

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
DEPTO DE CIENCIAS SOCIALES  
MAGÍSTER EN FAMILIA

**PERCEPCIONES SOBRE COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL  
TRABAJO SOCIAL EN ABORDAJES DE INTERVENCIÓN FAMILIAR EN  
CRISIS. El caso de los Programas Gubernamentales aplicados entre  
1990-2009.**

**Tesis para optar al Grado Académico de  
Magíster en Familia**

**Vivianne Hasse Riquelme**

**TESISTA**

**Patricia Castañeda Meneses**

**PROFESORA GUÍA**

**CHILLÁN, NOVIEMBRE DEL 2011**

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

## RESUMEN

La familia, entendida como un grupo de individuos, relacionados entre sí, que viven juntos y cooperan, y actúan como comunidad o unidad social, es una institución fundamental para la vida de la sociedad y es reconocida como el pilar más importante de los agrupamientos humanos. Su transformación a lo largo de la historia es evidente, su estructura es dinámica y diversa, como lo son también sus contextos y problemáticas.

De esta forma, la *intervención en crisis* es un ámbito relevante en la intervención del *trabajo social*, en cuanto disciplina que orienta su acción a las transformaciones y cambios sociales intencionados.

El objetivo de esta investigación está orientado a *conocer cuáles son las percepciones que los propios trabajadores y trabajadoras sociales tienen respecto a las competencias profesionales que requiere la labor para las exigencias que supone enfrentar un proceso de intervención en crisis de la familias chilenas*. Todos estos análisis en el marco de experiencias de intervención en programas gubernamentales aplicados entre 1990 y el 2009, asociados a la problemática de estudio.

## ABSTRAC

The family as a group of individuals, related, living together and Cooperate and they act as a community or social unit, is an essential institution for the life of the society and is recognized like the most pillar of the humans groups. Her transformation throughout the history is obvious; her structure is dynamic and diverse as are they contexts and problems.

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

In this way, the crisis intervention is relevant area in to social work intervention social is a discipline that directs its action to the social transformations and intention changes.

The objective of this investigation is aimed to know what are the perceptions that social workers themselves have in relation to skills for the professional demands that requires for the demands entail to confront an intervention process in the chileans family crisis.

All this analysis in the experience merchandise of the governmental intervention programs implemented between 1990 and 2009, incorporated to the study problem.

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Resumen .....	2
Índice de Contenidos.....	4
Índice de Tablas y Gráficos.....	5
Introducción .....	6
Capítulo I .....	8
Marco teórico y conceptual	
- <b>Primer eje temático:</b> La intervención en Crisis de las Familias	
1.1 Antecedentes conceptuales de la familia.	
1.2 Visión antropológica de la familia y su origen.	
1.3 Familia desde los análisis sociológicos. Selección de un enfoque sociológico para el análisis del estudio: La familia como sistema.	
1.4 Elementos básicos de los modelos de Intervención en Crisis.	
- <b>Segundo eje temático:</b> Competencias Profesionales del trabajador social y sus procesos de transformación.	
2.1 Conceptos Básicos sobre competencias.	
2.2 Revisión histórica del trabajo social y las competencias que requieren los procesos de transformación del contexto y la profesión.	
Capítulo II.....	39
Marco Contextual de la experiencia	
Capítulo III.....	51
Diseño Metodológico	
Capítulo IV.....	58
Análisis integrado de resultados	
Conclusiones.....	91
Bibliografía.....	101
Anexos.....	104

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

**ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICAS**

Cuadro N°1. Sobre Equivalencia de Competencias .....	28
Cuadro N°2. Ámbitos oficial y alternativo del T. Social y competencias.....	34
Cuadro N°3. Competencias históricas del trabajo social.....	37
Cuadro N°4. Fragmentos entrevistas sobre funciones de la familia.....	59
Cuadro N°5. Nuevas categorías emergentes en la función familiar.....	62
Cuadro N°6. Dimensiones claves para interpretación crisis familiar.....	65
Cuadro N°7. Competencias Técnicas intervención familiar en crisis.....	75
Cuadro N°8. Competencias Metodológicas intervención familiar en crisis...	77
Cuadro N°9 Competencias Participativas de intervención familiar en crisis..	79
Cuadro N°10 Competencias Personales de intervención familiar en crisis....	81
Cuadro N°11 Diagrama Síntesis de Repertorio de competencias.....	82
Cuadro N°12 Diagrama Síntesis Competencia 1.....	83
Cuadro N°13 Diagrama Síntesis Competencia 2.....	85
Cuadro N°14 Diagrama Síntesis Competencia 3.....	86
Cuadro N°15 Diagrama Síntesis Competencia 4.....	87
Grafica N°1. Esquema de síntesis.....	94

## INTRODUCCIÓN

Desde mediados del siglo XX hemos asistido a intensos y relevantes cambios y transformaciones estructurales de la institución familia, tanto en leyes referentes a ésta, como a dinamismos relacionados a las costumbres. Se destaca el paso de institución social y económica fuerte a institución basada en la calidad de relación de pareja, la incorporación de la mujer al mundo laboral, la disminución del número de hijos, la extensión de la familia nuclear, la lejanía o ausencia de la figura paterna, la separación de conyugalidad y filiación, la emergencia de la juventud como actor con cultura propia y espacios de acción amplios y diversos en ámbitos centrales al manejo de la sociedad (tecnología y redes). Se suma el reconocimiento jurídico y la valoración social a mujeres, niños y niñas y personas mayores; las nuevas leyes de reconocimiento de los hijos e hijas y la incorporación de miradas tendientes a la igualdad y a la no discriminación. Todos estos eventos han generado una importante variación en la concepción de familia y en las relaciones entre sus miembros, que representan para el colectivo de trabajo social nuevos desafíos para su desempeño profesional.

Este estudio pretende conocer o dar luces sobre la forma en que las variaciones de prácticas personales y sociales derivadas de los cambios precedentes, impactan directamente en los repertorios profesionales, obligando al desarrollo de *nuevas habilidades y competencias* laborales del trabajador social que permitan enfrentar en forma satisfactoria los nuevos escenarios y conflictos familiares.

En este marco, la presente investigación busca *recoger la percepción del colectivo de trabajadores y trabajadoras sociales, sobre las competencias que se despliegan en la práctica de la intervención en crisis, que se reconocen en esta acción profesional, y que surgen en los contextos de*

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

*aplicación de programas gubernamentales, para finalmente **configurar un repertorio de Competencias Profesionales de Trabajo Social a la hora de abordar situaciones de crisis familiar.***

De esta manera el *Capítulo sobre Marco teórico-Conceptual*, como primera parte de este estudio, repasa los fundamentos teóricos del concepto de familia, de los modelos de intervención en crisis, y de competencias disciplinarias en trabajo social e intervención en crisis.

En un segundo Capítulo, se aborda el *Marco contextual de este estudio*, y se presentan brevemente los programas sociales en que se inserta la intervención en crisis. Este estudio *enfoca su esfuerzo reflexivo a ver esta relación entre competencias disciplinarias e intervención en crisis en la experiencia de los programas gubernamentales, considerando que son estos programas los que han estado enfocados en las crisis fundamentales de las familias chilenas, cuando sus objetivos de política nacional pretende generar instancias de Integración Social de los más vulnerables.*

En el tercer Capítulo se presenta el *Diseño Metodológico del estudio*, con la descripción del tipo de investigación utilizada, y los instrumentos incorporados al análisis.

El Capítulo IV, contiene información sobre *los resultados y hallazgos más importantes* arrojados en esta investigación. Integradamente la reflexión analiza estos resultados desde la perspectiva teórica que lo fundamenta.

Finalmente se presentan las *conclusiones* que de este estudio se desprenden y una síntesis de desafíos que debieran tenerse en cuenta para la futura formación de competencias de los trabajadores sociales.

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

**CAPITULO I**  
**MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL**

## MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.

La presente investigación se inscribe dentro de dos ejes temáticos convergentes que corresponden a:

- Primer Eje Temático: Intervención en crisis de las familias; y
- Segundo Eje Temático: Competencias profesionales de Trabajo Social

### 1. Primer Eje Temático: Intervención en crisis de las familias.

#### 1.1. *Antecedentes conceptuales sobre Familia.*

La familia constituye un espacio de análisis transdisciplinario. Para comprender su estructura y funcionamiento en un contexto determinado, hay que apoyarse en la demografía, el derecho, la sociología, la economía y otras disciplinas afines. La autora, Ana Belén Jiménez define algunos conceptos referidos a la familia y que se exponen a continuación ( Jiménez ,B. 2005: 71-96)

- **Familia** son todas aquellas personas que siempre me han acompañado, querido y apoyado. Denominada familia de interacción o familia de acogida.
- **Familia** son todas aquellas personas con vínculos de sangre, adopción o conyugalidad. Denominada familia consanguínea o de sangre.
- **Familia** son todas aquellas personas que cohabitan bajo el mismo techo. También denominado HOGAR, unidad doméstica o familia de convivencia.

Una definición de gran aceptación en la actualidad es propuesta por N. Aylwin (2003), que indica que “la familia es una comunidad de personas que conforman la célula social más pequeña, y en cuanto tal, es una institución fundamental para la vida de la sociedad”

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

Para Alywin la pertenencia a una comunidad no es sólo de carácter funcional sino que otorga a sus miembros un lugar de pertenencia, coincidiendo con los planteamientos de Morande (1994) quien caracteriza a la familia como una comunidad y especifica algunas de sus características: a) en que las personas no escogen pertenecer a ella, sino que han nacido en su interior, o se integren libremente pero estableciendo un vínculo que es definitivo y que no está sujeto a revisión; b) en que las responsabilidades no son limitadas ni por monto ni por tipologías, como son las obligaciones contraídas en las distintas sociedades reconocidas por el derecho; c) en que las funciones y roles sociales son inseparables de la individualidad y subsistencia de las personas que las sirven.

Según la misma autora, la familia como grupo humano e institución social cumple las siguientes funciones:

- **Función biopsicosocial:** reproducción de la especie humana a través de relaciones afectivas, sexuales y de procreación.
- **Función económica:** mantenimiento de la familia en la convivencia del hogar común a través de actividades de abastecimiento y consumo. Realización de tareas domésticas y rutinas cotidianas de vida. El hogar y la familia son consideradas como pequeñas empresas encargadas de la manutención, cuidado y desarrollo de sus integrantes. Se contribuye al proceso.
- **Función cultural y afectiva:** transmisión cultural transgeneracional de valores, pautas de comportamiento. Primer grupo de socialización. Formación de la identidad individual y genérica. Matriz relacional básica. Espacio de comunicación. Proporciona sostén emocional, protección, satisfacción y refugio.

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

- **Función educativa:** *constituye una supra función que deviene del cumplimiento de las anteriores.* Principios, normas y regulaciones que se observan y se aprenden en la familia en el mundo de relaciones intra y extra familiares. Incluye la contribución al proceso formativo del desarrollo de la personalidad individual y en general a la formación ideológica de las generaciones.

Así, entonces, la calidad del cumplimiento de las funciones psicosociales de la familia, tendrán directa incidencia en la reproducción de la población; en la satisfacción de necesidades básicas de subsistencia y convivencia familiar, al proporcionar una red de apoyo social. También contribuirá a la formación y desarrollo de la personalidad individual, y a la transmisión de valores éticos, morales y culturales que orientan la conducta social, en un contexto histórico-social particular.

Para Olavarría (2005) la familia es también una categoría histórica. Sus formas y funciones se condicionan por el carácter de las relaciones de producción, por las relaciones sociales en su conjunto, así como por el nivel de desarrollo cultural de la sociedad concreta. A su vez, también influye sobre la vida de la sociedad a través de sus funciones de procreación, educación social de niños, niñas y adolescentes, trabajo en la economía doméstica, influencia sobre el desarrollo físico, espiritual y estético-moral de sus miembros. En la cuestión del origen de la familia, el autor reconoce dos puntos de vista:

a) La mayoría de los especialistas siguen considerando que en las etapas iniciales del régimen de la comunidad primitiva dominaban las relaciones sexuales desordenadas. Las sustituyó el matrimonio en grupo, desplazado más tarde por el matrimonio sindiásmico, que al comienzo se convirtió en base de una gran familia-comunidad materna y, mas tarde, de una gran

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

familia-comunidad paterna en conformidad con el linaje materno (matriarcado) y el paterno (patriarcado).

Algunas investigaciones nuevas sugirieron a distintos científicos la conclusión de que desde el comienzo existió la familia sindiásmica sobre la base de la preeminencia femenina o masculina (matriarcado, patriarcado), que fijaba el parentesco por línea materna o paterna.

b) El establecimiento de la monogamia como estructura de relación fue acompañado de la esclavización de la mujer por el hombre. La mujer se iba convirtiendo gradualmente en propiedad y esclava de su dueño: el marido. El fin principal de la familia pasa a ser acumulación de la riqueza y su transmisión por una línea hereditaria basada en la legitimidad de la reproducción.

Analizada la familia desde un punto de vista económico, se identifica como una unidad de producción y reproducción de bienes y valores materiales. A través de la historia de la humanidad, la familia ha estado condicionada e influenciada por las leyes sociales y económicas y los patrones culturales de cada región, país y clase social. El modo de producción imperante en cada sociedad va a condicionar la ubicación de la familia en la estructura de clase, en función de la inserción en la organización del trabajo y en la posición con relación a los medios de producción de sus integrantes.

Sin embargo las funciones de la familia para la sociedad y el individuo tienen un carácter universal y relativamente estable con independencia del tipo de sociedad, de clase y de etapa histórica.

Los autores hasta aquí señalados coinciden en que la institución familia ha sido la más estable de todas las instituciones de la sociedad. Ha

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

permanecido a pesar de las transformaciones sociales y económicas que han acaecido a lo largo de la historia de la humanidad.

## **1.2 Visión Antropológica de la Familia y su origen.**

Según Levi-Strauss (1988), el tabú del Incesto y el principio de la Reciprocidad son dos piezas fundamentales para entender los principios estructurales y elementales del parentesco, y con ello de la familia. En culturas primitivas la creación de la *regla del incesto* obliga a entregar a otros la madre, la hija, la hermana, lo que se conoce como *regla de la cesión*.

Así se permiten crear nuevos lazos con otros externos a la tribu de origen, lo que crea el contexto para la cultura. Se obligan las tribus a forjar alianzas con extraños, creando así una comunidad fundada en otros lazos que los establecidos por la naturaleza.

De esta forma el tabú del incesto es la primera regla. El tabú del incesto “permite la cultura” antes de eso no hay cultura porque no hay mujeres que circulan, no hay reglas del matrimonio, intercambio, no hay reglas de reciprocidad.

La terminología del parentesco revela, un sistema de clasificación de los individuos, de posiciones estructurantes diferenciadas, ya que cada sociedad elabora su propio sistema y sus principios de categorización de los parientes próximos y lejanos.

Para Levi Strauss, un sistema de parentesco no se reduce a un listado de parientes biológicos, es un sistema de categorías y posiciones que socialmente son más importantes que las determinaciones biológicas, y que

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

a su vez organizan la actividad política, económica, ritual, sexual de la comunidad.

### 1.3 Familia desde los análisis sociológicos.

Complementariamente, desde la perspectiva sociológica, Gilbert Ceballos (1997), plantea que la institución familia constituye un aspecto organizado de la existencia social, establecida y perpetuada por varias normas y reglamentos. La sociología reconoce la diversidad de cambios y transformaciones que la familia ha vivido a lo largo del último siglo, fundamentalmente el paso de institución social y económica fuerte a institución basada en la calidad de relación de pareja, la incorporación de la mujer al mundo laboral, la disminución del número de hijos, la extensión de la familia nuclear, la lejanía o ausencia de la figura paterna, la separación de conyugalidad y filiación, escenarios nuevos en relación a la crianza con la emergencia de una juventud como actor con cultura propia y espacios de acción amplios y diversos en ámbitos centrales al manejo de la sociedad (tecnología y redes). Esto bajo ninguna circunstancia puso fin a la familia, según Gilbert, solo constituyó una adaptación de la misma a las nuevas dinámicas productivas, económicas y sociales. Sin embargo, estos procesos de readaptación podrían generar situaciones de crisis al interior de las familias.

Hay muchos enfoques *teóricos sociológicos* desde los que se pueden abordar y entender los fenómenos y problemáticas relacionados a la institución familia.

Desde la perspectiva de **la teoría del conflicto social**, se enfoca la atención en el hecho que las familias sirven para perpetuar la desigualdad social bajo las formas de clases sociales y sexuales. Y más que generar beneficios a la

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

sociedad es un mecanismo institucionalizado de mantención y perpetuación del dominio social de ciertas categorías de personas. Entre ellas perpetuar la dominación social de la mujer y la desvalorización económica del trabajo doméstico. Además de plantear que no es posible separar a la familia de otros aspectos de las relaciones sociales, y como las creencias, valores y normas que administra son mecanismos del capitalismo para subordinar y someter a la clase trabajadora.

En la misma perspectiva, **la teoría Crítica de la Escuela de Frankfurt**, señala que una de las claves de la sociedad contemporánea, es que frente a la debilidad de la familia tradicional, como lugar de socialización del niño, crece el papel de la industria cultural (la prensa, los medios, la tv, cines, radio) cuya función es la difusión de valores burgueses mantener el control social y político cultivando el conformismo y la fuga de la realidad de las clases trabajadoras.

