas y adolescentes de la comunidad Village of Transformation y Safe Heaven.

Procedimiento

Para que a las niñeras y padres responsables se les facilitara la utilidad del manual se imprimió 6 ejemplares y se envió por medio de la empresa de envíos



Guatex. Se contactó a la trabajadora social Ligia Arévalo para que fuera quien recibiera los manuales y se los entregará a la coordinadora de Trabajo Social del hogar. Se intentó contactar a la coordinadora del área para que pudiera enviar evidencias de que los manuales fueron entregados a las niñeras y padres responsables, sin embargo, no hubo respuesta.

Análisis crítico

La situación del país por la pandemia no era el más adecuado para presentarse directamente en el hogar con los manuales físicos, sin embargo, era muy importante la entrega de los manuales personalmente, para poder evidenciar que fueron entregados a las niñeras y padres responsables.

Capítulo 5

Reflexiones de fondo

En este capítulo se evidenciarán las reflexiones de fondo las cuáles se desarrollaron de acuerdo con el proceso vivido y los fundamentos teóricos. Dichas reflexiones permitieron identificar los alcances, limitaciones y factores que incidieron en el contexto, en los actores de la experiencia y en la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado.

Es importante mencionar que, gracias a la disposición de las niñeras, padres sustitutos (extranjeros y guatemaltecos) fue posible la elaboración de un diagnóstico, porque se desconocía en qué condiciones de vida se encontraban los niños, niñas y adolescentes, al igual que las niñeras y padres responsables que estaban a cargo de ellos. De esta forma se identificaron las necesidades y problemas, que los grupos presentaban.

Para lograr realizar el proyecto, es necesario mencionar que primero se investigó sobre las condiciones de vida de los niños, niñas y adolescentes del Hogar Paraíso Infantil y con esto se obtuvo un diagnóstico, el cuál fue base para la planificación de las actividades que se realizaron en la ejecución del proceso de elaboración del Manual de Intervención en Crisis.

Para poder llevar a cabo el proceso de elaboración del Manual “Abracemos con Palabras de Amor en los Momentos de Crisis de Nuestros Niños, Niñas y Adolescentes” fue muy importante que la estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado revisara bibliografías sobre la elaboración de un manual, ya que no se había realizado ninguno anteriormente, por lo tanto, se desconocía totalmente sobre el tema.



El proyecto de “Abracemos con palabras de amor en los momentos de crisis de nuestros NNA” se ejecutó porque muchos de los NNA son acogidos por el Hogar Paraíso Infantil y actualmente habitan en las comunidades de Village of Transformation y Safe Heaven bajo el cuidado y protección de familias sustitutas (niñeras y padres responsables), los cuales enfrentan situaciones difíciles en sus vidas, crisis conductuales y emocionales que afectan directamente a los mismos y en la convivencia diaria con las personas que les rodean. Por dichas circunstancias que atraviesan los NNA, el cuidado de ellos se convierte en un reto o desafío para las familias sustitutas, ya que en ocasiones desconocen las formas de intervenir o calmar las crisis conductuales y emocionales de los NNA, por esa razón la convivencia diaria dentro de los hogares se dificulta.

Los objetivos que se deseaban alcanzar en dicha experiencia eran crear un manual de intervención en crisis, que fuera de utilidad para las niñeras y padres responsables, promover la actualización de una atención cálida y oportuna con el propósito de brindar seguridad psicosocial a los niños, niñas y adolescentes en los momentos de crisis conductuales y emocionales.

Sin embargo, no se pudo evaluar si realmente los objetivos fueron cumplidos, no se conoció si el manual realizado generó algún impacto, si realmente fue aplicado o está siendo aplicado desde la entrega que se realizó, de los 6 manuales en versión física al Hogar Paraíso Infantil, considerando esto como uno de los desaciertos de la experiencia. Por esta razón es necesario que se le dé un seguimiento a los temas del manual y otros que son importantes para la intervención en crisis, para que esto se pueda lograr, se propone un proyecto de capacitaciones a cargo de las trabajadoras sociales y otras personas de la organización para las niñeras y padres responsables, esto como una propuesta de

cambio en la comunicación de aprendizajes, ya que permitirá reforzar un modelo de intervención en crisis, para una atención oportuna de los NNA, en los momentos difíciles de sus vidas.

Algunas de las limitaciones durante la experiencia fue que no se obtuvo la participación de la mayoría de las niñeras al realizar el grupo focal y no se logró entrevistar a todas porque había tres turnos diferentes y solo se asistía 3 días al Hogar Paraíso Infantil para hacer trabajo de campo, ya que era necesario apoyar en otras áreas de la institución.

El proceso del Ejercicio Profesional Supervisado no se continuó de forma presencial a causa de la pandemia, lo cual hizo difícil la comunicación con niños, niñas, adolescentes, niñeras y padres responsables. Sin embargo, se continuó de forma administrativa, teniendo comunicación únicamente con la coordinadora de Trabajo Social Licda. Carina Mejía, por medio de las plataformas virtuales, el cual fue una limitación en algunas reuniones necesarias, por fallas técnicas.

No se conoció a la directora del Hogar Paraíso Infantil, quien era la persona que contaba con más información importante y relevante por sus años de trabajo dentro del mismo. La directora se encontraba en periodo de vacaciones durante la permanencia de la estudiante en la institución y la subdirectora que la estaba cubriendo tenía poco tiempo en el puesto.

Durante el proceso las trabajadoras sociales no se involucraron en las actividades realizadas por la estudiante, ya que se dedicaban a sus actividades administrativas del hogar, se consideraba importante que como profesionales aportaran sus valiosos aprendizajes y experiencias que llevan a lo largo de su carrera.



Uno de los hallazgos es que el Hogar Paraíso Infantil no contaba con materiales para la intervención con niños, niñas y adolescentes, aunque si recibían charlas o talleres para mejorar la protección de NNA. Actualmente cuentan con 6 manuales de intervención en crisis “Abracemos con palabras de amor en momentos de crisis de nuestros niños, niñas y adolescentes”, en el que se detalla el perfil deseado de una niñera para el Hogar Paraíso Infantil, se abordan además problemas psicopatológicos que presentan algunos niños, niñas y adolescentes, así como acciones que se deben tomar cuando un NNA está pasando por un momento difícil en su vida.

