



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO.
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

**QUEHACER PROFESIONAL DE LOS(AS)
TRABAJADORES(AS) SOCIALES, FRENTE AL
FENÓMENO SOCIAL DE LA NUEVA RURALIDAD, EN
EL TERRITORIO LAJA DIGUILLÍN.**

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE TRABAJADORA SOCIAL

AUTORAS: GARRIDO CHÁVEZ, XIMENA JAZMÍN.

INOSTROZA INOSTROZA, YENY DE LOURDES.

DOCENTE GUÍA: CONCHA TORO, MARCELA DEL CARMEN.

DICIEMBRE, 2013

CHILLÁN, CHILE

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS.

Resulta difícil empezar a escribir esta dedicatoria, son muchos los recuerdos que evoca mi mente.... Hace 5 años atrás comenzamos con mi hijo una nueva etapa, un proceso difícil ya que ingrese a la carrera con 12 semanas de gestación, sin embargo ha sido una experiencia donde hemos aprendido juntos y que nos ha fortalecido como familia. Es por ello que quiero dedicar mi tesis a la personita más importante de mi vida, a mi centro, a mi motivo de vida, a mi regalón, mi gigante chiquito... mi Marcelito Esteban, quien esta incondicionalmente a mi lado. Como no evocar todos los días, en que a pesar del cansancio producido por sus horas de juegos infantiles, me esperaba para regalonear al final de día y dormir abrazaditos.

Han sido 5 años en que juntos hemos vivido un proceso de cambios, nadie dijo que sería fácil, pero lo hemos logrado juntos. Jamás olvidaré tu primer día de clases en tu jardín y lo que dijiste cuando entraste por primera vez a la tu sala imamá es así también la universidad? Porque yo también quiero ir. Eres tan lindo mi Marcelito Esteban, te amo profundamente.

Hijo hermoso te quiero agradecer por haberme escogido para ser tu mamita como dices tú. Por ser lo más lindo que tengo en la vida, por cargarme de energías, cuando no quería más guerra. Imposible resistirse a un "mamita te quiero comer a besitos y abracitos", un besito tuyo basta para borrar cualquier problema que hubiese tenido. Gracias a tí hijo, hoy soy quien soy.

Quisiera también agradecer a mi abuelita que desde el cielo, me protege y acompaña siempre. Decir que te extraño no

expresa lo mucho que me has hecho falta. Sin embargo sé que tu luz ilumina mi actuar día a día.

Agradecer a mi madre, por estar ahí cuando la he necesitado, a mi hermana, que a pesar de ser muy diferentes, compartimos las mismas aspiraciones y un objetivo en común, luchar siempre por la superación. A ti todavía te quedan algunos años de arduo estudio, pero confío plenamente en tus capacidades, ya pronto serás la abogada Evelyn Inostroza y habrás cumplido tu sueño.

Y finalmente agradecer a cada una de las Trabajadoras Sociales que accedieron a participar de esta investigación y que contribuyeron al análisis crítico del Quehacer Profesional del Trabajo Social.

“Empieza haciendo lo necesario, después lo posible, y de repente te encontrarás haciendo lo imposible.”

San Francisco de Asís

Yeny Inostroza.

Ya se culminan cinco años de esfuerzo, coraje y entrega. Es difícil poder resumir las emociones que invaden mi ser en esta etapa de vida tan importante.

Esta tesis se la dedico a mis padres a mi hermana y abuelo, que aunque ya no estás en este mundo, desde donde estás me has ayudado en este proceso, te quiero abuelo. Mi familia, desde pequeña, me ha inculcado diversos valores y enseñanzas. Gracias por incentivar desde pequeña el estudio, la responsabilidad, la honestidad, gracias por estos años de compañía y contención universitaria, gracias por ser mis padres, gracias por tolerar mi mal genio y quererme de igual forma. Los amo.

A mi hermana, es difícil agradecer casi 23 años de amor, lealtad, tolerancia y paciencia. Gracias por siempre estar ahí cuando te he necesitado. Gracias por hacerme ver las cosas desde otro punto de vista cuando creo no hay salida. Gracias por ser como eres conmigo, por eso y mucho más, gracias hermanita. Gracias por ser mi hermana.

A mis amigas Any, Karen, Texia y Camila. Gracias por esas horas y horas de conversación, siempre ahí cuando las he necesitado, sin importar si es de día, noche, llueva o truene, siempre dispuestas a dar una palabra de aliento. Gracias por los consejos por las horas y horas de conversaciones, por la confianza, preocupación, sus locuras, su dispersión. Gracias por enriermme cuando lo he necesitado. Gracias por la lealtad, la confianza, el cariño. Gracias por ser mis amigas, por escucharme en los momentos de estrés pre y post tesis,

sufrieron las consecuencias de ello pero siguen aquí. Las quiero mucho

A la profesora Marcela Concha, quien guió la tesis en todo el proceso, gracias por la paciencia, la dedicación, profesionalismo, por el tiempo, la ayuda, la contención y por sobre todo la confianza demostrada.

Agradecer, de igual forma a las siete entrevistadas que participaron en la recolección de datos para culminar esta tesis, por su disposición, disponibilidad, confianza y tiempo entregado para la consecución de nuestro trabajo.