En una línea de pensamiento similar, **Pierre Bourdieu**, lo que consideramos la realidad de la familia, sólo es una ficción, la mayoría de las familias modernas escapan a la definición de familias nucleares. La familia es un artefacto social, una ilusión, pero una “ilusión bien fundada”, porque al ser producida y reproducida con la garantía del Estado, recibe en cada momento de los medios para existir y subsistir. La palabra familia implica el consenso sobre el mundo social.

La familia que tendemos a considerar como natural, y que suponemos como lo que siempre ha sido así, es una invención reciente, tal vez condenada a la desaparición. Para Bourdieu la familia, entonces, no es más que una palabra, y lo importante es analizar las representaciones que tiene la gente, de lo que designa. La naturalidad con que la categoría Familia aparece, es

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

precisamente, por que la categoría de lo familiar funciona en los habitus, como esquema clasificatorio y principio de construcción del mundo.

De esta forma la familia, sería uno de los elementos fundantes de nuestro habitus, concepto fundamental de la teoría de Bourdieu. La familia sería un sistema de disposiciones duraderas, transferibles, estructuras estructuradas predispuestas a funcionar como estructuras estructurantes.

El habitus es reforzado e incorporado mediante las prácticas de división del trabajo entre sexos, el universo de los objetos, modos de consumo, la relación entre parientes. Así propone el análisis de otro de sus conceptos fundamentales, y nos invita a analizar la dominación masculina como una forma paradigmática de violencia simbólica.

El autor aprecia que la familia opera como una enorme máquina simbólica, que se apoya entre otras cosas en la división sexual del trabajo o distribución estricta de actividades asignadas a uno u otro sexo. El matrimonio, la imposición del apellido, operan junto a innumerables actos de reafirmación a producir afectos obligados por ejemplo.

El segundo concepto de su teoría es el de Campo, un conjunto de relaciones históricas objetivas entre posiciones, ancladas en ciertas formas de poder. La familia para poder reproducirse requiere funcionar como un campo, con sus relaciones de fuerza física, económica, y sobre todo simbólica, en la lucha por conservar o transformar ciertas relaciones de fuerza. La familia sería una configuración relacional, dotada de una capacidad para imponerse a todos los agentes, cumplir un papel determinante en el mantenimiento del orden social, principalmente en la reproducción de las relaciones sociales de poder.

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

En otra perspectiva **teórica la interacción simbólica** (Robles, 1999) señala la naturaleza dinámica de la vida familiar, y plantea que cada miembro de la familia posee diferentes realidades de formas de vida, y la interacción se modifica continuamente en el tiempo.

**Enfoque sociológico para el análisis del estudio: La familia como sistema.**

Actualmente, el enfoque de sistemas es uno de los más relevantes al momento de analizar las situaciones y problemas de la familia. De esta manera es necesario revisar sus principales conceptos, puesto que los programas de trabajo con familia impulsados especialmente desde los servicios públicos están fuertemente influidos por esta perspectiva.

La Teoría General de los Sistemas planteada en los inicios por **Ludwing Von Bertalanffy** propone una serie de modelos, principios y leyes aplicables a sistemas generalizados, sin importar el género, la naturaleza de los elementos o las fuerzas participantes. De este modo plantea que esta teoría es válida para sistemas en general, ya sean del campo de la física, la biología o la sociología, como una consecuencia de la existencia de propiedades generales de sistemas, de la aparición de similitudes estructurales o isomorfismos en diferentes campos.

*La Familia, desde la teoría sistémica* juega un papel fundamental en la inserción social de las personas, bajo el acuerdo de que para la sobrevivencia del sistema se requiere que dichas partes funcionen armónicamente entre ellas, es decir en las palabras de **Parsons** "la sociedad considerada como un sistema social".

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

La idea de armonía (como opuesto a crisis) es muy relevante en la teoría de sistemas. Los estructural-funcionalistas lo llaman equilibrio social. En esta sociedad de partes relacionadas como un todo se establece un organicismo, como en el cuerpo humano, y lo que ocurra en un órgano afecta a todo el organismo.

Los sistemas en la sociedad son un conjunto ordenado de los elementos, interdependientes, pero permanecen abiertos a variables que pueden modificarlos, y para mantener el equilibrio, realizan diferentes funciones, y cada parte de la “sociedad” cumple una función propia la cual contribuye a la sobrevivencia y estabilidad del resto de la sociedad.

A la familia, le corresponde la función *cultural*, es decir, fortalecer un conjunto de normas, valores, lenguaje y símbolos compartidos, aceptados por la sociedad. Su función es el mantenimiento de las pautas, para que los individuos se ajusten a las expectativas del rol e internalicen los valores. También contribuyen a esta función la escuela y los medios de comunicación.

Si los elementos del sistema, cumplen su función hay equilibrio y armonía, el sistema sobrevive. Si alguien altera ese equilibrio hay disfuncionalismo, por la falta de integración del sistema en su totalidad. De esta forma, si la familia no cumple, no controla, está en crisis, el encargado de la integración es el sistema institucional. Si no funciona se generan disfuncionalidades graves para la sociedad como la delincuencia, la drogadicción, la marginalización, etc. Si la familia no funciona, los individuos no logran su propio autocontrol, y se genera la falta de interrelación de los sistemas, desatando el caos. De esta forma el Estado, las instituciones económicas y las instituciones del orden deben hacer un mejor trabajo para evitarlo.

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

En resumen, desde un análisis **estructural-funcionalista** se enfatiza el rol de la familia en regulación sexual, reproducción sexual, socialización, cooperación económica y seguridad emocional.

**Durkheim (1979)** sostiene que la sociedad no consistiría únicamente en la suma de sus partes, si no que a la vez, dichas partes son coercitivas y restrictivas para los Individuos. En el sentido de hecho social, el ser, el individuo, el miembro de una familia, se verá fuertemente afectado a cualquier acción que se emprenda en este tipo de términos, por las relaciones causales y funcionales de las partes que forman nuestra sociedad. “Cada parte de la sociedad”, y con ello la familia, cumple una función propia la cual contribuye a la sobrevivencia y estabilidad del resto de la sociedad. Al ejercer su rol social, la familia permite el potencial funcionamiento de este, así permite dar paso a una futura integración social.

Desde las concepciones de sociedad de Durkheim, la familia sería fundamental en su función de relevar valores y conductas en sus miembros, y así contribuye a la mantención del sistema social y a la conservación de su carácter nacional. El control social se hace notable no solo en la función socializadora que esta tiene formando no solo en hábitos, valores, conducta, sino también en otros valores requeridos en el proceso, como las motivaciones y las expectativas.

Hasta aquí, hemos revisado las distintas definiciones y perspectivas sobre familia y cómo se ha enunciado en el reciente subtítulo, el abordaje teórico sistémico, es el que guiará el análisis de ésta investigación por ser la base paradigmática y teórica de los programas y políticas públicas en temas de familia.

#### 1.4 Elementos Básicos de los modelos de Intervención en Crisis.

En el caso de la familia, sus miembros constituyen sistemas individualizados con objetivos y motivaciones propios que difieren de los objetivos del grupo.

Precisamente una de las funciones del grupo es lograr la individualidad de los miembros para que sean seres independientes, estables y maduros. La finalidad del sistema se interpreta en el sentido de la función de la familia de transitar por el ciclo vital, enfrentar las crisis y facilitar el espacio de formación, crecimiento y desarrollo de sus miembros.

La complejidad de esta función define la *complejidad del sistema* ya que depende de una amplia gama de variables que entran en juego como las características individuales, el medio material, la calidad de las relaciones en si misma y el sistema de relaciones sociales al que se pertenezca.

Los acontecimientos, tanto de carácter normativos como los accidentales van a producir las llamadas **crisis familiares** entendida como *“procesos de agudización de las contradicciones internas familiares que ponen de manifiesto la necesidad de un ajuste de las relaciones en función de las demandas provenientes del propio medio interno familiar y de su relación con el medio externo”* (Viscarret, 2007)

Cada acontecimiento de vida pone en crisis la organización, estructura, funcionamiento de la familia y cada familia recrea sus crisis y se crece frente a las mismas con diferentes niveles de efectividad y de repercusión individual.

En el proceso de desarrollo de una familia cualquiera *“se constatan períodos de estabilidad y otros de agudas contradicciones”* (Viscarret, 2007), algunas

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

propias del desarrollo de los miembros en su ciclo vital individual, que repercute en el sistema familiar y otras contradicciones que reflejan ciertas desviaciones del proceso normal de desarrollo y asimilación social.

Las crisis derivadas de los acontecimientos accidentales pueden ocurrir en cualquier etapa del ciclo o en ninguna de ellas y afectan de manera muy variable en dependencias de las características y principios de cada familia

El vocablo crisis no sólo implica la vivencia de circunstancias negativas o la máxima expresión de un problema, sino también la oportunidad de crecer, superar la contradicción con la consiguiente valencia positiva. Las crisis no son señales de deterioro, suponen riesgos y conquistas, son motores impulsores de los cambios.

**La familia en crisis** no es necesariamente una familia disfuncional o problema, dado que toda familia atraviesa muchos tipos de crisis a lo largo de su existencia. La familia que no puede resolver sus crisis y se queda atascada, fija mecanismos patológicos de interacción intra y extrafamiliares y por lo general va produciendo uno o más miembros en estado de desequilibrio o enfermedad. El hecho de vivir crisis, no necesariamente, es la causa de disfunciones familiar sino el modo como se enfrentan.

En resumen, todo acontecimiento familiar *“produce modificaciones en el funcionamiento de la familia, generando un estado transitorio de crisis con mayor o menor potencial de riesgo psicológico para la familia”* (Viscarret, 2007) en dependencia de:

- La naturaleza del evento: si es normativo o esperable, provenientes de los propios cambios evolutivos de sus miembros o paranormativos o

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

imprevisibles, como accidentes, enfermedades, divorcios, muertes a destiempo.

- Del grado de interferencia con otros sucesos del desarrollo.
- De la cultura como productora de sentidos y significados y *del sentido familiar y personal de evento*.

Según Viscarret (2007) existen dos modelos de intervención en crisis que pueden servir al tema de estudio: **El modelo de intervención en crisis y el modelo centrado en la tarea**. Estos dos modelos del trabajo social tienen algunos aspectos en común, entre otras cosas que ninguno de los dos modelos están conectados a enfoques conductistas. La conducción en crisis está abiertamente basada en la psicología de la psicodinámica del ego.

**La intervención en crisis** es una “*acción clásica que consiste en interrumpir una serie de acontecimientos que provocan anomalías en el funcionamiento normal de las personas*”. La intervención en crisis ha sido utilizada en los servicios de salud mental, por eso se le asocia a la idea de equipos multidisciplinarios de doctores, enfermeras y asistentes sociales que visitaban hogares con la intención de evitar reclusiones en hospitales psiquiátricos.

Según Viscarret (2007), Naomi Golan es la autora de uno de los enunciados mejor articulados en la teoría de la intervención en crisis. Bosqueja los principales puntos de la teoría como sigue:

1. Toda persona, grupo u organización atraviesa una o varias crisis a lo largo de su vida.
2. Los *incidentes peligrosos* son aquellos serios problemas o conjunto de dificultades que desencadenan la crisis.

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

3. Los incidentes peligrosos pueden ser previstos (por ejemplo, la adolescencia, el matrimonio, un cambio de domicilio, etc.) o imprevistos (por ejemplo, la muerte, el divorcio, el desempleo o desastres ambientales como un incendio)
4. Existe un *estado vulnerable* cuando los incidentes peligrosos causan mella en la sangre.
5. El *equilibrio* es la capacidad de las personas para encajar las cosas que le suceden.
6. De hacer frente a los problemas; si esta falla, entonces probamos nuevos métodos de resolución de problemas.
7. La *tensión* y el *estrés* hacen acto de presencia en cada fallo.

Otros aspectos que enfatiza Golan, respecto a la crisis es que:

Un *factor desencadenante* asociados a problemas sin resolver aumenta la tensión y causan un estado de trastorno llamado crisis activa.

También es importante considerar que los factores desencadenantes puede que sean presentados al asistente social como el problema central del miembro de la familia, “*estos factores no contribuyen de por sí a la crisis, son solo un punto de la secuencia; un síntoma de esto es muchas veces una intensa emoción por unos hechos aparentemente de poca monta*”. (Viscarret, 2007).

Los hechos estresantes pueden apreciarse de tres formas distintas, teniendo cada una su peculiar respuesta. Ante la amenaza la respuesta es la ansiedad, a la pérdida la depresión y a los retos una moderada ansiedad.

Cuanto más problemas se hallan resueltos con éxito en el pasado, mayor será el número de estrategias disponibles de solución de problemas, por lo

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

que habrá menos posibilidad de que aparezcan estados de crisis activa; Los fracasos en la solución de problemas conlleva a que la gente caiga en crisis activas y que les sea muy difícil salir de ellas. Todas las crisis se resuelven en seis u ocho semanas.

Para Golan *“Los sujetos en crisis suelen estar mas abiertos a recibir ayuda que aquellos otros que no lo estén; en estos casos la intervención en crisis es mas afectiva que en cualquier momento”* Y en su proceso de reintegración, después de la crisis, las personas tomaran conciencia de las nuevas formas de solución de problemas para superar dificultades durante la crisis, es decir, mejora la *“capacidad de enfrentamiento a la vida”*. (Viscarret, 2007)

Para Golan el asistente social tiene que determinar si es pertinente o no utilizar el concepto de crisis y, en caso afirmativo , comprobar el nivel que ésta ha alcanzado seguidamente hay que conocer la situación global en la que el cliente esta inmerso y su interacción con aspectos psicológicos de la vida del mismo y la situación de la persona en crisis .

La gente llegara a aprender una serie de estrategias para evitar que en el futuro los estados de crisis activas aparezcan con tanta facilidad.

Rapoport (1970) presenta un enfoque de la intervención en crisis que es bastante *“mas psicodinámicos que el mas moderno y cognitivo enfoque de Golan”*, puesto que se centra en la exploración del historial de la crisis y de sus orígenes emocionales.

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

Esta autora define dos niveles de intervención:

*El primer nivel:* Los asistentes sociales alivian los síntomas, hacen volver a los miembros de la familia niveles anteriores de funcionamiento o realizan mejoras sobre ellos, ayudan al cliente a comprender las causas de la crisis, y enseñan a la familia y a la comunidad a apoyar.

*En el segundo nivel:* la intervención es más compleja: ayudan a los sujetos a comprender las conexiones que existen entre la crisis actual y las anteriores. Orientan nuevas formas de pensamiento y de hacer frente a los problemas.

En otro sentido, el trabajo **centrado en la tarea** (Reid, 1978) tiene que ver con problemas que: los clientes sociales reconocen y aceptan, pueden ser resueltos mediante acciones que puedan ser realizadas sin la presencia de los asistentes sociales, pueden ser definidos claramente, emanan de los deseos insatisfechos del cliente, en vez de estar definidos por extraños, proceden de extremos de la vida de los clientes que estos desean cambiar.

Tanto el enfoque centrado en la tarea como el de la intervención en crisis simbolizan una tendencia del trabajo social hacia una actividad más transparente y especializada que los duraderos, no direccionales e introspectivos métodos del trabajo, psicodinámico. La intervención en crisis, con sus raíces más psicodinámicas, hace mayor hincapié en las respuestas emocionales y en la conducta irracional o inconsciente que el trabajo centrado en la tarea, en el cual asume una mayor racionalidad en lo referente a los clientes. Finalmente, para Viscarret (2007) la clara estructura y la especialidad de estos enfoques pueden ser causas de problemas, ya que desde su punto de vista, los asistentes sociales tienden a utilizarlos de forma

inapropiada en casos donde iría mejor un enfoque que ofreciera una relación a mas largo plazo.

---

## **2. Segundo Eje Temático: Competencias Profesionales del trabajador social.**

### **2.1. Conceptos básicos sobre competencias.**

El Libro Blanco de la Comisión Europea (1998) define las competencias como una capacidad individual para realizar un conjunto de tareas o de operaciones y el principio de la regulación por normas o estándares de calidad. Al mismo tiempo, observa que la referencia a la noción de profesión u oficio tiende a desaparecer y en su lugar se habla, más bien, del dominio de un conjunto de competencias, sin referencia a un contexto profesional particular.

Todas las competencias son fruto de la experiencia, pero se adquieren a condición de que las aptitudes y rasgos de personalidad concuerden con los requerimientos de la función a desempeñar en el ejercicio del puesto de trabajo. Las competencias están ancladas en una serie de comportamientos a adoptar y demostrar, para llevar a término las funciones y tareas asignadas.

En otras palabras, las competencias constituyen el vínculo entre las funciones a ejercer, los comportamientos puestos en práctica, por una parte y las cualidades individuales necesarias para comportarse de manera satisfactoria, por la otra. Delors (1998) propone resolverlas a través del desarrollo de cuatro pilares en la Educación, que en el transcurso de la vida “serán para cada persona, en cierto sentido, los pilares del conocimiento” :

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

- “*aprender a conocer*, es decir, adquirir los instrumentos de la comprensión;
- *aprender a hacer*, para poder influir sobre el propio entorno;
- *aprender a vivir juntos*, para participar y cooperar con los demás en todas las actividades humanas; y por último
- *aprender a ser*, un proceso fundamental que recoge elementos de los tres anteriores”

Cuando junto con la calificación profesional, se debe también desarrollar un conjunto de competencias personales que permitan un trabajo en equipo, capacidad de iniciativa, es decir creatividad, para con todo ello intervenir en las problemáticas familiares. Para Echeverría, B. (1996) la competencia de acción profesional es el resultado de la suma de cuatro competencias básicas:

**Técnica:** Poseer conocimientos especializados y relacionados con determinado ámbito profesional, que permiten dominar a nivel de experticia los contenidos y tareas acordes a su actividad laboral.