Las niñeras colaboraron sin ningún problema durante el proceso. Brindaron la información que se necesitaba para conocer las condiciones de vida de los NNA. Parte de la información que se necesitaba para conocer más acerca del Hogar Paraíso Infantil, fue con la ayuda de las trabajadoras sociales a través de diálogos informales.

Como reflexión también es necesario indicar que, durante el ejercicio profesional, se permita mayor involucramiento de la estudiante dentro de la institución, así como también una experiencia más prolongada para tener un mayor aprendizaje, significativo y concreto como trabajadora social.

Es necesario que se brinde un buen acompañamiento y mayor interacción entre profesionales de la institución y la estudiante, que se mejoren las líneas de comunicación con las profesionales para enriquecer el proceso, que exista más participación, involucramiento en lo administrativo, así como en trabajo de campo.

Capítulo 6

Lecciones Aprendidas

En este capítulo se mencionan los aprendizajes de la experiencia, estos permitirán retroalimentar y mejorar futuras prácticas. Además, fundamenta la comunicación de aprendizajes.

El Ejercicio Profesional Supervisado, forma parte importante para los estudiantes, ya que encamina a una realidad del contexto en el que se intervendrá como trabajadoras sociales y para los cuales hay que estar preparadas y preparados, de igual manera permite aplicar lo aprendido en el proceso académico.

La parte de la metodología del proceso de elaboración del Manual Abracemos con Palabras de Amor en los Momentos de Crisis de Nuestros Niñas, Niños y Adolescentes, fue necesario desarrollarla para dar a conocer que antes de concretar el manual se realizó un diagnóstico el cual requería de un análisis más crítico, para el desarrollo de un proyecto social con los NNA que generara un mayor impacto y mejor beneficio para ellos.

Plasmar la experiencia permitió analizar los aciertos y desaciertos que se tuvieron, con el fin de mejorar lo que no se hizo bien, lo que es necesario reforzar y lo positivo que se puede tomar en futuras intervenciones como trabajadora social.

La comunicación con los actores directos e indirectos es fundamental en la elaboración de un diagnóstico, ya que la interacción con todos permite un mejor aprendizaje, se conoce mejor a las personas y el contexto. Una constante comunicación e interacción genera confianza y brinda toda posibilidad de generar más conocimientos de las condiciones de vida de las personas.



Una lección aprendida también es que el tiempo está contra el reloj y que, para realizar una buena práctica supervisada, la cual demanda el brindar un servicio a la institución, realizar un diagnóstico y un perfil de proyecto para poder ejecutarlo, requiere de un trabajo bien organizado para aprovechar cada minuto, ya que el tiempo de trabajo de campo es muy limitado.

Capítulo 7

Comunicación de Aprendizaje

Propuesta de cambio

Capacitación de niñeras y padres sustitutos para el fortalecimiento de la atención en intervención en crisis para los niños, niñas y adolescentes

En este capítulo se da a conocer la comunicación de aprendizajes que consiste en diseñar una propuesta de cambio, la que sea de utilidad dentro del Hogar Paraíso Infantil, para niños, niñas y adolescentes. Dicha propuesta surge a través de la formulación de las reflexiones de fondo en las cuáles se describe que es necesario que se les dé un seguimiento a los temas del manual y otros que son importantes, para que los desarrollen como parte de capacitaciones en el hogar, ya que se desconoce si realmente el manual está siendo utilizado por las niñeras y padres responsables.

7.1 Presentación

En las áreas rurales y urbanas ha existido la pobreza, razón por la cual muchos padres no han podido brindar protección a sus hijos, cuando los padres salen a trabajar a veces tienen que dejar a los niños y niñas solos en casa, no tienen los suficientes recursos económicos para pagarle a alguien que los cuide, otra forma es que llevan a los niños a trabajar, lo que se conoce como trabajo infantil cuando los explotan o exponen a trabajos peligrosos.

La pobreza no es el único problema, hay padres que no están preparados para serlo, no tienen el cariño suficiente hacia sus hijos para tratarlos como tal, por eso es por lo que muchos maltratan física y sexualmente a sus hijos. Estas razones y

otras son por las cuales muchos niños son acogidos temporalmente por instituciones, para brindarles la protección que sus familias no le han podido dar.

Una de las organizaciones sociales que ha surgido por los problemas que sufren los niños en el país, es el Hogar Paraíso Infantil que pertenece a la organización Cristiana de Beneficio Social Esperanza de Vida. En tal virtud por medio de la coordinación interinstitucional la Escuela de Trabajo Social, por medio de sus estudiantes aporta apoyo a los programas sociales de dicha organización.

Durante el periodo de enero a mayo del año 2020 se ejecutó el proyecto “Abracemos con Palabras de Amor en los Momentos de Crisis de Nuestros Niños, Niñas y Adolescentes” como apoyo institucional, este se crea como respuesta a los problemas detectados en un diagnóstico institucional realizado en las primeras semanas del Ejercicio Profesional Supervisado.

El proyecto se concluyó con la finalización del Ejercicio Profesional Supervisado, en donde la estudiante era la responsable de la ejecución del proyecto, por lo anterior se plantea una propuesta de seguimiento del proyecto “Abracemos con Palabras de Amor en los Momentos de Crisis de Nuestros Niños, Niñas y Adolescentes”, el cual sería una segunda fase del proyecto inicial, el cual se recomienda se ejecute por parte de las trabajadoras sociales del área o por futuras estudiantes de Trabajo Social que asistan a la organización, para capacitar a niñeras y padres responsables.

7.2 Objetivos

General:

a) Fortalecer la atención que niñeras y padres responsables le brindan a los niños, niñas y adolescentes desde un modelo de intervención en crisis, en el Hogar Paraíso Infantil de la Organización Esperanza de Vida, aldea Llano Verde, Rio Hondo, Zacapa.

Específicos:

b) Promover un modelo de intervención en crisis para niños, niñas y adolescentes dentro del Hogar Paraíso Infantil.

c) Brindar una atención activa y empática en los momentos difíciles de los niños, niñas y adolescentes.

d) Facilitar la convivencia de los niños, niñas y adolescentes con las niñeras y padres responsables

e) Incentivar el aprendizaje de las niñeras y padres responsables hacia nuevos métodos de intervención.

f) Promover el autocuidado de las niñeras y padres responsables

g) Buscar un equilibrio de vida de los niños niñas y adolescentes.