"Nadie puede construirte el puente sobre el cual hayas de pasar el río de la vida; nadie, a no ser tú" (Nietzsche).

Ximena Garrido.

Resumen

La presente investigación busca conocer el Quehacer Profesional de los(as) Trabajadores(as) Sociales, frente al fenómeno social de la nueva ruralidad, en el contexto territorial correspondiente al sector Laja – Diguillín.

Para desarrollar esta temática, se entrevistaron a Trabajadoras Sociales que llevaran a lo menos 2 años de ejercicio de la profesión en las comunas pertenecientes a este territorio, desempeñando labores en instituciones o departamentos públicos, entre ellos Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), Departamento de Administración de Educación Municipal (DAEM), Hospital Comunitario y Establecimientos de Educación.

Para el desarrollo del Marco Referencial, se realizó una búsqueda bibliográfica de diversos autores que se enfocan en los cambios sociales que se han desarrollado frente al fenómeno de la nueva ruralidad, como también elementos que constituyen el Quehacer Profesional de los(as) Trabajadores(as) Sociales. El Marco Teórico se basó en teorías dando así el sustento necesario al trabajo realizado. Estas teorías son, la Teoría de la Comunicación Humana e Interaccionismo Simbólico.

La metodología de trabajo fue en base a la Investigación Cualitativa, donde se utilizó la fenomenología como enfoque epistemológico, siendo el método de caso, el que guió la investigación a través de la realización de entrevistas semiestructuradas a las Trabajadoras Sociales. Con el desarrollo de éstas, se abordaron los objetivos específicos de la investigación y en el transcurso se incluyó una nueva categoría de análisis, correspondiente al autocuidado de los(as) Trabajadores(as) Sociales.

Finalmente, las conclusiones giran en torno a que existe un escaso proceso analítico-reflexivo en torno a las metodologías utilizadas en las intervenciones de los(as) Trabajadores(as) Sociales, en el contexto de la nueva ruralidad. Así como también que el autocuidado institucional no forma parte de las políticas de bienestar social de las instituciones hacia sus funcionarios(as).

ÍNDICE

I.-INTRODUCCIÓN.....	9
II.-PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA	12
II.1. Planteamiento del problema.....	12
II.2.- Justificación	16
III.- PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN Y OBJETIVOS	18
III.1.- Preguntas de investigación.....	18
III.2.- Objetivo general y específicos	18
III.3.- Supuestos	19
III.4.- Temas /categorías	19
IV.- MARCO REFERENCIAL	21
IV. 1.- Marco Conceptual	21
IV. 2.- Marco Teórico	41
IV. 3.- Marco Empírico.....	46
V.- DISEÑO METODOLÓGICO.....	51
V.1.- Diseño y Tipo de Investigación.....	51
V.2.- Enfoque Epistemológico	52
V.3.- Método	54
V.4.- Sujetos de estudio y criterios de selección	55
V.5.- Técnicas de producción de datos.....	56
V.6.- Plan de Análisis de datos	58
V.7.- Criterios de calidad.....	59
V.8.- Aspectos éticos.....	61
VI.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	63
VI.1. Presentación de los Sujetos de Estudio.....	63
VI.2.- Análisis y Discusión de los Datos.....	66

VI.2.1. Categoría/Tema: Metodologías y técnicas.	68
VI.2.1.1. Subcategoría/subtema metodología(s)	68
VI.2.1.2. Subcategoría/subtema técnica(s)	71
VI.2.1.3. Subtema/subcategoría rol(es)	74
VI.2.1.4. Subtema/subcategoría funciones	80
VI.2.2. Categoría elaboración del discurso	83
VI.2.2.1. Subcategoría lenguaje no verbal	83
VI.2.2.2. Subcategoría/subtema Lenguaje verbal	84
VI.2.2.3.- Subtema/subcategoría diálogo	86
VI.2.3.- Categoría/tema prácticas de vinculación	90
VI.2.3.1. Subcategoría/subtema Acogida	90
VI.2.3.2. Subcategoría/subtema Cercanía	94
VI.2.3.3. Subcategoría/subtema Trato	98
VI.2.4.-Categoría emergente: Autocuidado	100
VI.2.4.1. Subcategoría/subtema: Prácticas de autocuidado institucional	102
VII. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	109
VII.1.- Conclusiones:	109
VII.2.- Sugerencias.	115
VIII.-BIBLIOGRAFIA.....	116
IX.-WEBGRAFÍA.....	121

I.-INTRODUCCIÓN

El presente informe, da cuenta del proceso de tesis desarrollado durante el año 2013. La tesis se enmarcó en un estudio exploratorio – descriptivo, sobre el Quehacer Profesional de los (as) Trabajadores (as) Sociales frente al fenómeno social de la nueva ruralidad presentado en el territorio Laja – Diguillín.

Este documento se encuentra dividido en dos grandes hitos, primero, consta de una parte conceptual, teórica y metodológica y una segunda parte donde se desarrolla un análisis reflexivo y crítico, en cuanto a los hallazgos vislumbrados en la investigación empírica realizada.