**Metodológica:** Saber aplicar los conocimientos a situaciones laborales concretas, utilizar procedimientos adecuados a las tareas pertinentes, solucionar problemas de forma autónoma y transferir con ingenio las experiencias adquiridas a situaciones novedosas.

**Participativa:** Estar atento a la evolución del mercado laboral, predispuesto al entendimiento interpersonal, dispuesto a la comunicación y cooperación con los demás y demostrar un comportamiento orientado hacia el grupo.

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
 FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
 MAGISTER EN FAMILIA

**Personal:** Tener una imagen realista de sí mismo, actuar conforme a las propias convicciones, asumir responsabilidades, tomar decisiones y relativizar las posibles frustraciones.

Tomando como referencias el Informe Delors, Echeverría, B y Perrenoud, P. puede construirse la siguiente equivalencia:

Cuadro N°1. Sobre Equivalencia de competencias

<b>PILARES DEL CONOCIMIENTO (informe DELORS)</b>	<b>COMPETENCIAS BÁSICAS (ECHEVERRÍA, B)</b>	<b>COMPETENCIAS (PERRENOUD)</b>
Aprender a Conocer	Competencia Técnica	Aptitud para Conocer
Aprender a Hacer	Competencia Metodológica	Aptitud para Hacer
Aprender a Vivir Juntos	Competencia Participativa	Actitud para Estar
Aprender a Ser	Competencia Personal	Actitud para Ser

Tomando como referencia a Cinterfor (Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional) nos aporta de varios autores definiciones de competencia en lo que se refiere a la gestión de recursos humanos:

- “Una competencia es una capacidad, susceptible de ser medida, necesaria para realizar un trabajo eficazmente, es decir, para producir los resultados deseados por la organización. El análisis de competencias tiene como objeto identificar los conocimientos (*knowledge*), las destrezas (*skills*), las habilidades (*abilities*) y los comportamientos estimulantes (*enabling behaviors*) que los empleados deben demostrar para que la organización alcance sus metas y objetivos. Para tener una competencia puede ser necesario, tal vez, sólo un tipo de conocimientos, o destreza, habilidad o comportamiento determinados, o bien puede requerir una combinación de todos ellos” ( Marelli, Anne, *Introducción al análisis y desarrollo de modelos de competencias*, 2000.)

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

- “Conjuntos de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permiten la realización exitosa de una actividad” (Rodríguez T., Nelson; Feliú S., Pedro, *Curso Básico de Psicometría.*)

- “Una habilidad o atributo personal de la conducta de un sujeto, que puede definirse como característica de su comportamiento, y, bajo la cual, el comportamiento orientado a la tarea puede clasificarse de forma lógica y fiable” (Ansorena Cao, Álvaro, *15 casos para la Selección de Personal con Éxito*, Barcelona, Paidós Empresa, 1996.)

Para este estudio, se usará en el análisis de competencia analizado por **Benito Echeverría (1996)**, que las sistematiza en *competencias técnicas, metodológicas, participativas y personales*, porque es la que mejor hace referencia y sentido, en las exigencias profesionales de los trabajadores sociales que ejercen en los programas de políticas publicadas orientadas a la familia.

## **2.2 Revisión histórica del Trabajo social y las competencias que requieren los procesos de transformación del contexto y la profesión.**

P. Castañeda y A. Salamé (2003) indican que como consecuencia del actual contexto de transformaciones estructurales, la formación de profesionales del ámbito social se enfrenta a tres desafíos centrales: La tecnología y la economía lideran los procesos de transformaciones estructurales que afectan hoy al mundo y sus dinámicas sobrepasan sus propios ámbitos de influencia.

Las transformaciones sociales se manifiestan dependientes de dichas transformaciones, asumiendo por tanto, consecuencias y efectos asociados, caracterizados por una creciente complejidad e incierto desarrollo y para los

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

cuales no siempre se cuenta con referentes válidos que aporten en su comprensión e intervención.

El sistema social se ha complejizado y las respuestas institucionalizadas, que hasta ahora habían demostrado ser válidas y eficientes, comienzan a enfrentar una rápida obsolescencia al emerger nuevas demandas desde las prácticas sociales.

La presencia de una *crisis de sentido*, propia de las épocas de transición, donde los antiguos límites del orden social, están cuestionados, dejan de ser creíbles o simplemente, ya no existen. Y los nuevos, aún no surgen, están en transición, otorgan explicaciones parciales o son demasiados difusos.

Es así como la sociedad contemporánea *demanda nuevas exigencias* a los profesionales del ámbito social, cuestionando los contenidos de su formación y los desempeños laborales que le han sido tradicionales, y en este sentido el Trabajo Social no es la excepción.

La **revisión histórica** de su desarrollo profesional en el país, fija su inicio con la Fundación de la Escuela, “Dr. Alejandro del Río”, en el año 1925, considerada como el primer centro especializado de formación profesional en Chile y América Latina. A partir de allí, pueden identificarse cuatro etapas en su devenir histórico, claramente influenciadas por las condiciones sociales, históricas y políticas del país y de América Latina.

### **Primera Etapa: De la Beneficencia a la Profesionalización**

Comprende el período entre 1925 a 1960. Su principal referente lo constituyen principios filosóficos y cristianos de ayuda al necesitado. La formación profesional en este período recoge, en un inicio, la tradición

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

européa y, posteriormente, los aportes de las escuelas norteamericanas. Dado su carácter paramédico y parajurídico, su currículum tiende a preparar profesionales que actúen en el campo médico social y en organismos públicos de asistencia y seguridad social. Las modalidades de intervención de Trabajo Social de esa época se centran en la persona y su familia, con un carácter eminentemente asistencialista.

Posteriormente, en 1945 se incorpora el nivel de intervención en Grupo, con la misma impronta asistencialista que caracteriza el período. Las tradiciones de competencias que emergen de estos años son:

- **Competencias técnicas** en salud pública y legislación social vigentes en esa época;
- **Competencias metodológicas** en intervención profesional dimensiones Caso Social y Familia y Grupos;
- **Competencias participativas** desarrolladas en complementariedad y subordinación a las prácticas médicas y jurídicas en las que se inserta;
- **Competencias personales** de caridad y ayuda al necesitado, fundadas en los principios cristianos de ayuda al prójimo.

### **Segunda Etapa: del Asistencialismo a la Promoción**

Abarca el período comprendido entre 1960 a 1973. Los referentes profesionales se trasladan al contexto de los movimientos sociales que, inspirados en principios filosóficos del materialismo dialéctico y materialismo histórico, buscaban provocar profundos cambios en las estructuras vigentes en la época.

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

En este período, a nivel latinoamericano, la profesión se vuelca en una profunda autocrítica, en un proceso denominado reconceptualización, en el que se cuestiona el rol profesional y, como consecuencia de ello, las metodologías y los niveles de intervención; el carácter asistencialista de las prácticas sociales y, asimismo, las teorías, conceptos y marcos valóricos que sustentan el quehacer profesional. Debido a lo anterior, la formación profesional se ve transformada por la incorporación de asignaturas profesionales, fundamentalmente, de la línea de las Ciencias Sociales e Investigación Social.

Los niveles de intervención de Caso Social y Familia y Grupos son cuestionados en su dimensión asistencial y se incorpora como nivel de intervención la organización y Desarrollo Comunitario, reforzando, complementariamente, con asignaturas profesionales destinadas a fortalecer los campos de acción profesional: vivienda, previsión social, menores en situación irregular, entre otras.

Durante este período hay un importante crecimiento de los campos laborales vinculados a áreas municipales, sindicales, poblacionales y rurales. Las tradiciones de competencias que se heredan de este período son:

- **Competencias técnicas** en Ciencias Sociales, Investigación Social y Planificación Social; Políticas y Programas Sociales de Promoción Social.
- **Competencias metodológicas** en intervención profesional dimensiones Caso Social y Familia y Grupos; resignificadas en su operativa metodológica para la realidad latinoamericana agregándose el nivel de Organización y Desarrollo de la Comunidad;
- **Competencias participativas** destacando las tareas de Promoción y Educación Social que relacionan de un modo

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

distinto al profesional con los usuarios y adscripción política explícita, y,

- **Competencias personales** de crítica social y compromiso con el pueblo fundadas en los principios filosóficos del materialismo histórico y materialismo dialéctico.

### **Tercera Etapa: Trabajo Social y Gobierno Militar**

Este período se inicia con el Golpe de Estado y se extiende desde Septiembre de 1973 a Marzo de 1990. Se detienen abruptamente los procesos iniciados en la etapa anterior, con el cierre de escuelas, expulsión de profesionales y alumnado y limitaciones en el número de vacantes. Se rediseñan los currículum, incluyendo redefiniciones de los objetivos, objeto y metodologías profesionales, planteando una formación tecnológica, cuya característica central es la desideologización de la práctica social, rescatando como valor la neutralidad en los procesos de intervención.

En el ejercicio profesional, se asigna un énfasis paternalista y asistencialista, priorizando la atención individual en desmedro de la atención grupal y comunitaria. Dado el contexto socio político represivo, el campo profesional sufre una fuerte contracción, disminuyendo el número de cargos y desestimándose nuevas contrataciones. Paralelamente, en el contexto no oficial, se consolida un grupo de profesionales que comienzan a construir un trabajo social ligado al respeto a los derechos humanos, a la promoción de la participación de las personas y al desarrollo de formas democráticas de convivencia, principalmente, a través del fortalecimiento de las organizaciones y de la educación social.

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
 FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
 MAGISTER EN FAMILIA

Las tradiciones de competencias que se heredan de este período pueden desagregarse en ámbitos oficial y alternativo, según el siguiente detalle mostrado en el Cuadro N°2.

Cuadro N°2. Ámbitos oficial y alternativo del Trabajo social y competencias.

<b>TRADICIONES/AMBITOS</b>	<b>TRABAJO SOCIAL OFICIAL</b>	<b>T. SOCIAL ALTERNATIVO</b>
Competencias Técnicas	Ciencias Sociales en la tradición positivista. Investigación Social en la tradición positivista. Estadísticas. Políticas y Programas Sociales sectoriales y subsidiarios	Ciencias Sociales en la tradición naturalista. Investigación Social Cualitativa. Sistematización. Programas Sociales financiados por la Cooperación Internacional
Competencias Metodológicas	Énfasis en Nivel de Intervención Caso Social y Familia en la tradición asistencialista. Desarrollo y Aplicación de instrumentos y estándares de medición y focalización de pobreza.	Niveles de Intervención Caso Social y Familia; Grupos y Comunidad en la tradición de Promoción y Educación, a la que se integra Promoción de los Derechos Humanos y Educación Cívica, en el contexto de recuperación de la democracia.
Competencias Participativas	Implementación de Políticas Sociales.	Reconstitución del tejido social y fortalecimiento de la organización.
Competencias Personales	Neutralidad valórica en la intervención.	Reconocimiento de la subjetividad y los valores en la intervención.

**Cuarta Etapa: Continuidad y Cambios en busca de una síntesis**

Período que se inicia con el retorno de la Democracia y que se extiende hasta fines de la década de 1990. La profesión focaliza sus esfuerzos en construir saberes que integren las experiencias de las etapas anteriores, que

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

permitan generar nuevo conocimiento profesional y la resignificación de las metodologías de intervención.

Los temas centrales en este período están enfocados a la Superación de la Pobreza y el aporte profesional en el Desarrollo Económico con Justicia Social que se impulsa desde círculos oficiales. Todo ello plantea la necesidad de revisión de las mallas curriculares. El número de profesionales aumenta significativamente, en atención a la apertura de nuevas escuelas en Universidades Privadas. La inserción laboral se mantiene en las áreas tradicionales y se integran los escenarios generados por los proyectos sociales de Fondos Públicos y Privados, orientados a la Promoción Social.

Las tradiciones de competencias que se construyen en este período son:

- **Competencias técnicas:** Ciencias Sociales positivista y naturalista e Investigación Social cualitativa y cuantitativa. Políticas y Programas Sociales intersectoriales, focalizados, por medio de fondos públicos concursables y con participación de la sociedad civil.
- **Competencias metodológicas:** Diseño, Implementación y Evaluación de Proyectos Sociales; Niveles de Intervención de Caso Social y Familia; Grupo y Comunidad consolidados y con opciones de modelos de intervención que buscan adecuarse a los nuevos requerimientos sociales.
- **Competencias participativas:** Trabajo en Equipos disciplinarios y multidisciplinarios, administración de recursos humanos, capacidad de comunicación y de liderazgo; y,

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

- **Competencias personales:** Manejo de incertidumbre y toma de decisiones, manejo de la frustración auto cuidado y auto actualización.

La revisión del desarrollo histórico de la profesión, a través de los cuatro períodos expuestos, demuestra su **alta permeabilidad a los procesos sociales y políticos** en curso; a las corrientes de pensamiento en las Ciencias Sociales y a las demandas sociales.

Asimismo, los análisis precedentes, en torno a las transformaciones tecnológicas, económicas y sociales que afectan hoy al mundo y que demandan una formación de profesionales competentes; y, las competencias profesionales identificadas en el devenir histórico de Trabajo Social, permiten configurar la situación actual de la profesión, desde sus juicios de tradiciones de competencias.

### **Quinta Etapa: De la Tradición Profesional a la Transformación Profesional**

Sus características se vinculan a las exigencias derivadas de un mundo globalizado – con transformaciones estructurales en curso – que en el ámbito de la formación profesional se ha caracterizado, inicialmente, por la formación de pregrado a partir de modelos de competencias profesionales insertos en procesos de innovación curricular ; la demanda de procesos de auto evaluación institucional y proposición de estándares de calidad para la acreditación en la formación de pre y post grado; junto a un creciente reconocimiento de las condiciones de incertidumbre en la estabilidad laboral y transdisciplinariedad en la inserción profesional.

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

A continuación, se presenta la matriz de síntesis (Cuadro N°3), en que se revisan las competencias técnicas, metodológicas, participativas y personales históricas, con que la profesión enfrenta las actuales transformaciones.

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

Cuadro N°3. Competencias históricas del Trabajo social.

<b>TRANSFORMACIONES COMPETENCIAS</b>	<b>TRANSFORMACIONES TECNOLOGICAS</b>	<b>TRANSFORMACIONES ECONOMICAS</b>	<b>TRANSFORMACIONES SOCIALES</b>
<b>TÉCNICAS</b>	No se mencionan	Administración de Recursos Financieros derivados de Proyectos Sociales.	Ciencias Sociales Positivistas y Naturalistas. Investigación Social Cualitativa y Cuantitativa. Políticas y Programas Sociales Asistenciales, Subsidiados y Promocionales.
<b>METODOLOGICAS</b>	No se mencionan	Diseño, Implementación y Evaluación de Proyectos Sociales	Intervención Social en Caso Social y Familia Grupos y Comunidades Planificación Social.
<b>PARTICIPATIVAS</b>	No se mencionan	Administración de Recursos Humanos	Asistencialidad y Promoción Social como formas de establecer relación profesional con los usuarios. Trabajo en Equipo disciplinarios y multidisciplinarios. Capacidades comunicacionales Liderazgo Crítica Social
<b>PERSONALES</b>	No se mencionan	No se mencionan	Vocación de Servicio Sensibilidad Social Ayuda al Necesitado Compromiso con los oprimidos Autoactualización

Al analizar la matriz precedente, es posible observar que los juicios de tradiciones de competencias, se concentran en el ámbito de las transformaciones sociales, con una participación restringida en las transformaciones económicas y completamente marginada de las transformaciones tecnológicas, permitiendo construir dos hipótesis explicativas:

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

- a. Las tradiciones de competencias profesionales de Trabajo Social en Chile, evidencian su compatibilidad con las demandas y requerimientos derivados de las transformaciones sociales, permitiendo proyectar una continuidad coherente con su tradición; y,
- b. Las tradiciones de competencias profesionales marginan al Trabajo Social de los ámbitos tecnológico y económico, que son, sin lugar a dudas, en donde radican los ámbitos de poder, influencia y liderazgo de los procesos de transformación del mundo contemporáneo, situando su proyección de desarrollo como una profesión de segundo orden, que se hace cargo de los *silencios del modelo*.

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

**CAPITULO II**  
**MARCO CONTEXTUAL DE LA EXPERIENCIA**

## MARCO CONTEXTUAL

En este Capítulo se exponen los principales contextos institucionales en que se enmarca la presente investigación y que corresponden a programas sociales en donde se realiza en forma preferente la intervención familiar en crisis. Desde este marco programático, se levanta la información de campo que será posteriormente analizada en vistas al cumplimiento de los objetivos de investigación planteados.

Este estudio enfocará su esfuerzo reflexivo, de establecer la relación entre competencias disciplinarias e intervención en crisis en la experiencia de los programas gubernamentales, *considerando que son estos programas los que han estado enfocados en las crisis fundamentales de las familias chilenas más vulnerables*, cuando sus objetivos de política nacional pretende generar instancias de integración social de estas familias.

A continuación se describirán los programas que fueron aplicados entre el período 1990 y 2009.