7.3 Ejes

La propuesta cuenta con los ejes de Atención desde un modelo de Intervención en crisis, Equilibrio de vida, Trabajo Social.

Los estados de crisis que experimentan los niños, niñas y adolescentes se deben a diversos factores que han vivido en sus hogares o fuera de ellos. De alguna manera el estar institucionalizados también les genera cambios de conducta y comportamiento, por eso es importante manejar un modelo de intervención en crisis desde Trabajo Social.

Quando se incursiona en el análisis del papel del trabajador social y en el desempeño de su función e intervención con usuarios en estado de crisis nos damos cuenta la importancia de este modelo y como aportan los profesionales de Trabajo Social para trabajar en bien del usuario para que este encuentre su equilibrio en la vida. (Orellana, 2015, p.2)

Es importante que, para brindar una buena atención desde un modelo de intervención en crisis no sea solo el Trabajo Social el que actúa, el trabajo se debe realizar con un equipo multidisciplinario.

Howard Parad fue uno de los primeros en realizar la intervención en crisis en Trabajo Social que conjuntamente trabajaba con un marco teórico de la Psicología; haciendo hincapié a esto y llevándolo a la práctica del que hacer del profesional de Trabajo Social tiene mucha relación ya que el Trabajo Social siempre está trabajando con un equipo multidisciplinario de profesionales de distintas ramas pero en especial con la psicología ya que esta estudia los procesos psíquicos de la conducta y la personalidad, es de allí de donde nacen los eventos que causan los estados de crisis de los individuos. (Orellana, 2015, p.2)

El otro eje es el equilibrio de vida que un trabajador social, niñeras y padres responsables pueden brindarle a los niños, niñas y adolescentes. El equilibrio se define de la siguiente manera:

Es algo que está en una medianía, es decir, que se mantiene en un punto medio, independientemente de las alteraciones que puedan influir. No siempre es sencillo mantener la compostura cuando un acontecimiento importante choca contra nuestra realidad. Mantener la entereza puede convertirse en todo un desafío, pero, por otra parte, también nos ayuda a pensar en una solución. (Esneca Business School 2021, párr.2)

Todo lo que afecta a la mente por situaciones pasadas o presentes, de alguna forma, puede afectar físicamente. Las enfermedades pueden repercutir en el sistema inmunológico, por ello es tan interesante cultivar hábitos de positivismo a diario. En este sentido, una niño, niña o adolescente depresivo es más proclive a encontrarse débil y enfermar más fácilmente. Para evitar esta situación, es imprescindible hallar el equilibrio que permita que se mantengan en pie, esto lo tienen que lograr ellos mismos, pero con ayuda oportuna.

Por último, se define el Trabajo Social como profesión importante en la transformación de vida de individuos, familias, grupos y comunidades.

Es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social y el fortalecimiento. El Trabajo Social está respaldado por sus teorías del Trabajo Social y las ciencias sociales. El trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos y aumentar el bienestar. (Alburéz, 2017, p. 64)

7.4 Estrategias

La capacitación de niñeras y padres responsables de la Organización Esperanza de Vida es un seguimiento del proyecto Abracemos con Palabras de Amor en los Momentos de Crisis de Nuestros Niños, Niñas y Adolescentes y se utilizará la metodología participativa, lo cual permitirá que niñeras y padres responsables sean agentes activos y no activos, de esta manera se promueve la participación de los sujetos.

Se debe mencionar que se considera las niñeras y padres responsables como grupos de las comunidades de Safe Heaven y Village Of Transformation del Hogar Paraíso Infantil, por lo cual otra metodología del Trabajo Social a utilizar serán las técnicas participativas. El objetivo del trabajo social grupal es capacitar a las personas para hacer frente a situaciones problemáticas y oportunidades de su vida a través del aprendizaje y el refuerzo de habilidades sociales básicas.

En este caso se pretende que las habilidades de atención de las niñeras y padres responsables hacia los niños, niñas y adolescentes mejore a través de las capacitaciones, lo cual será un aprendizaje en la vida personal y laboral para los cuidadores.

Los responsables de las capacitaciones pueden ser las trabajadoras sociales y otros profesionales del área del Hogar Paraíso Infantil, ya que a través de un equipo multidisciplinario los resultados serán más satisfactorios. También otra propuesta sería que en futuras prácticas que realicen estudiantes de Trabajo Social se continúe con este proyecto, ya que, por el poco tiempo de EPS, muchos proyectos no tienen mayor impacto, son solo paliativos porque no se le da un seguimiento. Esto ayudaría a que los proyectos tengan mejor sostenibilidad.

7.5 Temas para las capacitaciones a niñeras y padres responsables

Los temas que se presentan a continuación son del manual de intervención en crisis con información mejorada, y nuevos temas incluidos que se consideran importantes para el fortalecimiento de la atención que le deben brindar las niñeras y padres responsables a los niños, niñas y adolescentes, desde un modelo de intervención en crisis.

7.5.1 Síndrome de Burnout

Este primer tema de capacitación se considera muy importante, ya que es necesario tomar en cuenta que toda persona pasa por acontecimientos que afectan su vida, las niñeras y padres responsables tienen que estar bien a nivel emocional, psicológico, espiritual y físicamente para brindar una buena atención a los NNA.

Anteriormente se mencionaba que el recurso más valioso y las personas más significativas en la vida de los niños, niñas y adolescentes son los cuidadores. Para poder brindarle una atención de calidad a los NNA, es necesario que ellos mantengan una salud emocional y psicológica estable. De lo contrario muchos de ellos pueden sufrir o estar sufriendo el Síndrome de Burnout, según Alejandra Apiquian es considerado como:

El Síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de aniquilamiento, síndrome de estar quemado, síndrome de desmoralización o síndrome de agotamiento emocional o profesional es considerado por la Organización Mundial de la Salud como una enfermedad laboral que provoca detrimento en la salud física y mental de los individuos (<https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>).

Para que los cuidadores no caigan en el agotamiento, es muy importante el autocuidado, es decir que cada uno de ellos se tome el tiempo para sí mismo, en realizar actividades mínimas que les ayude a olvidarse de situaciones adversas en el trabajo. El cuidador debe tomarse como primer plano, y es un error real dejarse en segundo plano, a causa de los patrones de crianza y paradigmas que se han ido formando, que serán personas egoístas. Para lograr esto es necesario tener un plan de cuidado de sí mismo, planes de capacitaciones y actividades recreativas que puedan ser fomentadas en la vida de los cuidadores.