La ruralidad en América Latina y principalmente en Chile, se ha ido modificando de acuerdo al cambio cultural y a la implementación del modelo neoliberal como modelo de desarrollo imperante en el país. Este paradigma afecta el desarrollo agrícola rural, ya que permite que las grandes empresas se fortalezcan, mientras que los pequeños y medianos productores se ven afectados por el alza de los precios de los insumos, causando que la población joven migre a la ciudad en busca de nuevas alternativas de trabajo y estudios. Esto genera que la población adulta en las comunas del territorio Laja - Diguillín sea mayor que la cantidad de jóvenes.

En la última década, se ha observado un particular fenómeno, que trata del aumento en el ingreso a la Educación Superior Universitaria o Técnico Profesional de la población joven, provocando un cambio en la dinámica familiar, ya que muchos de estos jóvenes rompen la tradición y son las primeras generaciones que ingresan a la Educación Superior.

Es por estos antecedentes, que se hace relevante poder vincular el Quehacer Profesional del Trabajo Social con las metodologías y técnicas de intervención, el aspecto discursivo y las prácticas de vinculación desarrolladas por los(as) Trabajadores(as) Sociales en el contexto de la nueva ruralidad dentro del espacio territorial correspondiente al sector Laja – Diguillín.

El objetivo central de esta investigación, apunta a poder conocer el Quehacer Profesional de los(as) Trabajadores(as) Sociales frente al fenómeno social de la Nueva Ruralidad, en el Territorio Laja Diguillín. Para poder contextualizar este objetivo y analizarlo en profundidad se consideraron tres aspectos para el desarrollo de la investigación. Éstos corresponden a Metodologías y Técnicas, Discurso/Comunicación con los/as usuarios/as y las Prácticas de Vinculación. Por tanto, se entenderá como metodologías de intervención al binomio teoría/ metodología que orienta el quehacer profesional validándolo, superando el nivel empírico, adentrándose en la comprensión fundamental de lo real, evitando caer en la manipulación operativa de lo social, visualizando las múltiples vías de aproximación al mismo y estableciendo determinaciones esenciales, actividades y tareas” (Vélez, 2003). Por su parte, Delgado y Gutiérrez (1995), entienden como discurso al flujo comunicativo obtenido siguiendo la línea de comunicación simbólica que tiende a escribirse en una posición social. Este flujo o canal comunicativo permite que se desarrolle la comunicación con los/as sujetos/as de intervención. El(a) Trabajador(a) Social en su quehacer profesional desarrolla prácticas o formas de acercamiento que son reconocidas como características innatas de los/as profesionales, entre ellas se reconocen la empatía, la confianza, entre otros.

La nueva ruralidad por su parte, es considerada como un fenómeno social, que ha ido generando pequeños cambios en las zonas rurales, tales como un crecimiento tecnificado de la agricultura, disminución del número de hijos en las familias, migración a las ciudades de la población joven, lo que influye considerablemente en las políticas sociales implementada por los(as) Trabajadores(as) Sociales . Para Llambí (1994), este nuevo fenómeno que se ha hecho presente tanto en los países de América Latina como en países pertenecientes a otros continentes del mundo, no es un fenómeno propio de los países denominados tercer mundistas, ya que la nueva ruralidad se ha desplegado debido a las nuevas formas relación que se dan de forma masiva a través de las redes sociales.

Con la primera entrevista realizada, se constató la necesidad de investigar también el autocuidado que realizan los(as) Trabajadores(as) Sociales, por lo cual se agrega como categoría emergente. Ésta se centró en dos aspectos centrales: autocuidado institucional e individual.

II.-PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA

II.1. Planteamiento del problema.

La nueva ruralidad, es una propuesta para mirar el desarrollo rural desde una perspectiva diferente a la que predomina en las estrategias políticas dominantes de los gobiernos y organismos internacionales.

En los últimos años, se ha ido desarrollando una dinámica muy interesante en la configuración del concepto de ruralidad, ya que éste permite escapar de una visión sectorial que durante muchos años encuadró de manera exclusiva a los actores rurales en el sector de la agricultura como medio principal de su economía (Pérez, 2001). Esta situación no se da tan solo en Chile, sino que se desarrolla principalmente en América Latina, donde este fenómeno de “nueva ruralidad” se extiende, por Bolivia, México, Colombia, Brasil, entre otros países. La configuración de este nuevo contexto, se caracteriza por la migración campo ciudad y el abandono del capital social activo, es decir, un alto porcentaje de jóvenes no se interesa por desarrollar un trabajo agrario, debido a que migra a la ciudad por estudios y formación profesional ajenos al quehacer campesino. Otra característica, está dada por la falta de sentido de pertenencia e identidad y el escaso arraigo al territorio, que este grupo etario manifiesta.

La nueva ruralidad en América Latina, está íntimamente relacionada con procesos de transformación, denominados “cambios en patrones productivos y en técnicas de producción inducidas por las políticas de ajuste en la agricultura; las repercusiones en el ambiente, en la calidad de vida, así como en las transformaciones socioeconómicas, es decir, de las condiciones de producción y reproducción de los habitantes rurales” (Llambi, 1994).