### 1. PROGRAMA ORIGENES, COMPONENTE DE SALUD INTERCULTURAL.

El Programa de Desarrollo Integral de Comunidades Indígenas, Programa Orígenes, es una iniciativa de los gobiernos de la concertación, de carácter intersectorial que incluye al Ministerio de Planificación y Cooperación (MIDEPLAN), Ministerio de Salud (MINSAL) Ministerio de Educación (MINEDUC), Ministerio de Agricultura (MINAGRI) y Comisión Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI). El Programa es financiado a través de un

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

préstamo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y del Estado de Chile.

El propósito global del Programa es mejorar las condiciones de vida y promover el desarrollo con identidad de los pueblos aymarás, atacameños y mapuches, en el área rural, particularmente en los ámbitos económico, social, cultural, ambiental y jurídico.

El Programa en su primera fase, está dirigido a 44 comunas de sectores rurales en territorios de alta concentración de población indígena, en las regiones de Tarapacá, Antofagasta, del Bío Bío, Araucanía y de Los Lagos. El programa abarca en su primera fase a una población objetivo cercana a 12 mil familias, correspondientes a unas 635 comunidades. En la segunda fase, se espera beneficiar 14 mil familias adicionales, que corresponden a unas 700 comunidades.

Los componentes de este programa son: Educación y Cultura, Salud Intercultural, Desarrollo Productivo y Fortalecimiento de las Comunidades Indígenas y de las Instituciones Públicas.

**Objetivos del Programa:** Contribuir a elevar la situación de salud de la población indígena, mediante la eliminación de barreras culturales y la ampliación del acceso físico a los servicios públicos.

Los proyectos de este componente que se ejecutan directamente con las comunidades se implementan en cuatro grandes áreas:

- Desarrollo y validación de modelos de atención intercultural en salud.
- Pertinencia cultural de los servicios públicos de salud en territorio indígena.
- Recuperación, fortalecimiento y desarrollo de medicina indígena.

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

- Mejoramiento del acceso y capacidad resolutoria de la red de servicios interculturales.
- Pertinencia cultural de los servicios públicos de salud en territorio indígena

## 2. PROGRAMA PUENTE

El Fondo de Inversión Social y Solidaridad FOSIS, a partir del encargo del Ministerio de Planificación y Cooperación, diseñó el Programa PUENTE, puerta de entrada de 209.500 familias en situación de extrema pobreza al CHILE SOLIDARIO, sistema implementado para mejorar la situación de indigencia en la que viven 849.169 chilenos (un 5.7% de la población, según los datos arrojados por la encuesta CASEN el año 2000).

El programa se inició en el año 2002 en cuatro regiones del país: Antofagasta, Maule, Magallanes y Metropolitana. En esta primera etapa se pretendía atender a 14.000 familias. A partir de mayo del 2002, la cobertura de PUENTE se amplió a 56 mil familias en su primer año (2002) en todas las regiones del país. Al final de la intervención se espera que de ellas al menos un 70% sean “familias con prácticas de apoyo mutuo, integradas a su espacio local cotidiano, accediendo, a través de demanda expresa, a los beneficios sociales dirigidos a los más pobres, vinculados a las redes sociales existentes y con un ingreso económico superior al equivalente a la línea de la indigencia”.

**Objetivos del Programa:** El programa se desarrolla sobre la base de cuatro componentes principales:

- Apoyo psicosocial a la familia, a través de la relación que establecen los Apoyos Familiares con cada una de las familias que les son asignadas, en el domicilio de éstas.

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

- Formación, capacitación y acompañamiento de los Apoyos Familiares, centrado en dar a conocer los alcances y características específicas del Programa y en traspasar la metodología de trabajo con las familias.
- Fondo regional de iniciativas, constituido con recursos públicos y privados, dirigido a financiar proyectos de servicios o beneficios que las familias requieren para alcanzar una o más de las condiciones mínimas de calidad de vida definidas, y que no están disponibles en la oferta programática vigente en la región. Un Jurado Regional compuesto por representantes tanto del sector público como privado, selecciona los proyectos relevantes de la región.
- Monitoreo y evaluación: un sistema en línea alimentado por los Apoyos Familiares, reúne la información sobre la familia que se genera en cada una de las sesiones de trabajo. Con esto se obtiene el estado de avance del Programa en cada comuna, provincia, región y país, así como también, estadísticas sobre las características principales de las familias participantes, del logro de condiciones mínimas a partir de la intervención, y de la movilización de recursos a favor de las familias.

**3. PROGRAMA DE INTERVENCIÓN FAMILIAR. CENTROS DE TRÁNSITO Y DISTRIBUCIÓN. SERVICIO NACIONAL DE MENORES SENAME.**

Los Centros de Tránsito y Distribución (CTD) son establecimientos, residenciales o ambulatorios, cuyo fin fundamental es realizar una Calificación Diagnóstica solicitada por el Tribunal de Menores u otras instituciones, con el objetivo de entregar orientaciones adecuada de tratamiento o derivación.

Existen dos tipos:

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

- CTD Ambulatorios: Centros que realizan diagnósticos ambulatorios de los jóvenes, niños y niñas sujetos de atención y su grupo familiar evitando su desarraigo familiar y comunitario.
- CTD Residenciales: Centros que realizan evaluación e ingreso de jóvenes, niños y niñas a un sistema residencial, como una forma de protegerles, mientras dura la evaluación.

El CTD es un establecimiento cuyo fin es fundamentar una calificación diagnóstica la cual es solicitada por el tribunal de menores, instituciones o por demanda espontánea, con el fin de entregar orientaciones de tratamiento o derivación de los sujetos involucrados. Los sujetos son niños, niñas y adolescentes, quienes han sido vulnerados en sus derechos, y son evaluados e ingresados a un sistema residencial como una forma de protegerles, mientras dura la evaluación.

Aunque los CTD siempre han tenido un rol relevante en la evaluación psicológica y social de los derechos vulnerados de los niños y en su derivación a las alternativas determinadas por los Tribunales de Menores, con la llegada de la Reforma Procesal Penal su papel se ha ampliado y resulta cada vez más importante, al legitimarse su experticia en la realización de diagnósticos periciales y considerar la participación de los profesionales en los juicios orales.

**Objetivos del Programa:** Brindar atención psicosocial en forma ambulatoria con fines de diagnóstico, orientación y/o derivación de niños /as y adolescentes cuyos derechos se encuentran vulnerados.

- Generar una respuesta de intervención psicosocial de características breves para niños /as y jóvenes cuyos derechos hayan sido vulnerados en el nivel leve o de gravedad menor y que se encuentren sin alternativas de derivación en la red sectorial o red Sename.

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

- Realizar acciones para asegurar la protección de urgencia de niños /as y adolescentes que se encuentran en una grave vulneración de sus derechos.

Se identifican como modalidades de intervención de los CTD las siguientes:

- Calificación Diagnóstica
- Orientación a la familia
- Derivación a Centro red SENAME, o a Centro especializado extra red).
- Intervención Breve (Profundización de la calificación diagnóstica. Plan de Intervención Individual. Tratamiento: apoyo social, apoyo psicológico, seguimiento).

#### **4. MINISTERIO PÚBLICO: UNIDAD DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS.**

El Ministerio Público es un organismo autónomo e independiente de cualquier otro poder del Estado, creado mediante la reforma constitucional del 16 de septiembre de 1997 por la ley N° 19.519. Como tal, es el ente encargado -en exclusiva- de dirigir la investigación de los hechos constitutivos de delito, los que determinen la participación punible y los que acrediten la inocencia de la persona imputada. Sobre la base de su investigación, debe ejercer la acción penal pública formulando acusación en contra de los responsables y sosteniendo dicha acusación en un juicio, ante los Tribunales de Justicia. Además, debe adoptar medidas destinadas a proteger a las víctimas y a los testigos de los delitos.

El Ministerio Público está compuesto por el Fiscal Nacional, por los Fiscales Regionales y por los Fiscales Adjuntos. Existe también un Consejo General, que reúne al Fiscal Nacional con todos los Fiscales Regionales y que cumple funciones de órgano consultivo.

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

La Atención y Protección de Víctimas y Testigos de delitos es una tarea del Ministerio Público complementaria a la función de persecución criminal. La División Nacional de Atención a Víctimas y Testigos es un equipo integrado por abogados, psicólogos, asistente social, sociólogo y personal administrativo de apoyo que forma parte de la Fiscalía Nacional y que se encarga de definir las políticas y programas nacionales para la atención y protección a víctimas y testigos.

**Objetivos del Programa:** Su misión es propender a la protección eficaz y eficiente de las víctimas y testigos, así como a la prevención de la victimización secundaria, esto es, que la víctima no sufra mayores daños que los ya provocados por el delito.

Las funciones de la División son las siguientes:

- Supervisa técnicamente a las Unidades Regionales de Atención a Víctimas y Testigos.
- Propone medidas para mejorar la atención que brindan las Fiscalías Locales.
- Difunde masivamente los derechos y deberes de víctimas y testigos.
- Capacita a los fiscales, ayudantes de fiscal, funcionarios de Fiscalías y policías.
- Elabora estudios sobre la atención brindada por el Ministerio Público a las víctimas y testigos.
- Mantiene una coordinación permanente con otras instituciones que se dedican a la atención y protección de las víctimas y testigos.

La atención y protección de víctimas y testigos de delitos es una de las tres misiones del Ministerio Público y es ejecutada por los fiscales. Pero cuando se presentan situaciones complejas y graves, los fiscales derivan los casos a las Unidades Regionales de Atención a Víctimas y Testigos, que son equipos

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

interdisciplinarios integrados por abogados, psicólogos, asistentes sociales y personal de apoyo, que brindan una atención más especializada

**5. PROGRAMA DE INTERVENCIÓN AMBULATORIA, PIA. SERVICIO NACIONAL DE MENORES.**

En materia de adolescentes infractores, la promulgación de la Ley señalada, que establece un sistema sobre Responsabilidad de los Adolescentes por Infracciones a la Ley Penal, se convierte en uno de los hitos más sustantivos de la reforma del Sistema de Justicia y Protección de los Derechos de la infancia y la adolescencia, dentro de una serie de reformas en materia de leyes y políticas destinadas a infancia y familia, todas las cuales buscan la modernización del sistema en su contenido, en la gestión y formas de financiamiento.

La Ley de Responsabilidad Penal Adolescente (LRPA) entiende la comisión de una infracción penal por parte de éste, como un hecho con consecuencias jurídicas, que apuntan a que el o la joven deban responsabilizarse por tales actos, mediante el cumplimiento de una sanción (Art.1º). Concibe además que la sanción posee un componente educativo y formativo, que considera las necesidades de desarrollo del adolescente y que de modo deliberado señala el imperativo de realizar acciones tendientes a lograr la reinserción social de el o la joven, así como a fortalecer el respeto por los derechos y libertades de las personas.

Incluye un catálogo de sanciones amplio, asignándole al SENAME la responsabilidad de asegurar la existencia de aquellas no privativas de libertad y la administración directa de las privativas de libertad, así como la medida cautelar de internación provisoria (Art. 42 y 43 LRPA).

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

Para el cumplimiento de las penas señaladas, el Servicio Nacional de Menores, cuenta con Modelos Técnicos para la intervención, desarrollados por el Departamento de Derechos y Responsabilidad Juvenil.

**Objetivos del Programa:** Actualmente la atención de los y las adolescentes imputados de infringir la ley se realiza en centros privativos de libertad administrados directamente por SENAME y programas ambulatorios ejecutados por instituciones privadas, con carácter de organismo acreditado ante el SENAME, supervisados técnica y financieramente por funcionarios del Servicio. Estos centros y programas conforman la base para la instalación de las sanciones privativas y no privativas de libertad señaladas en la ley N° 20.084.

En los privativos corresponden a los Centros de Observación y Diagnóstico (COD) y de Rehabilitación conductual (CERECO), que una vez en funcionamiento la ley, corresponderán a la medida cautelar de Internación Provisoria y el centro de Cumplimiento de condena con programa de reinserción social, respectivamente.

En el medio libre, los Programas de Intervención Ambulatoria (PIA) serán la futura Libertad Asistida y Libertad Asistida especial y los Programas de Reparación a la Víctima y Servicios en beneficio de la comunidad, ejecutarán las sanciones de Reparación del Daño y Servicios en beneficio de la comunidad. Los proyectos de intervención de adolescentes consumidores de drogas, serán parte de la oferta nacional para la sanción accesoria de rehabilitación de adicciones que la ley contempla.

Para apoyar el buen funcionamiento de la Reforma Procesal Penal y luego de la ley N° 20.084, se dispone de un catastro actualizado de los centros y programas a lo largo del país

### **Sobre lo cambios en las políticas sociales en temas de familia en Chile.**

En general podemos decir que en Chile, se ha pasado de políticas sociales que han intentado “*conformar estructuras familiares para lograr un cierto modelo ideal de familia... y este ideal respondería a los valores culturales dominantes*” (Arriagada,2006). Es decir, políticas referidas a fortalecer las “funciones” que cumplen las familias: reproducción y socialización de sus miembros, filiación y herencia, garantías de las condiciones materiales de vida y construcción de la subjetividad de sus integrantes a “políticas públicas orientadas para la familia” (Arriagada,2006).

Las políticas orientadas para la familia, según la Investigadora de la CEPAL parten de un concepción amplia de familia y representarían una *nueva articulación* entre el trabajo para el mercado, el trabajo doméstico y la provisión de bienestar por parte del Estado.

Gran parte de esta serie de políticas en Familia tienen que ver con políticas que han respondido a las demandas de igualdad de género, como las políticas de igualdad de oportunidades para garantizar la participación de las mujeres en el ámbito público, mediante la revisión de los marcos legales, apoyando la búsqueda de una formal igualdad de las mujeres y con el respectivo efecto que esto tiene en el cambio en la familia.

También se encuentran en esta misma línea, las políticas de acción positiva como los temas de paridad, para apoyar la igualdad de acceso a puestos y condiciones igualitarias de trabajo, en forma especial, pero también el acceso al protagonismo en política.

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

Otras políticas más recientes son las leyes contra la violencia y el acoso sexual, ante desigualdades que están en la base de la organización social y de la familia.

Según la experta en políticas sociales y familia, se requiere un nuevo modelo de políticas sociales, *“de tercera generación, donde se reconozca el papel que proporcionan las familias y la comunidad al bienestar de las personas, en muchos casos para suplir ausencias del Estado y dificultades de acceso a bienes y servicios.”* (Arriagada, 2006). Lo que requiere profundizar en una *“rearticulación del área social y la ampliación y reorientación del gasto social”* (Arriagada, 2006), esto supone un enfoque de derechos en política familiar, con nueva institucionalidad, esto debe a la vez contribuir a la intersectorialidad y coordinación adecuada y convergencia de los programas y proyectos que el sistema provee enlazando niveles locales, intermedios y nacionales.

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

**CAPITULO III**  
**DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN**

## 1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

Considerando la temática de la investigación, y su *carácter exploratorio*, se utiliza la Metodología Cualitativa, para establecer una relación directa con las fuentes o entrevistados, para el tema en cuestión que se pretende conocer. Según Taylor y Bogdan, la metodología cualitativa es la referida a *“la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable”*.

La Investigación Cualitativa pretende desarrollar una aproximación a la realidad, desde el abordaje de los fenómenos a partir de la mirada de sus propios actores. Desde esta perspectiva holística, las personas, escenarios y grupos, no son reducidos o tratados como variables, sino considerados como un todo, de tal forma, que se trata de comprender a las personas, dentro del marco de referencia de ellas mismas.

La investigación cualitativa “es un fenómeno empírico, localizado socialmente, definido por su propia historia” (Miguel S. Valles 2000). Complementariamente, Ruiz Olabuenaga, 1996, refiriéndose a los métodos cualitativos, dice lo siguiente: *“(…) Hablar de métodos cualitativos, en definitiva, es hablar de un estilo o modo de investigar los fenómenos sociales en el que se persiguen determinados objetivos para dar respuesta adecuada a unos problemas concretos a los que se enfrenta esta misma investigación”*

Los métodos cualitativos parten del supuesto básico que el mundo social es un mundo construido con significados y símbolos, lo que implica la búsqueda de ésta construcción y sus significados. Por ello, las técnicas cualitativas buscan:

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

- Entrar en un proceso de construcción social, reconstruyendo los conceptos y acciones de la situación estudiada.
- Describir y comprender los medios detallados a través de los cuales los sujetos se embarcan en acciones significativas y crean un mundo propio suyo y de los demás.

Recurriendo por ello a descripciones en profundidad, reduciendo el análisis a ámbitos limitados de experiencia, a través de la inmersión en los contextos en los que ocurre. (M. Delgado, J. Gutierrez, 1995).

A partir de los referentes anteriores, se declara que la presente investigación es de tipo cualitativa, en tanto se pretende recoger información subjetiva sobre la percepción que poseen los y las profesionales de Trabajo Social respecto a las competencias profesionales y la vinculación que se pueda establecer entre sus repertorios y los tipos de intervención a realizar en contextos de intervención familias en crisis. Esto se desarrolla a partir de la descripción de los conceptos de competencias que cada una de las personas entrevistadas exprese con sus propias concepciones, opiniones y sentimientos. Es decir, este estudio pretende captar la realidad a investigar tal como la ven, la viven y la construyen quienes participan en ella.

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

## OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

**Objeto de investigación:** Percepción sobre competencias profesionales para la intervención familiar en crisis en el Trabajo social.

- **Objetivo General**

Configurar el repertorio de Competencias Profesionales de Trabajo Social para abordar situaciones de crisis familiar, desde la percepción de los y las profesionales del trabajo social.