7.5.2 Autocuidado emocional

Morgado define y explica algunas prácticas para el autocuidado emocional:

Cuidar de nuestras emociones es una práctica esencial que garantiza el bienestar físico y mental. Las emociones son un aspecto esencial en la vida del ser humano, ya que influyen en casi todo lo que hacemos. Ten en cuenta que las emociones determinan cómo nos sentimos, comportamos y pensamos. Recuerda que es importante que estes bien primero para poder brindar una buena atención a los niños, niñas y adolescentes.

¿Qué es el autocuidado emocional?

El autocuidado emocional y personal es el conjunto de hábitos que llevamos a cabo para alcanzar el bienestar y mantenernos saludables. Mas allá de la realización de una serie de prácticas, implica un estilo de vida adecuado, en el que se incluye lo siguiente:

- Dieta balanceada.
- Ejercicio físico.
- Buen descanso.
- Higiene personal.

- Eliminar el consumo de sustancias tóxicas (como el alcohol y el tabaco).
- Actividades de ocio.
- Cultivar espacios de interrelación con otros.
- Contacto con la naturaleza.

Es común que el autocuidado emocional se subestime. Muchas personas creen que implementarlo es egoísta o inútil. Pero desconocen que la desatención de las emociones conlleva graves repercusiones sobre la salud.

Es probable que a corto plazo no se observen las complicaciones, pero con el paso del tiempo se empezarán a sentir irritables, estresados, enfermos. Dicho esto, cuidarse emocionalmente conlleva a una serie de beneficios, entre los que se encuentran los siguientes:

- Reducción los niveles de estrés, ansiedad e irritabilidad.
- Aumento de la productividad y crecimiento personal.
- Fortalecimiento de la autoestima.
- Disminución en la incidencia de enfermedades y dolencias físicas.
- Alta capacidad para la recuperación de enfermedades.
- Cultivar una actitud positiva y mejorar el estado de ánimo, lo que ayuda a afrontar las adversidades de la vida.

¿Cómo fomentar el autocuidado emocional?

Según Morgado, se presentan algunas prácticas sencillas que te ayudarán a fomentar el autocuidado emocional. Lo ideal es que seas constante y que las adoptes como un estilo de vida. Una vez que las pongas en marcha empezarás a notar los beneficios.

1. Acepta y expresa tus emociones

Todas las emociones son necesarias y tienen una función, incluso las displacenteras. No hay que obligarse a mantener un estado emocional todo el día. Si reprimes tus estados, entonces terminará afectándote a largo plazo.

Lo ideal es que aprendas a identificarlas, te permitas experimentarlas y las expreses bien, sin engancharte en ellas. Cuando sientas alguna emoción, ponle nombre. ¿Es ira? ¿Es tristeza? Luego reflexiona e intenta gestionarlas de la mejor manera posible, sin que te dominen.

2. Fortalece tus relaciones interpersonales

Somos seres sociales y necesitamos interactuar con otras personas para sentirnos bien. De esta manera, compartir experiencias, afectos, emociones y pensamientos con nuestros seres queridos es vital para el bienestar y el crecimiento personal.

No obstante, no toda compañía es beneficiosa. Identifica si a tu alrededor hay personas que te producen malestar y que no aportan nada a tu vida. Si es el caso, evita relacionarte con ellas.

3. Enfócate en las soluciones

Ante las adversidades solemos sentir emociones displacenteras y es normal. No obstante, no te estanques en el problema y en la queja. Al contrario, canaliza las emociones para la búsqueda de soluciones y alternativas. Ten en cuenta que las dificultades también son oportunidades para aprender y desarrollar capacidades.

4. Acéptate y ámate como eres

Todos tenemos fortalezas y debilidades. Lo ideal es que seamos capaces de reconocer nuestros defectos y aceptarlos como parte de nosotros. Recuerda que nadie es perfecto. No obstante, esto no implica que renuncies a trabajar en lo que está mal. Lo ideal es que siempre apuntes a ser la mejor versión de ti mismo.

5. Practica la empatía y el respeto

Todos somos diferentes. Es por ello por lo que siempre estaremos en desacuerdo con algunas personas. Acepta esta realidad y respeta todas las divergencias que encuentres. Esto implica no profundizar las discrepancias imponiendo tus creencias u opiniones. En su lugar, míralo como una oportunidad para aprender e integrar nuevos puntos de vista.

6. Ejecuta hábitos saludables

Un cuerpo sano contribuye a una mente saludable. Se ha comprobado que el ejercicio físico y los hábitos saludables están asociados al bienestar psicológico. Por lo tanto, aliméntate sano, ejercita tu cuerpo, descansa y evita el consumo de sustancias tóxicas.

Asimismo, dedica tiempo para realizar actividades de ocio que sean de tu agrado. Desconéctate, de vez en cuando, de las tareas y obligaciones. Esto potenciará tus niveles de energía y productividad.

7. Define y planifica tus metas

Identifica tus objetivos a corto y a largo plazo. Luego planifica cómo alcanzarlos. Es vital que organices y programes tu tiempo. Asimismo, reconoce cuáles son tus habilidades y tus límites. También ten en cuenta que las adversidades no están exentas. Es probable que te topes con dificultades durante el camino. Cuando así sea, enfócate en las soluciones y aprende de los errores.

7.5.3 El Modelo de Intervención en Crisis en Trabajo Social

Este tema es muy importante, para que se conozca de este modelo de intervención que es parte del profesional del Trabajo Social y lo mucho que se puede ayudar a los niños, niñas y adolescentes al comprender lo que se puede lograr poniéndolo en práctica.

En un estudio realizado por el Instituto de Formación e Innovación Social en el año 2012 en Madrid, una intervención en crisis exitosa puede implicar que también estos encuentren una solución indirecta. Las viejas crisis pueden sin embargo convertirse en poderosos obstáculos para una exitosa intervención en crisis y entonces será necesario un tratamiento más prolongado con una orientación de inducción.

La intervención se realiza siempre desde un enfoque interdisciplinar y se concreta en programas o proyectos de intervención, individuales, familiares o grupales y en los planes generales de actividad.