Hoy en día, nos encontramos frente a un dilema que exige la resignificación de lo rural, y con ello su revalorización social, cultural, ambiental y, sin duda, económica en el sentido de una economía moral (Moreira, 2005). En este marco, el Quehacer Profesional de los(as) Trabajadores(as) Sociales,

entendido como el desarrollo de metodologías y técnicas de intervención, aspectos discursivos y prácticas de vinculación, que favorezcan y potencien la relación con los usuarios(as) del territorio antes señalado, representa un aspecto central de esta investigación.

Grammont (2004), plantea que la discusión frente a la nueva ruralidad es compleja, ya que involucra distintos aspectos y fenómenos que se sintetizan en los siguientes puntos:

- 1) **Desaparece la dicotomía:** el campo y la ciudad, son diferentes pero complementarios; se habla de la urbanización del campo porque se incrementan las ocupaciones no agrícolas; los medios masivos de comunicación llegan hasta las regiones más alejadas.
- 2) **La tecnología:** revoluciona la vida en el campo y son las empresas transnacionales quienes establecen las reglas del mercado, a través del control de las cadenas productivas y de la agricultura por contrato.
- 3) **La población rural no agrícola:** adquiere mayor importancia, pues se reproduce a partir de la combinación de las diferentes actividades económicas de sus miembros.
- 4) **Desigualdad social, pobreza y marginación:** prevalecen y sustituyen la idea del desarrollo y de la integración nacional.
- 5) **El problema de género y la cuestión étnica:** adquieren otros matices, y un mayor interés.
- 6) **La conservación del medio ambiente:** cobra mucha importancia, lo que ha obligado a algunas instituciones nacionales e internacionales a buscar otros mecanismos para definir las políticas públicas correspondientes.

Estos tres últimos puntos señalados, cobran gran relevancia al vincularlos con la disciplina del Trabajo Social y el quehacer profesional de éste. La desigualdad social, la marginación y la pobreza es uno de los puntos centrales que aborda esta disciplina desde los inicios del año 1917 con Mary Richmond, a partir del trabajo asistencial y de caridad que realizaban, principalmente las mujeres, en épocas de guerra. Luego, se produjo un largo proceso de profesionalización y reconceptualización. Con el paso de los años, las demandas sociales y contexto social fueron cambiando y se incluyeron nuevos factores relevantes de ser abordados y considerados en esta disciplina, como lo son los problemas de género y cualidades étnicas. Las discriminaciones por género y rasgos étnicos han sido aspectos que ha abordado el Trabajo Social como disciplina y a su vez, han sido estudiadas por diversos profesionales del área social. Conforme el tiempo avanza se incluyen nuevas preocupaciones y el contexto de intervención cambia, pero siempre quedan las problemáticas que se abordaban antes, es decir, aún se trabaja con la superación de la pobreza, con la aceptación de la diversidad sexual, étnica y cultural. El medio ambiente, al igual que las anteriores, es un área de gran interés para el Trabajo Social, ya que se han formulado programas y proyectos específicos de trabajo en esta área.

Con el transcurso del tiempo el Quehacer Profesional del Trabajador(a) Social se ha debido ir “adaptando” a los nuevos contextos, dado que los escenarios de intervención no son los mismos y las metodologías y técnicas deberán ser orientadas, según cada uno de éstos, debiendo modificar, adaptar o innovar con estrategias de intervención, en escenarios tan distintos como son lo rural y urbano, campo y ciudad, ruralidad y nueva ruralidad.

Se entendió como territorio de estudio a las comunas que bordean el río Laja-Diguillín, tales como: Yungay, Pemuco, El Carmen, Bulnes, Chillán Viejo, Pinto y San Ignacio. Estas comunas, se caracterizan por desarrollar una actividad principalmente agrícola, basada principalmente en siembras de papas, porotos, trigo y hortalizas. Otra fuente de empleo corresponde al sector hortofrutícola y

trabajos administrativos en menor cantidad, esto característico de comunas principalmente rurales, es por ello que se busca comprender y contextualizar el trabajo desarrollado por los(as) profesionales del área social en lo rural.

El Trabajo Social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno, utilizando para ello metodologías y técnicas propias del quehacer profesional que favorecen la intervención con los(as) usuarios(as). Según la FITS el Trabajo Social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías del comportamiento humano y los sistemas sociales.

El Trabajo Social desempeña una labor con la comunidad, donde es importante la participación de ésta y la utilización de un lenguaje adecuado con los(as) usuarios(as). Es aquí donde la importancia de establecer adecuadas relaciones profesionales y de interés social, se vuelven trascendentales para el desarrollo de las comunas del territorio Laja-Diguillín.

II.2.- Justificación:

Las metodologías y técnicas de intervención, discurso/comunicación y prácticas de vinculación que desarrollan los(as) Trabajadores(as) Sociales, en su quehacer profesional en el ámbito rural, están escasamente abordadas empíricamente, lo que hace necesario investigarlas y abordarlas, para luego dar cuenta de ellas. Todos estos aspectos serán los que reconozcan los(as) propios(as) Trabajadores(as) Sociales que se encuentren insertos(as) laboralmente en los servicios del sector público de las comunas que comprende el territorio Laja- Diguillín.

Estas comunas son mayormente rurales donde su principal fuente de desarrollo es hortofrutícola y gran parte de su población radica en sectores rurales, cuyos habitantes son usuarios(as) de las áreas de asistencia social de cada comuna.