- **Objetivos Específicos**

1. *Conocer los sentidos y significados que otorga el colectivo profesional a la familia según su experiencia en programas gubernamentales.*
2. *Conocer la percepción del colectivo de trabajadores y trabajadoras sociales, sobre las competencias que se despliegan en la práctica de la intervención en crisis.*
3. *Caracterizar el repertorio de competencias profesionales de los trabajadores sociales frente a las situaciones de crisis familiar*

## 3. COLECTIVO DE INVESTIGACIÓN

El colectivo del presente estudio corresponde a trabajadores y trabajadoras sociales que realicen intervención profesional en crisis con familias en contextos institucionales y/o programáticos asociados temáticamente.

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

**Criterios de inclusión:**

- Trabajadores o trabajadoras sociales con al menos dos años de experiencia en intervención profesional con familias.
- Desempeño profesional en contextos institucionales y/o programáticos asociados a programas gubernamentales ejecutados entre 1990 y el 2009 que incorporen intervención profesional con familias.
- Expresión libre y voluntaria de participar en el estudio.

**4. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

**Aplicación de Entrevistas Semiestructuradas.**

Con esta técnica se obtiene información sobre el punto de vista y la experiencia de las personas / grupos, a fin de que emerjan los puntos de vista prototipos o representantes de las diversas posturas que pudieran existir. No importa el número de entrevistas sino la calidad de las mismas. La persona entrevistada construye su discurso personal a partir de los puntos de referencia que le propone la persona entrevistadora.

Para Sampieri, la entrevista “es un acto de comunicación oral entre dos personas con el fin de obtener información.” Es una de las técnicas más utilizada en las investigaciones cualitativas de las ciencias sociales, que genera una relación diádica canalizada por la discursividad, y la cotidianidad. Es una interacción social, en el que se consignan todos los elementos de comunicación, incluyendo verbales y no verbales (palabras, ademanes, expresiones, inflexiones, posturas, entre otras)

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

La información recabada a través de la técnica, se refiere a hechos relevantes, condiciones y/ o acontecimientos, así como hechos subjetivos, opiniones, interpretaciones, actitudes y preferencias, teniendo como objetivo obtener información de los individuos y permitiendo acceder - a partir de una relación interpersonal - al universo de significaciones de los actores.

Según su nivel de formalidad, se reconocen entrevistas estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas, definiéndose para la presente investigación el uso de la entrevista semiestructurada, dado que permite el levantamiento de información significativa a través de un protocolo de preguntas abiertas, que permite el tránsito de la conversación con cierta libertad. El orden y el tiempo de respuesta se maneja con libertad a diferencia de la entrevista estructurada establecida en base a un cuestionario, preguntas precisas, generalmente cerradas, y con instrucciones.

Ésta permite enfocarse a partir de una temática predefinida, pero que a la vez da *la libertad de obtener información que puede no estar dentro del área enfocada con anterioridad*. Permite adentrarse en los puntos a estudiar establecidos en la investigación, pero da libertad también para que la entrevistado(a) pueda expresarse.

En la presente investigación, se aplicaron entrevistas al colectivo definido, conforme a los objetivos declarados (Ver Anexo 1).

## **5. PLAN DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.**

La información es analizada a partir de los siguientes procedimientos:

- Segmentación de los datos en unidades relevantes.
- Proposición de sistemas categoriales.
- Disposición de la información en gráficas descriptivas.

## **6. VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN.**

La validación del proceso de producción y análisis de la información es realizado a través de dos procedimientos complementarios. En primer lugar, se recurre al juicio de expertas en materia de intervención familiar en trabajo social. El propósito es conocer la opinión respecto de los procesos discursivos en los que se basa la construcción de las categorías analíticas de la investigación. Al respecto, ambas expertas <sup>1</sup> concuerdan en que los medios de producción y análisis de la información son adecuados y que el resultado obtenido es coherente con los objetivos propuestos por la investigación.

El segundo procedimiento es la validación de los propios sujetos participantes, realizada mediante un grupo focal en que se consulta sobre los resultados y conclusiones del estudio realizado.

Además la información producida es triangulada tanto en sus fuentes como en sus técnicas de producción. Si bien el número de entrevistas es limitado, se procura una diversidad de programas de trabajo y sujetos de investigación. Además se utilizan al menos dos técnicas de producción de información (la entrevista y el grupo focal)

---

<sup>1</sup> Las expertas convocadas son: Dra. Ana Castro Ríos, académica de la Universidad Católica del Maule y Dra. © Areli Escobar, actualmente vinculada a un programa de Doctorado de la Universidad Complutense de Madrid

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

**CAPITULO IV**  
**ANÁLISIS DE RESULTADOS**

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

La siguiente presentación de resultados se hará en base a la sistematización de la información recogida para dar cuenta de los tres objetivos específicos propuestos:

**1. SENTIDOS Y SIGNIFICADOS QUE OTORGA EL COLECTIVO PROFESIONAL A LA FAMILIA SEGÚN SU EXPERIENCIA EN PROGRAMAS GUBERNAMENTALES.**

**1.1 Respeto del concepto de familia.**

En cuanto al concepto de familia en los trabajadores y trabajadoras sociales, es necesario precisar entre lo declarativo del discurso respecto del nivel de puesta en práctica de los contenidos de dicha declaración.

Quienes participan de la investigación *no asocian el concepto familia al de comunidad*, tal como lo propone N. Aylwin (2003). Más bien lo visualizan como entidades semánticas diferenciadas, cuyo nivel de significación remite a dos campos excluyentes en el entramado conceptual y metodológico del Trabajo Social. Lo que es propio de la comunidad no responde a las lógicas de acción y de construcción metodológica de la intervención en familias. Esto queda refrendado en las entrevistas, donde el concepto *comunidad* está ausente.

Interesante es además visualizar el concepto de familia que mayoritariamente manejan los trabajadores y trabajadoras sociales, que puede ser sintetizado en *“familia es lo que las propias familias definen como tal”*. Este contenido discursivo es eminentemente valórico y se funda en el respeto por la diversidad, y es muy interesante en el sentido que también sustenta que no existe un solo tipo de familia sino variedad de tipos de

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

familias, ante la variedad de posibles conceptos y definiciones que pueden emerger de ellas mismas.

Sin embargo, en las mismas entrevistas y en la observación de las prácticas en familias, **emergen visiones de la familia fundadas en lo tradicional**, lo que genera una contradicción a nivel de discurso –práctica. Aparecen conceptos tales como “*familia disfuncional*”, “*familia mal estructurada*”, “*madre soltera*”, “*familias normales v/s familias anormales*”.

*“...pero me encontré con tanta disfuncionalidad que me impactó en este sentido, que la única medida que se podía tomar era sacar a los niños.... nosotros hicimos esa intervención porque había que salvar a los niños...” (Informante de Entrevista N°8)*

## **1.2 Funciones de la familia desde la perspectiva teórica.**

Esta elaboración conceptual también resulta contradictoria cuando observamos la aproximación discursiva de los y las profesionales respecto de las funciones de la familia. El colectivo profesional participante de la investigación, reconoce como elementos de funcionamiento de familia los siguientes referentes, que resultan coincidentes con la propuesta conceptual: la función reproductiva, la económica, la cultural-afectiva y la educativa.

Al respecto, estos elementos constituyen remanente de la formación de pregrado de los profesionales y es parte constitutiva de los procesos de apropiación teórica-metodológica del trabajo social.

Aún así, llama la atención que ninguno de los y las entrevistados mencione como función **la regulación de la sexualidad**, por ejemplo. Al parecer, se **asume como parte de lo intrínseco de la familia** que no revela como constitutivo del discurso profesional en torno a las familias. Es un ámbito que

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
 FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
 MAGISTER EN FAMILIA

no emerge como problema de la intervención familiar, que se expresa solamente cuando a propósito de una situación de abuso sexual, embarazo adolescente, se genera hacinamiento y/o promiscuidad u otra similar, es decir, cuando se generan consecuencias sociales y económicas severas, donde alcanzan en algunos casos a situaciones punibles desde la perspectiva de la legislación penal.

El siguiente cuadro evidencia algunos fragmentos vinculados a las diversas funciones de la familia

Cuadro N°4. Fragmentos de entrevistas vinculados a funciones de la familia.

<b>FUNCIONES FAMILIARES (ARÉS)</b>	<b>FRAGMENTOS</b>
<b><i>Reproductiva</i></b>	<i>“son un grupo de personas que están llamadas a cumplir determinadas funciones sociales, tienen vínculos biológicos, que les da legitimidad ante la sociedad, padre, madre, hijos, abuelos que están llamados a cumplir esos roles sociales...” (T.S. 08 )</i>
<b><i>Económica</i></b>	<i>“La familia es la primera institución que entrega todos aquellos elementos activos, todo el apoyo, de alguna manera permite la satisfacción de las necesidades” (T..07)</i>
<b><i>Cultural y afectiva</i></b>	<i>“ grupo humano, a veces sin un objetivo claro, pero sí con principios comunes, donde la solidaridad prima...”(T.S.02)</i>
<b><i>Educativa</i></b>	<i>“Nosotros hablamos de adultos significativos... La familia va a ser el sostén necesario, va a ser como la base necesaria, el escenario necesario para que los chicos puedan responsabilizarse de sus actos” (T.S. 06)</i>

### **1.3 Funciones emergentes en los ámbitos familiares desde el discurso del profesional.**

La información disponible permite afirmar que en el ámbito de trabajo familiar las definiciones tradicionales comienzan a verse superadas por la cotidianeidad, desde donde emergen nuevos componentes que redefinen las conceptualizaciones de familia. Es el colectivo profesional quien recoge las evidencias y trascendiendo a las definiciones tradicionales e históricas, reconoce nuevas dimensiones, las que revelan nuevas evidencias que enriquecen la conceptualización profesional para reconocer a sus sujetos de atención.

En tal sentido, al declarar que una *familia es el resultado de su propia definición*, desde los límites provistos por los propios miembros, se legitima un concepto diverso que supera las definiciones de funciones disponibles en la literatura especializada. La contradicción detectada anteriormente, en orden a la ***falta de correspondencia entre el discurso y la práctica, tiende a ser reparada al momento en que el colectivo profesional si da sentido a una serie de funciones no reconocidas previamente por la teoría.***

En este sentido emergen tres categorías significativas:

- La **familia como red de personas**, que genera un tejido social en donde el grupo familiar, cualquiera sea su estructura o dinámica interna, se encuentra en conjugación permanente con otros actores familiares o sociales de diversa índole. Cobran importancia para los entrevistados la extensión de la familia nuclear (abuelos, primos, tíos, etc.) y otros actores como padrinos/madrinas, vecinos, etc. Que se articulan en red donde la propia familia es parte de estas contraprestaciones.

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

- La familia como **catalizador de la carga biográfica** de cada uno de sus miembros. La historia de vida de las personas está notablemente influida por los eventos que suceden o no en la familia. Este reconocimiento emerge en el discurso de los entrevistados cuando estos han tratado situaciones en las que el concepto y funcionalidad de la familia está en entredicho, como por ejemplo, cuando niños y niñas expresan extensos períodos de institucionalización.

- La **familia como actor territorial**, que refiere no sólo al hecho de la ocupación espacial de la familia a través de una vivienda o de un espacio productivo, *sino de las interrelaciones que esta realiza en un lugar, al cual, se le otorga significación*. El barrio, las plazas de juego y los almacenes, entre otros, son significantes de la vida familiar relevantes, que aportan a la construcción de un significado social compartido y colectivizado. La familia deja de ser una entidad aislada, y es para los trabajadores y trabajadoras entrevistados, **un actor más en la configuración de sus territorios**.

El siguiente cuadro evidencia algunos fragmentos vinculados a estas nuevas categorías emergentes en relación a la función familiar.

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
 FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
 MAGISTER EN FAMILIA

Cuadro N°5. Nuevas categorías emergentes en relación a la función familiar.

<b>FUNCIONES FAMILIARES (PROPUESTAS POR EL COLECTIVO PROFESIONAL)</b>	<b>FRAGMENTOS</b>
<b><i>Redes de personas</i></b>	<i>“La definición de familia no sirve en los libros, no es la definición, porque no te la encuentras, porque a veces no son personas que están viviendo bajo un mismo techo, y no cocinan en la misma olla y no tienen lazos consanguíneos por ejemplo...” (T.S. 02)</i>
<b><i>Carga biográfica</i></b>	<i>“Los chicos que están institucionalizados, que formalmente se podría decir no tienen familia, pero tampoco es así, porque viven con otros niños que están en igual situación y que mal que mal con las personas que trabajan también en esas instituciones son su familia y son sus referentes también, para bien o para mal. Hay chicos más institucionalizados que otros en realidad, pero así es como aprendieron a vivir, esa es la idea que tienen de familia” (T.S.03)</i>
<b><i>Familia territorial</i></b>	<i>“En el Alto Bio Bio una familia ocupa un territorio y por lo general sus hijos se quedan ahí, se casan casi siempre dentro de las comunidades...” (T.S.05)</i>

## **2. PERCEPCIÓN DEL COLECTIVO DE TRABAJADORES Y TRABAJADORAS SOCIALES, SOBRE LAS COMPETENCIAS QUE SE DESPLIEGAN EN LA PRÁCTICA DE LA INTERVENCIÓN EN CRISIS.**

### **2.1 Primera competencia desplegada: Capacidad de identificar y reconocer situaciones familiares en crisis.**

El colectivo profesional coincide con la propuesta conceptual de N. Aylwin (2003) en lo referido a las crisis familiares, y reconoce que son eventos o acontecimientos esperables o imprevistos que agudizan situaciones familiares y que la familia por si misma no es capaz de resolver sin ayuda profesional.

Desde este referente inicial, el colectivo profesional reconoce las *siguientes dimensiones del concepto de crisis familiar*:

Las ***modificaciones en el funcionamiento familiar*** son eventos que pueden generar una crisis familiar, tales como por ejemplo, el nacimiento de un hijo de una mujer soltera que vive con su familia en calidad de allegada. Esta situación no esperada por la familia, *modifica la forma de funcionamiento del grupo familiar*, la estructura y la organización en los aspectos económicos y sociales. Se juega en este ejemplo la aceptación o rechazo del nuevo miembro tanto del grupo familiar como del medio social generando por tanto situaciones de crisis al interior de la familia.

A partir de las referencias proporcionadas por los entrevistados, se indican los siguientes aspectos como claves para la interpretación de la crisis familiar:

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

- La **Naturaleza del evento** que provoca la crisis define el contexto de la intervención si es este un evento que se esperaba o imprevisible. Los trabajadores sociales entrevistados relatan diversas situaciones de crisis tanto esperables como imprevisibles, frente a las cuales deben desarrollar sus experticias profesionales en el ámbito de la intervención además de pesquisar las redes de apoyo institucionales en la temática de la crisis, y potenciar las redes personales que apoyen a la superación de la crisis.
  
- El **Grado de Interferencia con otros sucesos del desarrollo** de la crisis es parte de la complejidad de las mismas, ya que al presentarse eventos aislados, predecibles o no, las estructuras familiares que están deterioradas por otros eventos o por formas de organización que no responden a las funciones esperadas de la familia. El colectivo familiar relata que las crisis se dan con mucha frecuencia en este tipo de contextos familiares, interferidos por una serie de conflictos familiares sin resolver, y que un imprevisto viene a desestructurar una muy frágil convivencia -que podía aparentar un funcionamiento adecuado- provocando el desequilibrio al interior del grupo familiar, lo que genera la búsqueda de apoyo profesional.
  
- El **Sentido cultural, familiar y personal del evento** por el grupo familiar de acuerdo a las experiencias vitales es aquel que la propia familia le confiere al evento. El colectivo de trabajadores sociales reconoce como fundamental escuchar el sentido que le otorgan a la situación de crisis las propias personas que vivencian la crisis y de acuerdo a la valoración de los eventos vivenciados y a partir de ello se posibilitará la superación de la misma

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
 FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
 MAGISTER EN FAMILIA

Cuadro N°6, Dimensiones claves para la interpretación de la crisis familiar.

<b>DIMENSIONES CONCEPTO CRISIS FAMILIAR</b>	<b>FRAGMENTOS</b>
<b>Naturaleza del evento</b>	<i>“Sabe señorita, el Marcelo me pegó, llegó borracho”, ah! Chutas, dije yo, tiene que denunciarlo, esa no es una situación normal...ella me dijo “Sabe, yo lo tengo claro, yo lo eché de la casa, yo lo eché y no quiero vivir con él, porque yo sé que esta situación se va a volver a repetir y no estoy dispuesta a que eso pase” (T.S. 01)</i>
<b>Grado de interferencia con otros sucesos del desarrollo</b>	<i>“Muchas veces los niños y niñas que atendemos acá son hijos de madres que también han sido víctimas de abuso, de violaciones, de negligencia, incapacidad de poder proteger y expuestos a riesgos tan grandes...que se dan por aislamiento social, por aprendizaje equivocado, validado al interior de la familia, como un padre tenga relaciones con su señora, pero también con sus hijos...” (T.S.07)</i>
<b>Sentido cultural, familiar y personal del evento</b>	<i>“Hablaban de la violencia que había en sus casas, una niñita comiendo al lado mío, me decía “En mi casa viven hartos tíos con sus parejas y mi papá no vive con nosotros”, yo le decía “por qué no vive contigo?”, “No, porque mejor que no viva, porque mi papá es malo conmigo, amenaza a mi mamá y a nosotros nos pega” (T.S. 01)</i>

La información recopilada permite inferir que el colectivo se enmarca dentro de los referentes constituyentes del concepto de crisis familiar. En tal sentido, la experiencia profesional respalda las propuestas conceptuales actualmente

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

vigentes en la materia y reconoce sus evidencias en sus experiencias cotidianas.