Por lo tanto, el primer paso es realizar un análisis exhaustivo de las características y las necesidades de los subgrupos que tradicionalmente han sido

objeto de los servicios sociales, pero sin olvidar en el tratamiento de sus problemáticas y necesidades la visión integradora. Estos subgrupos son:

Población en general.

Familia.

- ✚ Niños
 - ✚ Mujer.
 - ✚ Personas mayores.
 - ✚ Personas con discapacidad.
 - ✚ Personas con enfermedades mentales y crónicas.
 - ✚ Reclusos y exreclusos
 - ✚ Minorías étnicas.
 - ✚ Personas en situación de exclusión
 - ✚ Personas sin hogar.
 - ✚ Refugiados y aislados.
 - ✚ Inmigrantes.
 - ✚ Emigrantes y emigrantes retornados.
 - ✚ Colectivos en situaciones de necesidades por emergencia (epidemias, intoxicaciones, catástrofes, etc.).
 - ✚ Personas dependientes.
 - ✚ Personas discriminadas por su orientación sexual.
 - ✚ Personas incapacitadas judicialmente o en proceso de incapacitaciones.
- (Instituto de Formación e Innovación Social, 2012)

El Proceso de intervención de un trabajador social en el actuar es:

- Intervenir en la población en general para evitar riesgos o instalar conductas positivas

- Intervenir con aquella población cuyo riesgo de desarrollar el problema es mayor que la media.
- Detección temprana, evaluación y tratamiento con aquella población, individuo, o grupo de alto riesgo que ya haya sido formalmente diagnosticada como tal.
- Reducir las secuelas del trastorno o problema.
- Dotar de herramientas personales para salir adelante con el mínimo de secuelas, potenciando comportamientos y conductas compensatorias.

Por lo tanto, la intervención debe estar orientada a la satisfacción de las necesidades reales de las personas. Hablamos así de necesidades específicas, guiadas por un conocimiento, valores y habilidades, o que pretende producir un cambio en relación con los sistemas, estructuras, grupos y procesos humanos y sociales. (Instituto de formación e innovación Social, 2012).

Se puede considerar al Trabajo Social como una disciplina profesional de gran importancia, puesto que:

- Estudia la situación problema y traduce las necesidades sociales en acciones concretas.
- Investiga los antecedentes, causas, factores (sociales, económicos, ambientales) presentes en la problemática.
- Permite analizar los datos obtenidos en la investigación, el cual será útil para diagnosticar con precisión la situación – problema.
- Guía al paciente y a su grupo familiar en la consecución del proceso a través de alternativas que lo lleven a adquirir responsabilidades y cooperación en la solución de su problema de crisis.
- Planifica todas las acciones, actividades que regirán el proceso del individuo en situación de crisis y su grupo familiar. (Ciencias Sociales, 2009)

Según Lacruz (como se citó en Orellana 2015) señala que:

El papel de los trabajadores sociales en situaciones de crisis, emergencias y catástrofes se asienta sobre tres pilares fundamentales. En primer lugar, debemos tener claras cuáles son las funciones que se puede desempeñar dentro del rol del trabajador social, en segundo lugar, se analiza las situaciones en las que se puede intervenir y por último el proceso de evaluación y todos sus componentes. (p.29)

- Brindar atención a las necesidades inmediatas, organización y coordinación del equipo interdisciplinario.
- Ayudar a las personas a aprender nuevas formas de enfrentar los problemas, concebir la vida de diferente manera y restablecer el equilibrio fortaleciendo la unidad familiar para que perciban adecuadamente la situación.
- Establecer o facilitar la comunicación entre las personas en crisis y con las personas que puedan ayudar en el proceso. Restaurar la homeostasis del individuo con su entorno que se ha visto afectado por el suceso crítico. (Gill Lacruz, 2007)

7.5.4 Marco Conceptual Modelo de Intervención en Crisis

Es importante que las niñeras y padres responsables conozcan los conceptos del modelo de intervención en crisis para poder intervenir con los niños, niñas y adolescentes. Ellos pueden lograr mucho conociendo de este tema, actuar en el momento correcto permitirá que las crisis de los NNA pasen a otra fase más complicada de tratar.

Basándose en las dificultades que presentan los niños, niñas y adolescentes del Hogar Paraíso Infantil a causa de los traumas por las situaciones y experiencias que han tenido en su corta vida dentro de su seno familiar, se desarrollarán los



tipos de crisis que ellos pueden enfrentar, para poder entenderlos mejor y brindarles ese cariño, amor, paciencia en los momentos que lo necesitan.

Se implementa el modelo de intervención en crisis desde el enfoque de Trabajo Social, según Viscarret manifiesta que:

Es un método de ayuda dirigido a apoyar a una persona y/o familia o grupo para que puedan afrontar un suceso traumático de modo que la probabilidad de efectos negativos (daño físico, psicológico, estigmas emocionales), se aminore e incremente la posibilidad de crecimiento, de nuevas habilidades, opciones y perspectivas vitales. (p.313)

Lo que se desea lograr es minimizar esos efectos negativos que pueden causar las crisis en nuestros niños, niñas y adolescentes, para que puedan tener un mejor futuro. Para ir comprendiendo se explicará que es una crisis, según la Asociación de Capacitación e Investigación para la salud:

¿Qué es una crisis?

Una crisis es un estado temporal de trastorno y desorganización en una persona. Se caracteriza, principalmente, por la incapacidad para enfrentar una situación, utilizando los métodos que ya se conocen para resolver problemas.

- Hay un suceso precipitante (es decir, un suceso que causa la crisis). Se tiene que observar profundamente y convertirse en un investigador para saber que causó la crisis en los NNA.

- Es una situación imprevista, es decir que puede ocurrir en cualquier momento, en la escuela, en la iglesia, en los tiempos de ocio, en cualquier lugar en donde se encuentren NNA.
- Hay pérdida del equilibrio emocional
- Causa sufrimiento (dolor, tristeza, terror, inseguridad, enojo, rabia, impotencia...) si te preguntabas porque niños, niñas y adolescentes actúan a veces de esta manera, es porque están pasando por alguno de estas situaciones. Es momento de brindar amor y comprensión.
- Genera cambios: la crisis puede ser un peligro y desencadenar en enfermedad, pero también puede ser una oportunidad para crecer y aprender.
- No es todo el tiempo, por este motivo es muy importante estar pendiente cuando la crisis suceda.
- Las formas habituales en que los NNA resuelven sus problemas no funcionan en esta situación, porque enfrentan momentos difíciles al querer entender que pasa a su alrededor y porque están en lugar en el que se encuentran.