El Quehacer Profesional está regido por las metodologías de intervención propias del Trabajo Social, “Entender el Trabajo Social como disciplina académica implica aproximarse a un conocimiento racional. Realizar una acción racionalmente significa no solo alcanzar un máximo de adecuación a medios afines, sino también seleccionar los fines por medio de la utilización de medios relevantes disponibles. Desde el momento en que el Trabajo Social se preocupe de racionalizar su acción y de institucionalizar su rigurosidad, se transforma en una disciplina” (Aylwin, Briseño, Lado, 1975:10).

Por otro lado, Mattus (1999:35), sostiene que “es relevante para el rol profesional del Trabajo Social, reconocer las estrategias de intervención propias de desempeño profesional, enmarcada en el ámbito rural, por lo que resulta pertinente ir descubriendo estos aspectos, lo que favorece el quehacer de la disciplina, ya que el Trabajo Social tiene como objetivo atender los sectores sociales que presentan limitaciones para satisfacer sus necesidades básicas y que requieren de un agente externo para superar su situación. Estos ámbitos, al igual que la gama de funciones de un(a) Trabajador(a) Social, son muy amplios,

por lo que es difícil lograr una delimitación precisa. La acción del Trabajo Social en la satisfacción de necesidades se proyecta también en una perspectiva de promover la participación y fortalecer la organización de la población beneficiaria”.

Esta investigación está basada en conocer las metodologías y técnicas de intervención; los discursos elaborados y utilizados con los(as) usuarios(as); las prácticas de vinculación propias de la disciplina desarrolladas en el ámbito rural e influenciado por los cambios sociales que origina el fenómeno social de la nueva ruralidad. La información se recopiló mediante entrevista semiestructurada aplicada a Trabajadoras Sociales de las comunas señaladas, lo que permitió ampliar el conocimiento del Trabajo Social como profesión, impulsando futuras investigaciones mejorando el desempeño profesional

III.- PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN Y OBJETIVOS

III.1.- Preguntas de investigación.

Pregunta primaria.

¿Cómo se desarrolla el quehacer profesional de los(as) Trabajadores(as) Sociales en el ámbito de la nueva ruralidad del Territorio Laja-Diguillín?

Preguntas secundarias.

- ¿Cómo los(as) Trabajadores(as) Sociales llevan a cabo las metodologías y técnicas de intervención en el ámbito de la nueva ruralidad del Territorio Laja-Diguillín?
- ¿Cómo los(as) Trabajadores(as) Sociales elaboran el discurso para su intervenciones en el contexto rural del territorio Laja-Diguillín?
- ¿Cómo son las prácticas de vinculación que los(as) Trabajadores(as) Sociales emplean con los(as) usuarios(as) en el ámbito rural del territorio Laja-Diguillín?

III.2.- Objetivo general y específicos:

Objetivo General:

- Analizar el desarrollo del quehacer profesional de los(as) Trabajadores(as) Sociales en el ámbito de la nueva ruralidad del territorio Laja-Diguillín.

Objetivos Específicos:

- Describir las metodologías y técnicas utilizadas por los(as) Trabajadores(as) Sociales en ámbito rural del territorio Laja-Diguillín.
- Explicar cómo los(as) Trabajadores(as) Sociales elaboran el discurso para su intervención en el contexto rural del territorio Laja-Diguillín.
- Describir cómo son las prácticas de vinculación que utilizan los(as) Trabajadores(as) Sociales con los(as) usuarios(as) en el ámbito rural del territorio Laja-Diguillín.

III.3.- Supuestos

- Las prácticas de vinculación surgen de manera espontánea durante la intervención.
- Los(as) Trabajadores(as) Sociales elaboran su discurso de acuerdo al contexto en que se desarrolle la intervención.

III.4.- Temas /categorías

Se elaboró la siguiente malla temática la que en una primera instancia guío el desarrollo de la investigación.

Malla temática a priori

Objetivo general Analizar el desarrollo del quehacer profesional del los (as) Trabajadores (as) Sociales frente al fenómeno social de la nueva ruralidad en el territorio Laja-Diguillín.	Objetivos específicos	Temas /categorías	Subtemas /subcategorías
	Describir las metodologías y técnicas desarrolladas por los (as) Trabajadores (as) Sociales en ámbito rural del territorio Laja-Diguillín.	Metodologías y técnicas	Metodologías. Técnicas. Rol. Praxis social.
	Explicar cómo los (as) Trabajadores (as) Sociales elaboran el discurso en el contexto rural del	Elaboración del discurso	Lenguaje no verbal. Narraciones. Palabras Coloquiales. (Jergas)

	territorio Laja-Diguillín.		El diálogo
	Describir cómo son las prácticas de vinculación que utilizan los (as) Trabajadores (as) Sociales en el ámbito rural del territorio Laja-Diguillín.	Prácticas de vinculación	Acogida Cercanía Trato La escucha

IV.- MARCO REFERENCIAL

IV. 1.- Marco Conceptual:

IV.1.1.- Comunicación: todo proceso de transferencia de información de una unidad social a otra y su posible retroalimentación o respuesta (Delgado, y Gutiérrez, 1995).

IV.1.2.- Ruralidad: población dispersa centrada en el sector agropecuario (Echeverri y Ribero, 2002).