## **2.2 Segunda competencia desplegada: la acogida continua proporcionada a las familias en crisis.**

El colectivo profesional conceptualiza la intervención en crisis a partir de sus experiencias laborales, y plantean que son las crisis, los eventos que gatillan, la búsqueda de ayuda por parte de la familia o generalmente, de un miembro de la familia que se siente más afectado por la crisis familiar.

La intervención profesional se inicia con **la acogida del miembro de la familia** que acude en busca de ayuda profesional como queda en evidencia en el siguiente fragmento :

*“Se hace un trabajo de primera acogida en la que hacemos una atención en crisis, tratamos de contener a la víctima, escucharla respecto de lo que piensa, que siente.....”*  
(Informante Entrevista N°7)

## **2.3 Tercera competencia desplegada: la incorporación activa a la dinámica familiar en crisis.**

La intervención en crisis, para el colectivo profesional, es concebida como una incorporación activa a la dinámica familiar que está siendo afectada por un evento – accidental o esperado – que altera la cotidianidad del grupo familiar.

La incorporación activa deberá entonces estar dada por considera los límites de la intervención: en intervención de crisis de familia, siempre existirá mucho contenido “no observable” para el trabajador social, pues

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

existe mucho de la dinámica familiar que se mantiene en el ámbito de lo privado, es decir contenidos no públicos, y que posiblemente no serán informados o antecedentes difíciles de recoger, dependiendo de las estrategias de acompañamiento e intervención. De la misma forma, el carácter que el trabajador social de a la intervención, podría afectar sus interpretaciones y observaciones de la dinámica familiar, al no considerar aspectos de la historia en la situación actual de crisis que vive la familia, como la presencia de factores relevantes que se dieron antes de la intervención, y que el trabajador pudo no recoger.

*Involucrarse dentro del grupo familiar para poder intervenir y para poder facilitar los procesos, ahora en ese involucrarse sería ser parte de ese grupo familiar entendiendo también que para mí ha sido súper fuerte entender también mis prejuicios, mis limitaciones.*

*Porque al principio yo me enfrenté a esa familia creyendo que estaba desde afuera”*

*(Informante Entrevista N°4)*

Desde el acervo profesional generado en torno a la intervención familiar en crisis, el colectivo provee de los siguientes sentidos y significados al proceso:

***2.4. Cuarta Competencia desplegada: Conceptualizar la crisis como oportunidad de cambio para la propia familia.***

Para el colectivo profesional la ocurrencia de episodios de crisis permite visibilizar, en el contexto de la propia familia, la necesidad de cambiar situaciones internas, que en su ocurrencia van produciendo incomodidades, daños o perjuicios en forma directa a sus propios miembros. Paradojalmente, es en la propia crisis donde la oportunidad del cambio se hace más próxima.

El colectivo profesional debe enfrentar la creencias por parte de la familia tales como que las crisis no son una oportunidad de cambio, sino una circunstancia negativa sin solución y que no le ocurren a la mayoría de las

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

familias ,por tanto posterior a acoger y escuchar se enfrenta la intervención de la crisis ,como la oportunidad de cambiar la organización y/ o funcionamiento de una serie de acciones que nos llevaron a la crisis y que nos entregará herramientas para enfrentar nuevas crisis que se puedan presentar a lo largo de la vida familiar.

Los trabajadores sociales visualizan a las familias que a través de la intervención profesional de esta crisis es posible cambiar los contextos que provocaban la crisis, otras con anterioridad y futuras, así como entregar herramientas y modelos familiares a los demás miembros de la familia -los hijos- frente a situaciones como las expuesta en el fragmento

*“...sabe señorita, el Marcelo me pegó, llegó borracho”, ah! chutas, dije yo, tiene que denunciarlo, esa no es una situación normal...ella me dijo “sabe, yo lo tengo claro, yo lo eché de la casa, yo lo eché y no quiero vivir con él, porque yo sé que esta situación se va a volver a repetir y no estoy dispuesta a que eso pase”*

*(Informante Entrevista N°1)*

## **2.5 Quinta Competencia desplegada: Conceptualizar la crisis como oportunidad educativa.**

En opinión del colectivo profesional, las crisis familiares son oportunidades que permiten la intervención educativa, dado que la transferencia de información relevante y significativa se realiza en un contexto de mayor sensibilidad del entorno familiar a los estímulos del entorno, amplificando las opciones respecto a la receptividad a nuevas alternativas de solución o rutas de salida al evento que gatilla la crisis o a sus consecuencias asociadas.

Las familias o el miembro del grupo familia que acude en busca de ayuda, lo hace generalmente en el momento de la crisis o después de varios episodios en aumento, frente a los cuales no cuenta con herramientas para resolver.

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

El compromiso de la familia o adulto significativo en el caso de niños o jóvenes nos relata el colectivo profesional es de vital importancia para la superación de la crisis y que esta sea asimilada por la familia como una oportunidad que educa al miembro más afectado del grupo familiar, pero también al grupo familiar en su conjunto. Queda en evidencia para el colectivo profesional que cuando la familia no se compromete en la modificación de patrones de interacción, genera mecanismos al interior de la familia y que a su vez interactúan con el medio, que no propician la oportunidad de educar, sino por el contrario se puede perpetuar la conducta e incluso comprometer a otros miembros del grupo familiar

La educación es relevada por el colectivo como la oportunidad que permite la transformación de la crisis como un evento negativo a una oportunidad de cambio de vida

*“...los primerizos son jóvenes que cometieron el primer delito entre 15 y 16 años, que están de acuerdo al ciclo de vida en la adolescencia temprana, entonces hay un tema de formación que todavía está en desarrollo, y entonces (...) el padre, la madre, el tutor, hermano mayor, se transforma en un agente de control de la conducta del joven, de poder orientar con respecto a los riesgos que implica la reincidencia delictual.”*

*(Informante de Entrevista N°2)*

## **2.6 Sexta Competencia desplegada: Conceptualizar la crisis como de reinserción social.**

En la medida que las crisis familiares se van imbricando con eventos relacionados con situaciones de trasgresión a las normas, las consecuencias personales y familiares derivadas de dicha conducta son vistas por el colectivo profesional como oportunidades de fortalecer procesos de

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

reinserción social, que se refuerzan en la medida que el episodio que da origen a la crisis suceda en etapas de trasgresión temprana.

El colectivo profesional diferencia las crisis familiares producto de eventos predecibles o accidentales sin trasgresión de las normas jurídicas por ejemplo, con aquellos que han enfrentado crisis transgrediendo las normas.

Los primeros tendrían mejor pronóstico en la superación de la crisis y no requerirían de un apoyo multiprofesional de manera indispensable a diferencia de los que han trasgredido las normas(jurídicas) requerirían de una intervención multiprofesional y temprana, de acuerdo a la experiencia del colectivo profesional, ya que la inserción cuenta con mayores posibilidades de éxito cuando el compromiso delictual no se ha incorporado como parte del funcionamiento psicológico ni social del afectado

El colectivo profesional manifiesta en su totalidad la insuficiente cantidad de recursos profesionales tanto en cantidad como en tipo de profesionales que apoyen a la reinserción y entreguen herramientas y habilidades para la vida .

*“Entonces, con mayores recursos, tu puedes contar con tres profesionales que te permitan mejorar o moldear la conducta de los chiquillos, si bien algunos casos se puede hablar de rehabilitación, más bien yo hablo de habilitación, porque primero tienes que tener habilitados a los chiquillos”*

*(Informante de Entrevista N°6)*

## **2.7 Séptima Competencia desplegada: Concebir la intervención institucional como alternativa frente a repetición de episodios.**

En la experiencia con crisis familiares relevadas por el colectivo profesional, destaca la existencia de episodios de crisis recurrentes – incluso

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

intergeneracionales – que develan la inexistencia de recursos familiares que permitan detener la ocurrencia de nuevos hechos adversos a su dinámica.

Así entonces, puede inferirse que frente a la ausencia de dichos recursos familiares con capacidad para detener secuencias de crisis, la intervención institucional emerge como la alternativa central para evitar repetición de nuevos episodios.

No obstante, la reiteración de procesos puede **sugerir ausencia de intervenciones profesionales oportunas** que pudiesen haber interrumpido la secuencia de crisis familiar en etapas anteriores o insuficientes dado que estas se dan en los tiempos y contextos institucionales que no siempre responden a los tiempos requeridos por las personas para lograr cambios e instalar un repertorio de habilidades y herramientas que les permita un manejo adecuado de futuras crisis.

Las familias más complejas han sido intervenidas por más de una institución que generalmente solo mantiene coordinaciones puntuales y/o derivaciones sin coordinar acciones de intervención en conjunto con las consecuencias de victimización, sobre intervención o paradójicamente insuficiente atención, aunado a lo anterior el nulo o escaso seguimiento de los casos, necesario sobre todo en las familias que por varias generaciones repiten los mismos ciclos con sus respectivas crisis y no logran superar los patrones interrelacionales, repitiendo una y otra generación las mismas situaciones no resueltas.

*“Son familias bastante disfuncionales, que generalmente han vivido situaciones de daño y agresiones a muy temprana edad. muchas veces los niños y las niñas que atendemos acá son hijos de madres que también han sido víctimas de abuso, de violaciones, donde obviamente nos encontramos con que hay mucha negligencia, incapacidades de poder proteger y expuestos a riesgos tan grandes”*

*(Informante Entrevista N°7)*

## **2.8 Octava Competencia desplegada: Concebir la intervención institucional como intervención en red de la crisis.**

La necesidad de redes tanto institucionales como familiares aparecen como soportes complementarios para desarrollar en forma pertinente una intervención a nivel familiar. Se reconoce que la incorporación de redes de orden laboral, institucional, programático, profesionales, entre otras, potencian las intervenciones, y que en caso contrario, su ausencia conspira para que la crisis se repita una y otra vez.

El acervo profesional ha desarrollado competencias vinculadas a la *generación de uso de redes amplias*, que permiten incluirlas como herramientas de intervención profesional, que coadyuvan en la ruptura de la dinámica familiar proclive a la crisis, permitiendo su progresiva superación.

Sin embargo, existiendo un reconocimiento y valoración de las redes, tanto de la comunidad, del colectivo profesional, y desde otras disciplinas, esto no se traduce en lo operacional a que se estipulen horas de dedicación laboral para éste objetivo, lo que es un problema de gestión estratégica de la institucionalidad de los programas. Lo que expresan los trabajadores sociales es que *“el tiempo dedicado al trabajo de operacionalizar la red”* no es mayoritariamente reconocido administrativamente, más bien, por lo general, se traduce en esfuerzos personales de los profesionales trabajadores sociales, que lo ven absolutamente necesario concretar el éxito y superación de las problemáticas que generaron las crisis, donde las redes juegan un papel demasiado relevante.

Finalmente los profesionales reconocen la necesidad de instituciones que respondan a los problemas emergentes, que cambian con gran velocidad y requieren de respuestas institucionales /profesionales para las familias los

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

cuales no son abordados en su integralidad por las instituciones que focalizan la atención a determinados grupos y determinadas problemáticas de acuerdo al objetivo institucional no asumiendo en la realidad que los problemas que generan las crisis son multicausales en su gran mayoría y son posibles de abordar desde diferentes enfoque y modelos de intervención que cuando desconocemos producto de un trabajo descoordinado podríamos estar invirtiendo recursos que no aporten a la solución de la crisis.

*“Intervenir la familia sin estar conectado a unas redes es complicado. A veces la gente, y yo lo he visto, puede generar aprendizajes desde otra óptica. Cuando no existen redes, ese aprendizaje queda un poco a la deriva. Yo creo que las redes son como la clave y como estructura la redes institucionales, las instituciones si no funcionan a nivel de red, no sirven porque tú quieres instalar algo y el otro te desconoce, no te legitima...2*

*(Informe Entrevista N°1).*

## **2.9 Novena competencia desplegada: Concebir la asistencialidad como demanda inevitable derivada de la crisis familiar.**

En el marco de la investigación, los antecedentes disponibles permiten aseverar que los procesos institucionales de acompañamiento familiar buscan desarrollar en los sujetos, las herramientas necesarias para enfrentar las crisis. No obstante, la gravedad y urgencia de algunas situaciones requiere inevitablemente contar con estrategias asistenciales que complementan la intervención.

Sin embargo, se declara que el manejo del recurso asistencial debe ser entendido dentro del marco de una demanda operativa – anticipando el riesgo de transformarlo en la demanda familiar principal – siendo la intervención profesional en torno a la crisis, el aporte central en la superación del evento.

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

La asociación histórica de la profesión -ayuda y caridad- y las prácticas institucionales y profesionales vinculan a la profesión con la asistencialidad mas que a ninguna otra profesión, lo cual según el colectivo profesional puede transformarse en un obstáculo para desarrollar en las personas herramientas que les posibiliten la superación de la crisis y no vean en el profesional trabajador social como un profesional que les entregará herramientas a través de la intervención social para salir de la crisis, sino un profesional que administra y entrega ayuda asistencial .Con otros profesionales (psicólogos, matronas, profesores) no está asociada la asistencialidad .

Aquí se evidencia la existencia de importantes déficit en la misma base de este proceso: se viene configurando un sistema de competencias de intervención *exponencialmente mas complejo en su estructura social que en su desarrollo técnico*. Es así como desde la percepción de los trabajadores sociales, la experiencia formativa y laboral cristaliza la relación profesional trabajador social, familia y sociedad. La labor y con ello la “formación de competencias de un trabajador social” se encuentra, hoy más que nunca, inserto en *un nuevo campo de sentido*, que debe enfocar y profundizar su desarrollo.

*”Hay víctimas que están como muy acostumbradas a esto del recibir, están muy institucionalizadas, saben muy bien que ayuda les va a dar tal institución, y, de pronto en vez de ser un beneficio eso es un daño porque la persona no es capaz entonces de descubrir que ella tiene herramientas para desenvolverse, para trabajar...”*

*(Informante Entrevista N°7)*

En definitiva, podemos concluir, al revisar estas nueve competencias desplegadas e informadas por los entrevistados claves de la investigación, que no hay una aplicación rigurosa del “modelo de intervención en crisis” como tal. Sin embargo, existen elementos del modelo que son reconocidos

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
 FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
 MAGISTER EN FAMILIA

en las prácticas: identificación de crisis, brevedad, búsqueda de una solución a la crisis identificada.

**3. EL REPERTORIO DE COMPETENCIAS PROFESIONALES DE LOS TRABAJADORES SOCIALES FRENTE A LAS SITUACIONES DE CRISIS FAMILIAR**

En relación a la síntesis del punto anterior de competencias desplegadas, se realizará una categorización de éstas en relación a la revisión teórica analizada en el eje de competencias del trabajo social, según Castañeda y Salamé (1996), mediante la presentación de algunas matrices elaboradas para su comprensión.

**3.1 Competencias Técnicas.**

En el desarrollo de la intervención en familia, las competencias técnicas identificadas por el colectivo requeridas en la realización pertinente este tipo de intervención, son las siguientes:

Cuadro N°7. Competencias Técnicas intervención familiar en crisis.

<b>INTERVENCION PROFESIONAL EN CRISIS</b>	<b>COMPETENCIAS TECNICAS</b>
<b>Oportunidad de cambio</b>	<i>"...nosotros trabajamos harto con el Bandura, con Bandura todo lo que es Aprendizaje Social porque debemos modificar conductas en un plazo súper acotado...entonces tienes tú que poder modificar la conducta del joven..."(TS 06)</i>
<b>Oportunidad educativa</b>	<i>"El factor protector que tiene la educación es la única forma sino de romper por lo</i>

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
 FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
 MAGISTER EN FAMILIA

	<i>menos lograr una fisura en el círculo vicioso de la pobreza...”(TS 02)</i>
<b>Oportunidad de reinserción social</b>	<i>”si los chiquillos aquí están por un delito, entonces tienen que saber que el Estado emite una respuesta ante determinada infracción de ley.”(TS 06)</i>
<b>Respuesta institucional</b>	<i>“Hoy en día yo tomo el trabajo con la familia desde un enfoque sistémico (..) y lo que tú puedas hacer va a repercutir en la familia, pensando en todo el sistema tal como sociedad....”.(TS 04)</i>
<b>Respuesta en red</b>	<i>”Ser clara en el sentido de explicarle adecuadamente hasta donde va a llegar mi participación, hasta donde va a llegar la participación del fiscal, cual es el objetivo de derivarla a una instancia de red de pericia e informarle, no crear falsas expectativas,” (tS 07)</i>
<b>Asistencia</b>	<i>“Una cosa fundamental es que nosotros siempre estamos trabajando con el sector más deprivado a nivel económico...” (T.S.06)</i>

### **3.2 Competencias Metodológicas.**

La acelerada renovación de los conocimientos teóricos y técnicos, junto a la incorporación de nuevas tecnologías, obligan hoy a los y las trabajadoras sociales a actualizarse permanentemente, incorporando nuevos modelos y metodologías de intervención, adecuadas a las nuevas problemáticas emergentes. La velocidad de los cambios, la complejización de los fenómenos sociales, la reformulación y creación de nuevas leyes y

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
 FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
 MAGISTER EN FAMILIA

programas, la exigencia de especialización mayor y pertinente, así lo demandan.