Tipos de crisis

Existen muchos tipos de crisis, tales como se citan en Fernández (2010).

<p>Crisis del desarrollo: Las crisis del desarrollo son más predecibles y sobrevienen cuando una persona va cumpliendo etapas en su vida desde la niñez a la senectud. Presentan una conducta indiferenciada y marcan un trastorno en el área intelectual y afectiva.</p>	<p>Crisis circunstanciales: son inesperadas, accidentales y dependen sobre todo de factores</p> <p>Ambientales: Abarca alteraciones emocionales y de la conducta ante pérdidas o amenazas de pérdidas de los aportes básicos (físicos, psicosociales y socioculturales que están interrelacionados).</p>
<ul style="list-style-type: none">+ Crisis del nacimiento e infancia+ Crisis de la pubertad y adolescencia+ Crisis de la primera juventud+ Crisis de la edad media de la vida+ Crisis de la tercera edad	<ul style="list-style-type: none">+ Pérdidas+ Muerte+ Enfermedades corporales+ Violaciones+ Incendios+ Accidentes+ Diferentes problemas vividos dentro de la familia (abandono, abuso sexual, trabajo infantil, entre otros).

Crisis emocionales

Las crisis emocionales se pueden definir como un estado temporal de confusión emocional, descontrol y desorganización después de un evento adverso que nos dificulta resolver la situación por vías o soluciones ya conocidas y nos hace replantear nuevas.

El proceso de la crisis tiene cinco fases:

Evento precipitante: es lo que provoca la crisis, puede ser recuerdos de lo que los niños, niñas y adolescentes han vivido.

Respuesta desorganizada: los NNA, no saben qué hacer, cómo actuar, están confundidos, existe una gran tensión emocional.

Fase de explosión: es el momento preciso en que los NNA pierden el control de sus emociones, pensamientos, comportamientos y es aquí donde tienden a llorar, gritar, golpear cosas, no escuchar cuando le hablan, entre otros.

Fase de estabilización: como cuidadores es importante formar parte para que los NNA lleguen a esta fase, hablarles con amor, ya que es aquí donde empiezan a calmarse y a recuperar el control de su vida.

Fase de adaptación: hay NNA que quizás no llegan a aceptar las situaciones traumáticas que han vivido, sino más bien aprenden a vivir con ello, a reinventarse a florecer, porque tienen esa capacidad de afrontar las crisis, sin embargo, hay que tomar en cuenta que no todos tienen la misma capacidad de superar esto y por eso siempre necesitarán la ayuda profesional.

Crisis conductuales

Una crisis conductual es cuando los niños, niñas y adolescentes presentan una o varias conductas de riesgo con tal ansiedad, frecuencia o duración que pone en peligro su seguridad, la de los niños con los que comparte y los cuidadores.



Es importante que se tenga un Plan de Emergencia juntamente con todos los que interactúan con los NNA para situaciones de crisis conductuales. En este Plan de Emergencia se deben tomar en cuenta las características individuales (<https://labrecha.me/?p=17718>).

7.5.5 Rutas de atención para intervenir en momentos difíciles de los niños, niñas y adolescentes

Paso 1. Cuidadores felices-niños felices

1. Considerando que los cuidadores son las personas más significativas en la vida de nuestros niños, es necesario el auto cuidarse como primera etapa fundamental para estar sano psicológica, física, emocional, y espiritualmente.
2. Como parte del trabajo en equipo es importante identificar entre los mismos, a miembros que puedan estar presentando el síndrome de Burnout.
3. El equipo de cuidadores debe unir estrategias que a cada uno le ha funcionado para mantenerse estable en las diferentes áreas ya mencionadas, y apoyar al miembro del equipo que lo requiera.
4. De igual manera como equipo deben mantener una comunicación entre padres responsables y niñeras para informar las experiencias positivas o negativas durante su día en el cuidado de los NNA.
5. Cuando lo crean necesario es importante aportar ideas sobre las necesidades en común que presentan en el cuidado de los NNA y trabajar juntamente con los demás profesionales del Hogar Paraíso Infantil.

Paso 2. Conocer los tipos de crisis que pueden enfrentar los NNA.



1. Informar sobre los tipos de crisis existentes en niños, niñas y adolescentes, ya que no todos tienen la misma causa y algunos necesitan de mayor atención.
2. Analizar e identificar la forma correcta de intervenir o ayudar a niños, niñas y adolescentes.

Paso 3. Cómo intervenir en las crisis emocionales de los NNA

1. La intervención en crisis debe ser inmediata y breve, el objetivo es que los NNA encuentren ese equilibrio emocional desequilibrado en su vida con palabras que sean para ellos como abrazos.
2. Mediar en las situaciones difíciles de niños, niñas y adolescentes es muy importante.
3. Comprenderlo es necesario, si en algún momento ha tenido momentos difíciles en su vida, pregúntese, cómo le gustaría que lo apoyaran en ese preciso instante, de esta manera atiende al NNA.
4. Usted es el apoyo para canalizar las emociones negativas que los NNA están enfrentando, teniendo empatía y escuchándolos de manera activa, ayudará a minimizar el riesgo de que ellos provoquen un daño a sí mismo y a otros.
5. Palabras como “todo va a estar bien” “yo estoy contigo” “puedo ayudarte en algo” “quieres contarme cómo te sientes”. Decir estas palabras con amor de forma estratégica, puede ayudar a los niños a sentir ese apoyo, que sepan que no están solos.
6. Darle el espacio al niño para expresar cómo se siente, de esta forma ellos se van tranquilizando poco a poco a través del sentirse escuchados.

7. Es importante tomar en cuenta que no todos los niños son iguales, que no con todos funcionará una misma atención, una misma técnica, para esto debes conocerlos y observar cada uno de sus comportamientos, gestos, para ir creando herramientas y formas de intervenir con cada uno de ellos.

8. En casos más extremos de crisis emocionales, hay que actuar con la ayuda de otros profesionales, principalmente con psicólogos. Buscar ayuda, no dejando al NNA solo, ya que corren riesgos de hacerse daño.