Según indica Pérez (2001), el mundo rural ha experimentado cambios importantes y de muy diversa índole según regiones, en términos demográficos, económicos e institucionales. En lo demográfico, un declive de su población; en lo económico, las tensiones entre las exigencias del mercado y las gestiones tradicionales del campesinado; en lo institucional se están dando cambios en las articulaciones sociales.

De la misma manera, la perspectiva de Wanderley (2001) nos plantea que el mundo rural tiene particularidades históricas, sociales, culturales, que tienen una realidad propia y una forma de relacionarse con la sociedad. Este autor, habla de elementos vinculados a la identidad rural, los que ya fueron mencionados y que resultan importantes para el desarrollo de la investigación.

Gómez (2003), identifica por su parte “lo rural” o “la ruralidad”, donde se pueden observar tres elementos:

a) En cuanto a espacio y actividades: referido a espacios de una densidad relativamente baja, donde se realizan actividades tales como la agricultura, ganadería, artesanía, empresas pequeñas y medianas, turismo rural, entre otras. También existen actividades de servicio, comercio, educación, instituciones del gobierno local, etc.

b) En cuanto a su especificidad: lo rural comprende un tipo particular de relaciones con un componente personal predominante, con una fuerte base en

las relaciones vecinales, con una prolongada presencia en el territorio y de parentesco entre una parte significativa de los habitantes.

c) En cuanto a su alcance, el autor identifica aquí a su vez dos dimensiones: una relativa al límite, hasta donde se extienden las relaciones personales hacia espacios más densamente poblados, pasando allí a primar las relaciones funcionales. Y la otra dimensión relacionada al grado de integración frente a los servicios, mercados, etc.

IV.1.3.- Nueva ruralidad (1): reconsideración de la visión de que lo rural es población dispersa centrada en el sector agropecuario. Se incluyen factores Bío-psico-sociales y se incorpora el contexto y cultura propia de cada sector, (Echeverri y Ribero, 2002).

“La nueva ruralidad se caracteriza por ser más heterogénea, diversa y desigual; se aprecia un aumento de la pluriactividad, de las actividades rurales no agrícolas y de la ocupación femenina; la emergencia de nuevos actores y nuevos parámetros de diferenciación entre estratos de productores; una mayor convergencia con los sectores urbanos, con los que mantienen un creciente intercambio de bienes, servicios y de mano de obra” (Fawaz 2007:5).

Hay autores que incorporan otros elementos para dar una definición más acabada en cuanto a la “nueva ruralidad”, es por ello que se añaden, también, las siguientes definiciones:

IV.1.4.- Nueva ruralidad (2): “Cualquier cambio que ocurre en el campo bajo efectos de la globalización, los procesos de apertura comercial y la aplicación de las políticas de ajuste estructural. Se incluye bajo este concepto tanto los cambios en la estructura agraria, los mercados, los nuevos fenómenos peri-urbanos, como las políticas gubernamentales, el surgimiento de nuevos actores sociales, la presencia de nuevos movimientos sociales” (Grammont, 2004).

IV.1.5.- Nueva ruralidad (3): “Describe genéricamente las maneras de organización y el cambio en las funciones de los espacios tradicionalmente “no urbanos”: aumento en la movilidad de personas, bienes y mensajes, deslocalización de actividades económicas, nuevos usos especializados (maquilas, segunda residencia, sitios turísticos, parques y zonas de desarrollo), surgimiento de nuevas redes sociales, así como diversificación de usos (residenciales, de esparcimiento y productivas), que los espacios rurales ejercen de manera creciente” (Arias, 2002).

IV.1.6.- Nueva ruralidad (4): “es una nueva relación “campo-ciudad” en donde los límites entre ambos ámbitos de la sociedad se desdibujan, sus interconexiones se multiplican, se confunden y se complejizan” Grammont, 2004).

En vista de los estudios abordados, se creó una definición de “nueva ruralidad”, acorde a la perspectiva de Trabajo Social como disciplina, que permitió guiar el desarrollo de la investigación.

Por tanto, para efectos de esta tesis, entiéndase como “nueva ruralidad”, lo siguiente:

Transformación de las formas de enfrentar la vida en el territorio rural. Caracterizado por el aumento de la migración hacia la ciudad por parte de los jóvenes en búsqueda de oportunidades y ofertas académicas; la incorporación de las tecnologías a este sector ha traído como consecuencia la temporalización de los trabajos y faenas desarrolladas, ya que por medio de maquinarias, no se requiere del total de trabajadores permanentes. El trabajo en el sector hortofrutícola temporal se ha feminizado, permitiendo así la incorporación de la mujer al mundo laboral rural, aumentando los ingresos del grupo familiar, y por consiguiente la calidad de vida de sus miembros, sin embargo, su figura de control parental se ha visto expuesta, además su rol no se ha equiparado al del hombre, sino que sigue siendo reconocido su trabajo y sus ingresos como colaboración al proveedor de la familia. Otra característica de la nueva ruralidad

hace referencia a la disminución en el número de hijos, también ha disminuido la concepción del matrimonio como núcleo fundamental para formar familia. Además de un aumento significativo en la migración campo-cuidad.