Cuadro N°8. Competencias Metodológicas intervención familiar en crisis.

<b>INTERVENCION PROFESIONAL EN CRISIS</b>	<b>COMPETENCIAS METODOLOGICAS</b>
<b>Oportunidad de cambio</b>	<i>“...habilidad de investigar, investigar nuevos enfoques” (TS 01)</i>
<b>Oportunidad educativa</b>	<i>“...las herramientas claves de un trabajador social es creer que tu tienes una responsabilidad de educar a las personas pero en esa educación no formal, una educación que le haga pensar, que le haga articular, que le haga darse cuenta, y darse cuenta de que se está dando cuenta, ese va a ser el mecanismo para que en los próximos 30 años pueda generar otra forma de enfrentar la vida (TS 01)</i>
<b>Oportunidad de reinserción social</b>	<i>“...la escucha activa, que la entrevista debe ser en un lugar adecuado, que no podías mirar el reloj, que la riqueza de la entrevista no está en las preguntas que haces sino en lo que recibes de vuelta, en la primera entrevista cuando hago el encuadre para poder comenzar con los cimientos de un diagnostico, voy en blanco” (T.S. 02)</i>
<b>Respuesta institucional</b>	<i>“Todo está enmarcado en políticas institucionales que además no miden eficacia sino más eficiencia y marcan todo en metas y todo en numérico, y el tiempo que se le va a uno en una intervención en crisis es de hora y media ,...y se que tengo 30 minutos ...y todo esto de la</i>

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
 FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
 MAGISTER EN FAMILIA

	<i>conversación transformadora ,como en 20 minutos que me están pidiendo” (TS04)</i>
<b>Respuesta en red</b>	<i>...”gestionamos algún tipo de ayuda directamente, pero siempre primero con las redes a través de la Municipalidad, a través de otra fundación...”(TS 07)</i>
<b>Asistencialidad</b>	<i>..”la situación de hacinamiento vivida, de alguna manera, favorece este tipo de conducta de violación, de abuso. No vamos a poder resolverlas, pero sí a lo mejor vamos a poder informarles respecto de una pieza, que gestiones, que requisitos debe cumplir... muchas personas nos piden que uno acomode las canastas familiares...”(TS 07)</i>

Las referencias del colectivo se organizan en torno a las demandas y exigencias derivadas de la intervención en crisis. Los repertorios metodológicos, programáticos e institucionales evidencian la familia como eje central en la intervención y convergen en forma dinámica para respaldar la intervención profesional en el enfrentamiento de los eventos familiares críticos.

### **3.3 Competencias Participativas.**

El trabajar con otros profesionales, el insertarse en lógicas de trabajo colaborativo y construir, a partir del aprendizaje en conjunto, nuevas estrategias de intervención frente a la crisis familiar, a través de la construcción de soluciones, desde una visión compartida, aparece como una herramienta cada vez más necesaria para la acción profesional.

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

Lo anterior, se potencia desde una postura profesional vinculada con la realidad en la que se encuentra inserto. En la medida que se conocen los contextos sociales, políticos, culturales y económicos, se comprende con mayor integralidad o multidimensionalidad de la dinámica familiar y, a partir de ella, se facilita la búsqueda de nuevas alternativas y caminos para la superación de la crisis.

Las Políticas Públicas y Programas de intervención en Crisis Familiar, desde la lógica de la eficacia y la eficiencia, se esmeran en mejorar las coberturas y la calidad de las atenciones, impactos, etc... De esta forma, se debiera orientar esfuerzos a crear condiciones adecuadas a las nuevas prácticas y a las nuevas necesidades de intervención, como por ejemplo, condiciones para que los programas de intervención generen acciones institucionales que favorezcan el esfuerzo interdisciplinario, el trabajo en equipo, y la interacción con la comunidad local para que las redes de apoyo, pertinentes a la solución de la crisis, operen entre la familia y su entorno.

La intervención en crisis Familiar, requiere y representa un despliegue metodológico diferente, y existe aun, una fuerte influencia de la práctica individualizante.

Otra condición a mejorar tiene que ver con el reconocimiento y acciones de la formación continua. La formación permanente siempre se considera insuficiente, y a la vez siempre se ve como una acción que es responsabilidad de otros.

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
 FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
 MAGISTER EN FAMILIA

Cuadro N°9 Competencias Participativas de la intervención familiar en crisis.

INTERVENCIÓN PROFESIONAL EN CRISIS	COMPETENCIAS PARTICIPATIVAS
<p><b>Oportunidad de cambio</b></p>	<p><i>“yo tenía que aprender que mi realidad no era perfecta y que mis principios no eran los de ellos y que mis valores no eran los que a ellos les importaban, así es que yo tenía que partir de la bases de que cualquier cambio que yo quisiera producir con ellos tenía que ser desde sus valores, desde sus principios, desde sus intereses, no de los míos...ya no me frustró como me frustraba al principio.”(TS 01)</i></p>
<p><b>Oportunidad educativa</b></p>	<p><i>“En conjunto con la víctima, en este caso, ponerle todas las opciones, todas las alternativas de búsqueda de soluciones (...) que de alguna manera que ella se de cuenta. Yo no voy a dar soluciones pero si les voy a permitir que ella vaya abriendo los ojos y de alguna manera pueda ella misma decir Ah! De verdad, me conviene...” (T.S. 07)</i></p>
<p><b>Oportunidad de reinserción social</b></p>	<p><i>“Si bien es importante poder conceptualizar, importante tener una buena batería de conocimientos teóricos, también es importante ir a terreno, cuando la gente te ve en terreno te valida....así uno va co-construyendo el camino, co-construyendo los espacios” TS 08</i></p>

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
 FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
 MAGISTER EN FAMILIA

<p><b>Respuesta institucional</b></p>	<p><i>"muchas veces se deja como de lado los espacios de compartir las experiencias de caso, uno cae en esa cosa del tiempo, del atender de ir a localidades y uno lo va dejando como la última actividad de la semana, pero yo creo que no que es importantísimo, justamente por el tema de ir mejorando las acciones se requiere otra visión, del abogado, de la psicóloga..."(TS 07)</i></p>
<p><b>Respuesta en red</b></p>	<p><i>"El tema de trabajar interdisciplinariamente para mi es como básico, de hecho en todos los trabajos salvo uno o dos, el trabajo siempre ha sido con otras profesiones, no muy distintas, que me han enseñado a ver otras cosas.." (TS 03)</i></p>
<p><b>Asistencialidad</b></p>	<p><i>"Si trabajamos a nivel de creación de vínculo, crear vínculo con los chicos(...)han sido golpeados, violencia en la casa, no han sido escuchados, pero si tú los escuchas, si tú puedes descubrir esa veta de emocionalidad, puedes trabajar con ellos" (T.S.06)</i></p>

**3.4 Competencias Personales.**

Las competencias personales declaradas por los y las profesionales indican que su principal aporte se reconoce en la medida que son claves para desarrollar procesos de diagnóstico e intervención adecuadas en marcos de relación y compromiso pertinentes. Asimismo, son competencias que permiten cautelar los límites necesarios de declarar y sostener para mantener los referentes técnicos constituyentes de la relación profesional.

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
 FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
 MAGISTER EN FAMILIA

Cuadro N°10 Competencias Personales de la intervención familiar en crisis.

<b>INTERVENCION PROFESIONAL EN CRISIS</b>	<b>COMPETENCIAS PERSONALES</b>
<b>Oportunidad de cambio</b>	<i>“Me ha pasado que en ese escuchar a las personas realmente lo que nos están diciéndome he dado cuenta que ellos no querían que les dijera nada, solo querían que los escuchara y ellos mismos se respondían”(TS 01)</i>
<b>Oportunidad educativa</b>	<i>“Tienes que ser agudo, súper agudo, los chicos son súper despiertos, tienes que ser súper agudo para saber si están delinquiendo, para saber si están consumiendo...”(T.S.06)</i>
<b>Oportunidad de reinserción social</b>	<i>“El trabajador social tiene que ser un trabajador social empático, tiene que ser neutral...”(T.S.01)</i>
<b>Respuesta institucional</b>	<i>“El trabajo con familia es emocionalmente muy desgastante y si uno no sabe hasta que punto llega su responsabilidad, de no hacerse responsable, de entender la responsabilidad que el otro tiene se siente culpable, se enferma, se cansa o sea eso de la responsabilidad para mí mas tiene que ver con el autocuidado” (TS 04)</i>
<b>Respuesta en red</b>	<i>“Cuando una asistente social pierde su capacidad de asombro, puede perder su esencia, yo creo que todos entramos al trabajo social impactándonos porque habían cosas que queríamos cambiar...si uno se moviliza porque las cosas pasan, porque te producen algo,...algo que tu piensas que se tiene que razonar”...(TS 01)</i>

#### 4.5 Diagrama de Síntesis de Repertorio de Competencias.

A partir de la información recopilada y del análisis precedente, se propone el siguiente diagrama de síntesis, que visibiliza las dimensiones de competencias profesionales que emergen del análisis:

Cuadro N°11 Diagrama Síntesis de Repertorio de competencias para la intervención familiar en crisis.

<b>CATEGORIAS INTERVENCIÓN EN CRISIS</b>	<b>DIMENSIONES DE COMPETENCIAS</b>		
Oportunidad de cambio	Intervención profesional	Relaciones Significativas con las familias	Relaciones colaborativas con equipos de trabajo
Oportunidad educativa			
Oportunidad de reinserción social			
Asistencialidad	Gestión de recursos y redes		
Respuesta institucional			
Respuesta en red			

En forma consecuente, se propone el siguiente repertorio de competencias profesionales de Trabajo Social en contextos de intervención en crisis, que releva los principales aportes realizados por el colectivo en la materia.

El primero dice relación con la necesidad de que los trabajadores sociales **cuenten con herramientas y bases teóricas y conceptuales** que le permitan concebir **una intervención adecuada, pertinente y oportuna**.

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
 FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
 MAGISTER EN FAMILIA

Cuadro N°12 Diagrama Síntesis Competencia 1

competencia	componentes claves	unidades de competencias
1.- El trabajador social / La trabajadora social realiza intervenciones profesionales actualizadas y pertinentes fundamentadas en los referentes teóricos y conceptuales de familia en crisis	1.1.- Referentes teóricos conceptuales de la intervención con familias	1.1.1.- Teoría de Sistemas 1.1.2.- Teoría del Aprendizaje Social
	1.2.- Diagnóstico Familiar	1.2.1.- Estrategias de levantamiento de información con familias 1.2.2.- Procesos de análisis de la información 1.2.3.- Elaboración de juicios de diagnósticos
	1.3 Intervenir en crisis:	1.3.1.- Identificación oportuna y asertiva de la crisis. 1.3.2.- Acuerdo de contrato de intervención con la familia o miembros. 1.3.3.- focalizar la acción en la resolución de crisis.. 1.3.4. Establecer plan futuro post superación crisis actual.
	1.4.- Actualización profesional permanente	1.4.1.- Autoformación 1.4.2.- Formación continua

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

La segunda dice relación con fortalecer en el trabajador social la idea de concebir una **estrategia de intervención basada en el modelo de colaboración en redes**. Considerando que en general se realizan trabajos en redes orientados a gran diversidad de objetivos pero pocos de ellos, mantienen nexos de trabajo cotidiano. Por lo general, el uso de la red por parte de la institución y la familia es esporádica, entonces no existe una percepción de aporte o reconocimiento de ellas, por parte de la familia. Situación que podría explicarse, no solo desde la débil intersectorialidad de estas organizaciones sino también desde la falta de estrategias para generar y fortalecer red desde la gestión del propio trabajador social y su institución. Cualquier vínculo con las redes locales de parte de las familias surgen más por iniciativas vecinal, poblacionales, u otras que permite en ocasiones visualizar en estos contextos la posibilidad de favorecer el capital de activos sociales de las familias.

Las Políticas Públicas y los Programas de intervención en Crisis Familiar, deben basarse en lineamientos que le permitan al trabajador social *“incentivar y dinamizar una red”* que motive a otros sectores e instituciones sociales aportar en los desafíos que requiere la intervención de familias en situación de crisis, a la vez de ver esta relación de red en las dinámicas familiares.

Y se entiende cómo responsabilidades institucionales porque avanzar en esto, requiere bases legales, estatutos, reglamentos, líneas de responsabilidad, atribuciones, facultades, a los procedimientos de trabajo determinados sistemicamente. Se encuentra en directa relación a la armazón institucional.

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
 FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
 MAGISTER EN FAMILIA

Cuadro N°13 Diagrama Síntesis Competencia 2

competencia	componentes claves	unidades de competencias
2.- El trabajador social / La trabajadora social gestiona recursos programáticos, institucionales, profesionales y redes de apoyo para la intervención familiar en crisis	2.1.- Gestión en red	2.1.1.- Gestión políticas sociales 2.1.2.- Gestión políticas institucionales
	2.2.- Marco Jurídico Nacional	2.2.1.- Estructura jurídico administrativa de protección a la familia. 2.2.2.- Normativa legal de protección a la familia

La tercera, dice relación con el **establecimiento de relaciones significativas entre trabajador social y familias**. Y aquí hay claramente un desafío que se despliega del análisis: la cultura oficial del desempeño institucional de los trabajadores sociales, a lo largo de la historia, pocas veces ha potenciado el desarrollo de competencias que permita a estos profesionales crear ambientes de seguridad y confianza, que faciliten un espontáneo desenvolvimiento de los trabajadores sociales con las problemáticas de las familias, por ejemplo una atención más centrada en los requerimientos y percepciones que el miembro de la familia tiene respecto a la crisis, y menos centrada en las especulaciones y juicios que el trabajador social considera.

De alguna manera, porque la practica tradicional de la profesión, es en general autoritaria, es absolutista y carece de muchos focos que hoy centran el modelo de intervención en crisis en la familia en forma primordial, la que tiene un sentido afectivo y actitudinal muy importante, entonces aquí la institucionalidad y también los formadores de competencias, tienen un

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
 FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
 MAGISTER EN FAMILIA

trabajo arduo: los primeros en democratizar al máximo los entornos de desempeño, enfatizando un pensamiento institucional que induzca a versatilidad, permeabilidad, flexibilidad, adaptabilidad y creatividad en las acciones directas de los programas; y los segundos en generar competencias de Reflexividad y de análisis crítico frente a lo que inspiran y reproducen los modelos que desarrollamos.

Cuadro N°14 Diagrama Síntesis Competencia 3

competencia	componentes claves	unidades de competencias
3.- El trabajador social / La trabajadora social establece relaciones profesionales significativas con las familias usuarias, dentro de los referentes técnicos constituyentes de la relación profesional.	3.1.- Relaciones profesionales significativas.	3.1.1.- Respeto por el otro. 3.1.2.- Autodeterminación. 3.1.3.- Compromiso social. 3.1.4.- Escucha activa 3.1.5.- Empatía 3.1.6.- Autocuidado.

La cuarta dice relación con los **procesos profesionales colaborativos con los equipos**. Ya en el punto anterior constatábamos un uso limitado del trabajador social respecto a las redes operantes en el trabajo de intervención de crisis. Algo similar se establece en el trabajo con equipos de profesionales que pueden desde su propia disciplina también abordar la crisis que la familia vive: desde lo pedagógico, lo psicológico, lo médico, lo recreacional, lo

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
 FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
 MAGISTER EN FAMILIA

asociativo poblacional, lo informativo-comunicacional, etc. El trabajador social debe concebir éste trabajo en equipo como una herramienta que le permite a la familia incrementar la posibilidad de superar de mejor forma y a largo plazo la situación de crisis.

Además aquí hay un desafío importante, sobre cómo la disciplina del trabajo social logra ahondar y especificar en las competencias que el desarrollará para la intervención en crisis de la familia, que lo diferencia de los educadores o pedagogos, los psicólogos, los psiquiatras, etc. Con el objetivo de favorecer y propiciar una mejor intervención en crisis, en relación e interrelación con las otras disciplinas.

En el trabajo y esfuerzo interdisciplinario que se requiere en el nuevo contexto, los formadores de trabajadores sociales y ellos mismos deberán reflexionar sobre su tarea y su aporte a la sinergia laboral que se requiere para que a partir de estas distinciones, como hechos mutuamente relacionados, se pueden establecer con claridad modelos de innovación pertinentes a las necesidades actuales y gravitante de las crisis familiares.

Cuadro N°15 Diagrama Síntesis Competencia 4

<b>competencia</b>	<b>componentes claves</b>	<b>unidades de competencias</b>
4.- El trabajador social / La trabajadora social desarrolla procesos profesionales colaborativos con los equipos de trabajo en los que participa.	4.1.- Procesos profesionales colaborativos.	4.1.1.- Trabajo en equipo. 4.1.2.- Liderazgo técnico. 4.1.3.- Transdisciplinariedad

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

**CONCLUSIONES**

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

La intervención familiar en crisis se desarrolla en un contexto definido por la institucionalidad nacional, que otorga las condiciones estructurantes a la intervención profesional de Trabajo Social.

La información recabada y los análisis realizados, develan que dentro de este marco, la profesión contribuye con un repertorio profesional que le otorga competencia en ámbitos especializados de dicha temática.

En una primera mirada, la realidad aparece fragmentada. Adolescentes, niños y niñas con derechos vulnerados; violencia intrafamiliar; situaciones de infracción de ley; o personas en situación de pobreza, ejemplifican los múltiples contextos en que la crisis familiar puede manifestarse. Asimismo, representa las vías institucionales que definen la crisis y permiten al colectivo profesional reconocer oportunidades de intervención a nivel familiar.