Paso 4. Cómo intervenir en las crisis conductuales de los NNA

1. Si usted le brinda afecto y cariño al niño, él se sentirá amado y cuidado y esto le beneficiará en la aceptación de la orientación hacia él o ella.

2. La observación es parte de la investigación, por lo tanto, usted conviértase en una/uno investigadora, que analice el porqué de las conductas o comportamientos agresivos, enojo, ira, en ese preciso momento, para poder ayudarlo a canalizar esas crisis conductuales.

3. Conforme a la experiencia que usted ha tenido en el cuidado de los NNA, ha ido conociendo la personalidad, el comportamiento, su temperamento, lo que le gusta, lo que le molesta, con todo ese conocimiento puede actuar para minimizar las conductas negativas.

4. Utilizar varias estrategias en los momentos de crisis conductuales para verificar cual le funciona con el NNA. Estas pueden ser la comunicación activa, el afecto, palabras de amor, en algún momento la distancia, siempre estando pendiente del NNA para que no provoque situaciones agravantes en esos momentos de dificultad en su conducta.

5. En un momento de crisis conductuales, también puede desviarlo al sugerir actividades en donde el NNA pueda desencadenar los sentimientos agresivos.

6. Es muy importante saber que en esos momentos difíciles que los NNA pasan, lo que ellos menos desean es que usted le hable con palabras fuertes o hirientes, esto desencadena más la agresividad.

Paso 5. Actividades terapéuticas para ayudar a los NNA.

1. Para minimizar las crisis emocionales y conductuales que niños enfrentan, es necesario realizar actividades terapéuticas, en las que ellos puedan expresar sus sentimientos y emociones de cada día.

2. Tener un tiempo de comunicación de 10 minutos al día con todos los NNA, a la hora del almuerzo o el tiempo que usted crea conveniente, será terapéutico para ellos. Usted puede hablarles sobre cómo estuvo su día y ellos también, para fortalecer esos lazos de convivencia diaria.

3. Preguntarle a cada niño que actividad le agrada realizar, y fijar un día para que el NNA realice lo que le gusta con el acompañamiento de todos los demás. Claro que todos los días los niños realizan lo que les gusta, pero fijar un día, puede ser terapéutico, que ellos perciban que sus intereses, sus opiniones son tomados en cuenta. Esto ayuda en ir forjando la seguridad en ellos mismos.

4. Organizarse entre los cuidadores para que los niños tengan actividades en conjunto en las que ellos puedan expresar sus emociones y convivir. Estas pueden ser actividades físicas, de comunicación, de aprendizaje, espirituales, entre otras. Al fijar actividades permitirá a los NNA sentirse parte de lo mismo, que todos tienen las mismas oportunidades, los mismos beneficios, que todos sean iguales.

5. Con las actividades el niño permanecerá siempre activo, lo cual no da lugar que sus emociones negativas se desencadenen, por eso deben de ser actividades que sea de común agrado “En una mente ocupada, no caben pensamientos negativos”.

7.6 Evaluación y monitoreo

Para evaluar las capacitaciones, será necesario la observación constante, con el fin de monitorear si se están cumpliendo los objetivos deseados del seguimiento del proyecto, o si es necesario realizar cambios estratégicos para que el proyecto genere un impacto positivo.

Para ello las trabajadoras sociales serán las encargadas de supervisar la atención que los cuidadores le brindan a los NNA, y dialogar con las niñeras y padres responsables si las capacitaciones han sido útiles en los momentos de crisis que enfrentan los niños, niñas y adolescentes, teniendo en cuenta que esto es un problema difícil de enfrentar, pero que con la atención oportuna se puede disminuir el riesgo de que las crisis pasen a una fase crítica.

Es importante que al final de cada capacitación se realice una serie de preguntas tales como ¿Qué se está obteniendo a través de las capacitaciones?, ¿Se está utilizando adecuadamente el tiempo de cada capacitación?, ¿Hay alguna manera de demostrar que la formación que se imparte es la adecuada? La capacitación debe evaluarse para determinar su efectividad. A pesar de que por otras experiencias se conoce que los resultados de las capacitaciones son lentos y muchas veces dudosas se continúan realizando, con el fin de hacer cambios positivos en la sociedad. Por eso es determinante que lo que se enseñará sobre el modelo de intervención en crisis, vaya de la mano con la práctica.

Como parte del trabajo de las trabajadoras sociales está el realizar un informe mensual, para documentar los avances y las limitaciones del seguimiento de proyecto, por lo cual se recomienda utilizarlo con un fin evaluativo y presentar evidencias significativas de los resultados.



Conclusiones

Los objetivos del presente proceso de sistematización se lograron cumplir, esto debido a que la estudiante en EPS contaba con todos los requerimientos que se deben cumplir para poder realizar este proceso, como: haber participado en la experiencia y contar con registros de cada una de las actividades que desarrolló durante proceso de elaboración del Manual “Abracemos con Palabras de Amor en los Momentos de Crisis de Nuestros Niños, Niñas y Adolescentes.

La metodología que se utilizó para el proceso de sistematización fue la de Oscar Jara, la cual permitió ordenar y clasificar los registros con los que se contaban y que fueron de gran utilidad, ya que, de lo contrario, sin la ayuda de las herramientas que sirven para registros de la información, no hubiera sido posible la reconstrucción de la experiencia.

El objetivo principal de la sistematización que se planteó al inicio fue realizar un análisis del proceso de elaboración del Manual “Abracemos con Palabras de Amor en Momentos de Crisis de Nuestros Niños, Niñas y Adolescentes”, el cual se considera que, si se cumplió, ya que se fue describiendo cada fase de la experiencia, desde la inmersión e inserción hasta la finalización del proyecto que se ejecutó. En cada una de las fases se desarrolló un análisis crítico. De igual manera se fue describiendo la metodología que se utilizó durante toda la experiencia, tales como la observación de campo, entrevistas estructuradas, diálogos informales y grupos focales. En la descripción de la metodología utilizada, se fue analizando de forma crítica por lo cual se fueron encontrando los aciertos y desaciertos, que permitieron plasmar una enseñanza para otras profesionales de Trabajo Social que realicen el Ejercicio Profesional Supervisado, ya que podrán tomar lo positivo y descartar lo negativo a través de esto.