Frente a esta realidad social el Trabajo Social desarrolla su quehacer profesional, implementando modelos de intervención centrados en la dinámica familiar, desarrollo de capacidades y autogestión.

IV.1.7.- Metodologías de intervención: “La metodología regula y ordena la actividad científica proponiendo orientaciones y procedimientos que aseguren la realización de las acciones, en correspondencia con los supuestos en las matrices teóricas que las rigen. La metodología es una dinámica relación entre acción y reflexión. La multiplicidad de relaciones lógicas que conforman una realidad social específica, sólo puede ser comprendida por apoyo de la teoría. El binomio teoría/ metodología orienta el quehacer profesional validándolo, superando el nivel empírico, adentrándose en la comprensión fundamental de lo real, evitando caer en la manipulación operativa de lo social, visualizando las múltiples vías de aproximación al mismo y estableciendo determinaciones esenciales, actividades y tareas” (Vélez, 2003: 58).

La metodología es considerada como el estudio de los métodos, es una estrategia general para concebir y coordinar un conjunto de operaciones mentales; confiere estructura al proceso, ordena las operaciones cognoscitivas (acción-reflexión) y las prácticas en la acción racional profesional, agrupa los principios teóricos y epistemológicos así como los métodos para conocer o actuar sobre una realidad, tiende a ser de carácter general y en consecuencia no siempre ofrece procedimientos.

La Metodología es entendida como un concepto global referido al estudio del Método (o los métodos) desde un proceso sistemático en el cual se adquieren modos y formas de conocimiento.

A su vez, Rozas (1998), sostiene que metodología de intervención, entendida como proceso, construye y reconstruye el desarrollo de la práctica.

Empieza con la inserción como ubicación del contexto espacial y social de la acción, entendemos la Metodología de intervención de Trabajo Social como un conjunto de procedimientos que ordenan y dan sentido a la intervención. Pensar la metodología como estrategia flexible, crítica y dialéctica nos permite diferenciarnos de las posiciones que expresan un formalismo instrumental, que ha sido frecuente en la práctica profesional y que ha dado lugar a pensar la metodología como un proceso por etapas (método básico). Una metodología de intervención ayuda a comprender la relación particular entre contexto y acción. Este aspecto permite rescatar la capacidad transformadora de los actores sociales y por otro lado, es central para definir el lugar del sujeto en la intervención profesional. La viabilidad de una metodología de intervención, está garantizada en la medida que hay una comprensión rigurosa no sólo de la problemática del objeto de intervención sino también del movimiento particular de los actores, de la interpretación correcta de sus necesidades intereses y aspiraciones.

Para el Trabajo Social es frecuente encontrar situaciones o fenómenos en los que la metodología se reduce a una serie de pasos y etapas a seguir, lo que la distorsiona. “La metodología es ante todo un proceso de conocimiento, acción y reflexión que se desarrolla conforme a una lógica particular, reguladora de un accionar específico que demanda el cumplimiento de ciertos objetivos que se convierten en resultados” (Vélez, 2003: 59).

Para la metodología, toda acción científica se fundamenta en una triple alianza entre práctica social, teoría y método. Estos tres elementos están estrechamente interrelacionados, es decir, el método no puede ser utilizado sin una base teórica, mientras que la teoría se desarrolla por la aplicación de métodos científicos y ambos son los que le atribuyen carácter científico a la práctica social.

IV.1.8.- Método: Para Ander-Egg (1982), el método es el camino a seguir mediante una serie de operaciones, reglas y procedimientos fijados de antemano de una manera voluntaria y reflexiva, para alcanzar determinados fines que

pueden ser materiales o conceptuales. Están configuradas por la integración y fusión de 4 componentes: el estudio de la realidad, la programación de actividades, la acción social y la evaluación de lo realizado. Es esencial en cada una de estas fases, la participación de la misma población, en tanto sea posible en cada circunstancia.

En la definición de Richmond (1917), el método está basado en actuación profesional y aportes del método médico, lo que se constituyó en un método de estudio de caso por medio del que se trataba de encontrar una serie de conocimientos propios del Trabajo Social, que permitieran un adecuado conocimiento de todos los factores que inciden en el surgir de una problemática social que demande un tratamiento social.

IV.1.9.- Métodos tradicionales:

- **El Trabajo Social de caso.**

El Trabajo Social de caso “el casework” surge con M. Richmond, en su obra “**El Social Diagnosis**” en el año 1917.

El Trabajo Social individualizado, según Perlman, es un proceso empleado por algunas instituciones consagradas a fomentar el bienestar público para ayudar al individuo a afrontar con mayor eficiencia sus problemas sociales.

Para Natividad de la Red (1993), los elementos constitutivos del Trabajo Social de caso son: la persona, el problema, el contexto y el proceso.

- **Trabajo social con grupos.**

La denominación inicial del “social group work”, ha sido aceptada en castellano como “trabajo social con grupo”. Este método, se funda en la comprobación de la necesidad de los individuos que tienen unos de otros y en su interdependencia (De la Red, 1993).

Gisela Konopka, señala que el trabajador social de grupo permite a diferentes grupos funcionar de tal modo que, tanto la acción recíproca del grupo como la actividad programada por éste, contribuyan al desarrollo del individuo y al logro de metas deseables (Citado en De la Red, 1993).