Una segunda cuestión, ya enunciada por C. Montaña (1998), dice razón con la instalación en el imaginario profesional de una falsa separación de la realidad que se fuerza en distinguir el acto de intervenir en caso, grupo y comunidad. No quiere decir esto que no es atingente reconocer las especificidades de ciertas técnicas u objetos de análisis diferenciados, pero si la necesidad de pensar la realidad social como un todo. Esto además es coherente con las perspectivas dominantes en materia de intervención psicosocial, en las que el enfoque sistémico es mayoritariamente referido.

En estas oportunidades de intervención, la familia devuelve una segunda mirada con carácter de integralidad a la fragmentación precedente, superando incluso las propias definiciones con que el repertorio profesional la reconoce. Este aspecto es relevante, pues reconoce el carácter dialéctico en

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

el que se funda la relación entre trabajadores(as) sociales y personas/colectivos sujetos de la intervención.

La historia del ejercicio de la profesión ha distanciado a estas partes a posiciones que no logran dialogar, en base al falso supuesto del *expertismo* en el que se funda el actuar de una parte importante de los profesionales del trabajo social.

Esto es interesante de resaltar porque la intervención en crisis de la familia requiere ser abordada no *solo desde la perspectiva del trabajador social*. Existe una esfera política, económica, social y cultural en la que ámbitos familiares se desenvuelven. Esto afecta la percepción del colectivo de estar desarrollando un proceso de apoyo en las crisis familiares necesario pero segmentado o sectorizado.

Cambiar esta percepción implica como punto de partida mejorar la capacidad de escucha activa en los procesos de crisis familiar a los que son convocados los profesionales, pero además requiere de una nueva forma de construcción de conocimiento, quizás de mayor horizontalidad, en el sentido que incorpore mayor participación de los actores en conflicto en la búsqueda de las soluciones a las crisis. Esta es más que una tarea meramente técnica un verdadero desafío epistemológico.

En este sentido, en el discurso producido desde los trabajadores sociales que intervienen en situaciones de crisis familiares, se reconoce un propósito valórico que está en el sustrato de la disciplina del Trabajo Social. En efecto, si la intervención es un tema principal en la producción metodológica y conceptual- aún en forma incipiente-, la ética social es un tema relevante que probablemente desafiará a las próximas generaciones de profesionales. No se trata sólo de definir que es ético en la actuación

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

profesional, sino que también propiciar la discusión de los que es ético en el conjunto de la sociedad. De esta forma, discusiones vinculadas a la familia, tales como divorcio, protección de los hijos, aborto, y otros temas emergentes, deben ser considerados al momento de pensar en la contribución del trabajo social al colectivo social.

En este sentido, la Teoría Comunicacional de Habermas es un análisis que el trabajo social debe considerar. El pensamiento de Habermas continuador de la Teoría Crítica especialmente en la teoría de la acción comunicativa, plantea que la tecnología, como elemento transformador de nuestra sociedad, con ello la familia, se presenta con elementos que facilitan y dificultan la acción social por tanto no existe ese destino casi determinista de la dominación tecnológica sobre el ser humano por lo tanto, debe entenderse como una interacción creadora mediada por la libertad y la acción humana entre el desarrollo tecnológico y el avance de la sociedad. Habermas nos plantea que la sociedad se está conformando y construyendo más en términos de comunicación y *“la comunicación es el nuevo contrato de la intersubjetividad de la sociedad”*, la interacción en la sociedad es cada vez más de relaciones comunicativas, los actores sociales para entenderse deben establecer relaciones a través del lenguaje. “El concepto de acción comunicativa fuerza u obliga a considerar también a los actores como hablantes y oyentes que se refieren a algo en el mundo objetivo, en el mundo social y en el mundo subjetivo, y se entablan recíprocamente a este respecto pretensiones de validez que pueden ser aceptados o ponerse en tela de juicio”, esta acción de los hablantes es lo que produce el entendimiento y lo que está en su base material es el mundo de la vida, las personas forman sociedad para cumplir fines sociales y esto sólo es posible a través del entender al otro y de entenderse entre sí, aspectos centrales en los temas de crisis familiares.

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

En relación con las competencias para la intervención en crisis familiares, no cabe duda que la noción de *competencia profesional* se ha instalado en el amplio espectro de la acción humana. Discutida y criticada por su excesivo apego a la funcionalidad laboral, el campo de las competencias profesionales se han extendido hasta alcanzar el quehacer del mundo social.

Para efectos del análisis, se ha evidenciado que las propuestas de CINTERFOR son pertinentes a la realidad del ejercicio profesional del Trabajo Social y de la intervención en situaciones de crisis familiar. En este sentido, ofrece un nivel conceptual y metodológico de base para la articulación de un repertorio de competencias pertinentes.

Respecto de las competencias que emergen de los discursos de los trabajadores sociales, es posible señalar que su enunciación responde a los aspectos destacados por los profesionales entrevistados, además de la observación de sus prácticas relativas a la intervención en situaciones de crisis. Si bien estas prácticas encuentran sentido en la propia actividad y resultados logrados por los y las profesionales, es necesario indicar que no siendo nuevas, no se ajustan a lo descrito por la bibliografía más clásica a este respecto.

Con todo, en la referencia a las actividades profesionales, los conceptos de familia, equilibrio/desequilibrio, crisis, entre otros, son igualmente reconocidos como términos relevante al momento de enunciar las competencias en este campo.

De acuerdo a lo anterior, a partir del discurso del colectivo de profesionales entrevistados se reconocen las siguientes competencias para la intervención social en familias en crisis:

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

- ✓ *El trabajador social / La trabajadora social realiza intervenciones profesionales actualizadas y pertinentes fundamentadas en los referentes teóricos y conceptuales de familia en crisis*
- ✓ *El trabajador social / La trabajadora social gestiona recursos programáticos, institucionales, profesionales y redes de apoyo para la intervención familiar en crisis*
- ✓ *El trabajador social / La trabajadora social establece relaciones profesionales significativas con las familias usuarias, dentro de los referentes técnicos constituyentes de la relación profesional.*
- ✓ *El trabajador social / La trabajadora social desarrolla procesos profesionales colaborativos con los equipos de trabajo en los que participa*

Estas competencias dan cuenta de una disciplina como Trabajo Social, en la que el acervo atesorado en su desempeño histórico le otorga la densidad pertinente para declarar, desde un renovado marco de competencias profesionales, su repertorio especializado en el trabajo con familias. Continuas demandas de intervención familiar, encuentran experticia profesional y capacidad de respuesta a las demandas emergentes de una concepción de familia que se resignifica, conforme se transforma el mundo que la contiene.

Luego de éste análisis surgen ciertos **desafíos**: el fundamental es la permanente revisión de las competencias con las que se están formando los trabajadores sociales, y las competencias que la experiencia laboral, y con ello el contexto institucional de los programas, le están permitiendo potenciar.

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

Va a resultar muy necesario preguntarse como ejercicio obligatorio y cotidiano, y como estrategia evaluativa y de monitoreo, si las competencias que desarrollamos en *intervención en crisis* responden a la complejidad de las problemáticas sociales, y específicamente de las problemáticas relevantes en temas de familia.

Otro desafío latente es cómo el despliegue de competencias del trabajo social, va incorporar competencias acordes y vinculadas a las transformaciones tecnológicas. El análisis histórico de las competencias no contiene menciones en éste sentido en relación a lo técnico, a lo metodológico, siendo lo más preocupante la competencia participativa, considerando con el uso de tecnología Informática y de las comunicaciones, y con ello el énfasis de la red social-virtual, hoy constituye una base fundamental de la participación social, técnica, metodológica, etc.

Respecto a los desafíos que se desprenden para las Políticas Públicas, es muy importante relevar lo reflexionado por Arriagada (2006), respecto a segmentación de las políticas, las que tienen el desafío de funcionar de manera sistémica frente a un escenario actual caracterizado por una creciente complejidad y heterogeneidad de los hogares y familias y por el cambio en las relaciones entre sus miembros al interior de cada familia, debido a procesos de individuación y democratización.

Los trabajadores sociales dejan en evidencia esta preocupación de cómo opera la política pública, y esto es muy relevante para profundizar un análisis desde la eficiencia y eficacia, frente al carácter fragmentario y sectorial que tienen las políticas sociales en Chile.

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

Se suma a esta problemática la siguiente: la relación entre este carácter de la política social y su efecto en la intervención.

Finalmente ante una realidad crecientemente compleja, que requiere una intervención y abordaje multidimensionales, las respuestas desde la política pública suelen ser más bien fragmentadas. por lo cual esta debe ser cambiada y resuelta como política social de Estado o como política pública.

### **Síntesis final**

A modo de síntesis del proceso realizado, podemos sintetizar que

- Conocemos los sentidos y significados que otorga el colectivo profesional a la familia identificando sus transformaciones según su experiencia en programas gubernamentales. Falta un énfasis en asociar el concepto familia al de comunidad, pero hay una distinción de funciones tradicionales y a la vez emergentes de las actuales familias, entre las más relevantes y consensuadas en el discurso están la familia como red, como catalizador de biografía y cómo actor del territorio y su espacio social.

- *Conocemos la percepción del colectivo de trabajadores y trabajadoras sociales, sobre las competencias que se despliegan en la práctica de la intervención en crisis. Hay una amplia variedad de competencias que se reconocen y declaran por parte del colectivo*, y si bien no hay una aplicación rigurosa en esta variedad frente al modelo de intervención en crisis analizado, de todas formas **se aprecian elementos del modelo que son reconocidos en las prácticas** como la identificación de crisis, brevedad, búsqueda de una solución a la crisis identificada.

- Se ha logrado caracterizar el repertorio de competencias profesionales de los trabajadores sociales frente a las situaciones de crisis familiar. Entre estas las técnicas, metodológicas, participativas y personales. Y sobre estas **se relevan por su importancia cuatro**: que el trabajador social maneje bases teóricas y conceptuales que le permitan concebir una intervención adecuada, pertinente y oportuna: que conozca, maneje y valore estrategias de intervención basada en el modelo de colaboración en redes; que pueda desarrollar la habilidad de establecer relaciones significativas con las familias a intervenir, y finalmente que valore los procesos profesionales colaborativos con los equipos que deberá establecer.

Se presenta a continuación un esquema de trabajo integrado en relación a los objetivos específicos declarados por el estudio:

Grafica N°1. Esquema de síntesis



En este esquema, se expresa el principal hallazgo de la investigación: que el Trabajo Social cuenta desde su ejercicio **con un conjunto de**

**competencias compartidas relativas a la intervención en crisis familiares**, que posibilitan un ejercicio de cambio en la historia de la familia, la oportunidad de aprendizajes sociales significativos a partir de la identificación y solución de la crisis, la oportunidad de reinserción social, pero también la oportunidad de desarrollar con esto la competencia de investigar, para generar más conocimiento en las temáticas de intervención en crisis, entender mejor los cambios y desafíos, y sin duda aplicar mejor los recursos profesionales.

Todo lo anterior, mediado por una efectiva respuesta de la red y de las instituciones pertinentes, que mediando un adecuado uso de la gestión asistencial, potencie respuestas para mejorar la vida de las familias sujetos de la atención profesional.

Por ello, el Trabajo Social puede reencontrarse en su carácter técnico, metodológico (investigativo), participativo, ético y personal con las personas que se ubican en el centro de la acción, discurso y práctica de la profesión. Las competencias profesionales ayudan a visibilizar esta relación, pero finalmente, está en el imaginario compartido por trabajadores y trabajadoras sociales el fundamento de la respuesta a los desafíos que un nuevo siglo y que nuevos escenarios plantean a la existencia de la familia en la historia.

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

**BIBLIOGRAFÍA**

AYLWIN ACUÑA, NIDIA Y SOLAR SILVA ,MARIA OLGA(2003). *Trabajo social familiar*. Ediciones Universidad Católica de Chile. Santiago de Chile

ARRIAGADA, IRMA (2006). *Cambios de las políticas sociales: políticas de genero y familia*, CEPAL, Santiago de Chile.

BAEZA R. MANUEL ANTONIO, 2002. *De las Metodologías Cualitativas en la Investigación Científico-Social*. Diseño y uso de Instrumentos en la producción de sentido. Proyecto a la Docencia.

BRIONES, GUILLERMO (1998) *Métodos y técnicas de investigación para las Ciencias Sociales*. Ed. Trillas, México.

BOURDIEU PIERRE. (1997), *Capital cultural, Escuela y Espacio Social*. Ediciones Siglo XXI, Ciudad de México.

CASTAÑEDA P. Y SALAMÉ A.M.(1996). *Le système éducatif et la formation des travailleurs sociaux au Chili*. Centro de Formación Superior en Trabajo Social ANDESI París, Francia.

CINDA (2000). *Las Nuevas Demandas del Desempeño Profesional y sus implicancias para la Docencia Universitaria*. Ministerio de Educación Pública, Santiago de Chile.

COX, CRISTIÁN (1999). *Nuevo Currículum: Respuesta a requerimientos del Futuro. Pivote de la Reforma*. Unidad de Currículum y Evaluación; Ministerio de Educación Pública, Chile 1999.

COX. C. 1999. *El Ministerio de Educación y la Reforma del Currículum*. Revista de Pedagogía FIDE, 409 : 32-35

DELGADO J. MANUEL, GUTIÉRREZ J. (1995). *Métodos y Técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Ed. Síntesis S.A. Madrid – España.

DURKHEIM EMILE, (1979). *Educación y Sociología*. Ediciones Linotipo. Bogota.

DU RANQUET, MATHILDE (1996). *Modelos en trabajo social: intervención con personas y familia*. Siglo XXI, México.

ECHEVERRÍA SAMANÉS, BENITO. (2001). *Configuración actual de la Profesionalidad*. Revista Letras de Deusto, Vol. 31, Nº 91.

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

FIGUERAS, PILAR (1996). *La Inserción del Universitario en el mercado de trabajo*. EUB; Barcelona, España.

GILBERT CEBALLOS JORGE.(1997). *Introducción a la Sociología*. LOM Ediciones, Santiago de Chile.

GOETZ, J. P. Y M. D. LECOMPTE, *Etnografía y diseño cualitativo de investigación educativa*, Morata, Madrid, 1988.

HABERMAS, JÜRGEN (1987) *“Teoría de la Acción comunicativa”*. Vol. I y II Ed. Taurus, Madrid, España.

HERNÁNDEZ SAMPIERI R. Y Otros ( 1995) *Metodología de Investigación*. Ed.,c Graw Hill.México Df. México.

JIMÉNEZ GODOY, ANA BELEN.( 2005) *Modelos y Realidades de la Familia*, Editorial Fundamentos, Madrid.

LEVI- STRAUSS (1988)*Estructura Social*. Ed. Paidos, Barcelona

MAZARIEGOS Y OTROS (1999).*Competencias Transversales*. Barcelona, España.

PAYNE, MALCOLM (1995).*Teorías contemporáneas del trabajo social: una introducción crítica*. Paidos, Barcelona.

PAPALIA, DIANE E.(2004) *Psicología del Desarrollo Humano*. Mc Graw Hill, México,

PERRENUOD, PHILIPPE (1999).*Construir competencias desde la escuela*. Dolmen Ediciones; Santiago de Chile.

PNUD (1999), *Informe Sobre Desarrollo Humano 1999*. Publicado por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. Ediciones Mundi-Prensa.

PNUD ( 2002), *Desarrollo Humano en Chile. Nosotros los Chilenos: un desafío cultural*. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, Santiago de Chile.

REY, BERNARD (1999). *De las competencias transversales a una pedagogía de la intención*. DOLMEN Ediciones, Santiago de Chile.

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

ROBLES FERNANDO. (1999), *Los Sujetos y la Cotidianidad. Elementos para una Microsociología de lo Contemporáneo*. Ediciones Sociedad Hoy. Concepción Chile.

TAYLOR, S.J. Y R. BOGDAN, R. (1986) *“Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación”*. Editorial Paidós, B. Aires. Argentina.

VISCARRET GARRO, JUAN JESÚS(2007). *Modelos y métodos de intervención en trabajo social*. Alianza, Madrid

UNESCO, (1996). *La Educación Encierra un Tesoro. Informe de la UNESCO de la Comisión Internacional sobre Educación para el Siglo XXI* . Santillana Ediciones UNESCO, Madrid, España.

UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
MAGISTER EN FAMILIA

ANEXO 1  
PAUTA DE ENTREVISTA

Pauta de Entrevista

- 1.- Desde su experiencia profesional ¿Cómo definiría Ud. el trabajo social?
- 2.- A su juicio, ¿Cómo definiría Ud. el trabajo social familiar? ¿Cuál es el objeto de intervención de Trabajo Social en el ámbito familiar?
- 3.- ¿Cuál es el concepto de Familia con el que Ud. orienta su intervención profesional? ¿Cuál es el concepto de familia que desde su experiencia Ud. ha logrado configurar? ¿En que se asemejan o se diferencian ambos conceptos en su trabajo profesional cotidiano en el ámbito familiar?
- 4.- Tomando como referencia su experiencia profesional en la intervención familiar ¿Cuáles serían las competencias (habilidades, destrezas, capacidades) que requiere un o una profesional de Trabajo Social para realizar una intervención pertinente y de calidad en este ámbito de intervención?
- 5.- ¿Podría relatar alguna de las intervenciones familiares que le hayan reportado mayor aprendizaje o significancia en su trayectoria de trabajo con familias?