A pesar de que la experiencia vivida no se culminó como se deseaba para generar más aportes, fue posible identificar los aportes que se tuvo como trabajadora social, a través de del desarrollo de la experiencia sistematizada. Los aportes que se identificaron desde el Trabajo Social fue la elaboración de un diagnóstico de las condiciones de vida de los niños, niñas y adolescentes y el manual que se realizó como proyecto, con el objetivo de promover la implementación de un modelo de intervención en crisis que facilite la atención en momentos difíciles de los niños, niñas y adolescentes de la comunidad Village Of Transformation y Safe Heaven, Hogar Paraíso Infantil, Organización Cristiana de Beneficio Social Esperanza de Vida, Aldea Llano Verde, Rio Hondo, Zacapa.



Referencias

- ASMMCA, (2016). *Que es una crisis emocional*. https://md.rcm.upr.edu/adsa/wp-content/uploads/sites/42/2016/10/que_crisis_emocional_2016.pdf
- Batres, K. (2014). *Patrones de Crianza y su Relación con la Violencia Infantil Escuela Oficial Urbana Mixta Colinas de Minerva*. 15_1652.pdf (usac.edu.gt)
- Bembibre, (2009). *Elaboración*. <https://www.definicionabc.com/social/elaboracion.php>
- Childfund, Plan Internacional, (2019). *Agenda Mínima de Niñez y Adolescencia*. https://www.reduca-al.net/files/e-agenda_minima_de_ninez_y_adolescencia_2019lowres_2.pdf
- Constitución Política de la República de Guatemala, (2003). *Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia*. Guatemala, Editorial: Ayala Jiménez Sucesores.
- Contreras, Y. (2003). *Trabajo Social de Grupos*. USO GRATUITO. - Trabajo Social de Grupos. Carpeta Propiedad de Nube de Trabajo Social - Google Drive
- Esneca Business School, (2021). *Cómo encontrar el equilibrio personal*. <https://www.esneca.com/blog/equilibrio-personal/#:~:text=Ahora%2C%20conocido%20el%20concepto%20de,la%20realidad%20y%20el%20deseo>.
- Fernández, T. (2008). *Trabajo Social con Casos*. Alianza Editorial. <https://www.fhyce.edu.py/wp-content/uploads/2020/08/trabajo-social-con-casos.pdf>

- FITS, (2014). *Definición Global del Trabajo Social*. Melbourne, Australia. de: <https://www.adasu.org/prod/1/487/Definicion.Global.del.Trabajo.Social..pdf>
- González, B. (2003). *Modelos de actuación del trabajo social*. https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/4/4649/bloque_Modelos.pdf#:~:text=Hacia%20los%20a%C3%B1os%2030%20imperaba%20en%20trabajo%20social,y%20el%20m%C3%A9todo%20de%20trabajo%20social%20de%20comunidad.
- INE, (2018). *Principales Resultados Censo 2018*. <https://www.censopoblacion.gt/documentacion>
- INE, (2018). *Resultados del Censo 2018*. <https://www.censopoblacion.gt/mapas>
- INE, (2018). *Resultados del Censo 2018*. <https://www.censopoblacion.gt/explorador>
- INE, (2020). *Memoria de Labores 2019*. <https://www.ine.gob.gt/ine/wp-content/uploads/2020/04/Memoria-2019.pdf>
- Jara O. (2000). *Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias*.
- Jara.,O. (1994). *Para sistematizar experiencias* (págs. 78-125). San José, Costa Rica: ALFORJA
- Lillo, N. y Roselló, E. (2004). *Manual para el Trabajo Social Comunitario*. 220111849-Manual-Para-El-Trabajo-Social-Comunitario.pdf
- Marianela, A. (2017). *Escuela para Madres de Niños de 0 a 5 Años Atendidos en el Centro de Rescate y Recuperación Nutricional Liberty de la Aldea Llano Verde, Rio Hondo, Zacapa. Guatemala*.
- Martínez, L. (s.f.) *Cuales son los 3 Niveles de Intervención en Trabajo Social*. <https://www.euroinnova.gt/cuales-son-los-3-niveles-de-intervencion-en-trabajo-social>

- Morgado, M. (2022). Autocuidado emocional: qué es y hábitos para fomentarlo.
<https://mejorconsalud.as.com/autocuidado-emocional-habitos-fomentarlo/>
- Moix, M. (s.a.). ¿Qué es el Trabajo Social con Grupos? Dialnet-
[QueEsElTrabajoSocialConGrupos-2494614 \(1\).pdf](https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2494614)
- Montoya, V. (2006). Teorías de la Violencia Humana. Universidad de los
Hemisferios, Quito, Ecuador.
<https://www.redalyc.org/pdf/1995/199520728015.pdf>
- Organización Mundial de la Salud, (2002). Informe Mundial Sobre la Violencia y
la Salud.
https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/es/summary_es.pdf
- Orellana, B. (2015). El Modelo de Intervención en Crisis en Trabajo Social.
<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/22788/1/tesis.pdf>
- Proceso. Autor: Equipo editorial, Etecé. De: Argentina. Para: Concepto. De.
Disponble en: <https://concepto.de/proceso/>. Última edición: 2 de
noviembre de 2021. Consultado: 06 de enero de 2022 - Fuente:
<https://concepto.de/proceso/>
- Ramos G., (2014). Definición de manual. <https://economia.org/manual.php>
- Soriano, F. (2015). Promoción del Buen Trato y Prevención del Maltrato en la
Infancia en el Ámbito de la Atención Primaria de la Salud.
[https://previnfad.aepap.org/sites/default/files/2017-
04/previnfad_maltrato.pdf](https://previnfad.aepap.org/sites/default/files/2017-04/previnfad_maltrato.pdf)
- Sucup, I. (2016). Trabajo Social con Familias Sustitutas, en el Hogar Paraíso
Infantil, de la Organización Esperanza de Vida, en el Municipio de Rio
Hondo, Departamento de Zacapa, Guatemala. Tesis de hogar paraíso
infantil.pdf

Torres, A. y Jiménez, A. (2004). La Construcción del Objeto y Los Referentes teóricos en la Investigación Social. Universidad Pedagógica Nacional, Bogotá, Colombia. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/dcs-upn/20121130050354/construccion.pdf>