- **El Trabajo Social en la comunidad.**

Éste, tiene su denominación en los años sesenta, contemplando bases del Trabajo Social de caso y de grupo.

Murray (1968), resume al Trabajo Social de comunidad como:

- Las comunidades tienen recursos suficientes para responder a sus propias necesidades.
- Las personas quieren cambiar y pueden cambiar y este cambio es distinto cuando es endógeno o cuando es impuesto.
- Una aproximación global a la comunidad puede producir éxitos, que no aporta la aproximación fragmentada.
- La democracia requiere una participación y una acción cooperadora, en los asuntos de la comunidad.
- La comunidad necesita frecuentemente ayuda al objeto de organizarse para afrontar sus necesidades, lo mismo que los individuos la necesitan para afrontar sus propias necesidades.

Por tanto, los objetivos centrales del Trabajo Social comunitario pueden resumirse, según De la Red (1993) en:

- Ayudar a los ciudadanos a encontrar los medios necesarios para su bienestar en su entorno social.
- Alentar los esfuerzos cooperadores para perseguir objetivos comunes.
- Construir para los individuos y grupos canales de mutuo entendimiento para la acción común.

Según Moix (1991), los métodos tradicionales antes mencionados, incluyen modelos de intervención social, estos son los siguientes:

En el método de intervención de caso

- **El modelo psicosocial:** que se configura desde los años veinte y refleja una clara influencia psicoanalítica. Dentro de sus principales representantes se puede mencionar a G. Hamilton y F. Hollis.
- **Modelo funcional:** se configura sobre las teorías psicológicas de Otto Rank con énfasis principal en la función de la relación.
- **El modelo de solución de problemas:** éste tuvo su origen en la Escuela de Trabajo Social de Chicago, siendo su precursora Helen Harris Perlman.
- **Modelo modificación de la conducta:** basado en teorías de Pavlov y Skinner.
- **Trabajo social de casos:** centrado en tareas en las que colaboran el profesional y el usuario, en la solución de problemas que afectan a éste a través de actividades concretas.
- **Modelo basado en la competencia:** que obtiene su denominación de lo importante que considera que el profesional se proponga la máxima eficiencia y las personas aumenten sus competencias a fin de elevar su calidad de vida. Su principal exponente es Eileen D. Gambrill.

Método de intervención con grupos:

- **El modelo de las metas sociales;** constituidas por determinados intereses sociales cuya satisfacción proporciona al grupo importantes ventajas. Dichas metas han de lograrse según las directrices de la política de la institución teniendo en cuenta la dimensión colectiva, de la problemática y las posibles alternativas operativas.

- **El modelo remedial**, que constituye una intervención con fines de tratamiento clínico, considerando al grupo como agente de cambio. El/la Trabajador/a Social facilita una intervención que a su vez propicie el cambio. Se viene utilizando en instituciones penitenciarias, organizaciones de servicios a familias, centros educativos, entre otros(as).
- **El modelo recíproco**, que se apoya en la suposición que el individuo, y la sociedad forman una relación orgánica sistémica. “Esta interdependencia constituye el “foco”, para el Trabajo Social, y el pequeño grupo es el campo en que el individuo, y el funcionamiento, de la sociedad pueden nutrirse”.

Método de intervención con la comunidad:

- **El modelo orientado al desarrollo de una localidad**, lo que más habitualmente se ha venido denominando desarrollo comunitario, que se apoya en procedimientos democráticos, la cooperación y autoayuda, el desarrollo del liderazgo y la autorganización.
- **El modelo de planificación de solución de problemas**, a través de adecuados procesos técnicos en determinados contextos convive con efectos preventivos o terapéuticos en áreas como la delincuencia, la vivienda, o la salud mental.
- **El modelo de acción social en un segmento desventajado de población**, que necesita ser organizado, para hacer de la comunidad adecuadas demandas de un aumento de recursos o de un trato más acorde con la justicia social. Este modelo se puede aplicar con minorías raciales o étnicas y organizaciones de consumidores.

Para Kisnerman (1982), el método es entendido como una guía teórica, racional y críticamente fundada para emprender el estudio de un fenómeno o hecho, para generalizar y profundizar los conocimientos así adquiridos, para mostrarlos en sus conexiones sistémicas, comprobarlos en la experiencia práctica y, finalmente para transformar el fenómeno o hecho que ha sido punto de partida.

El método expresa la relación que la teoría tiene con el objeto de estudio en su aplicación al mismo. La teoría hace referencia a las condiciones objetivas de la práctica, a partir de sucesos o hechos concretos. Y el método permite aprehender esos sucesos o hechos en la práctica surgiendo de la teoría; es, como ella una generalidad abstracto - formal, que se hace real y concreta en la práctica, de la que se vuelve, mediante la sistematización, a ser teoría. No solo está la teoría en la base del método sino que también técnicas y procedimientos que contribuyen a operar en la realidad (Escartín, 1994).

IV.1.10.- Técnicas de intervención: “Las técnicas e instrumentos utilizados por el Trabajo Social en sus procesos de actuación profesional, operan como dispositivos de producción y regulación de las situaciones sociales que se provocan al interior de determinados marcos comunicacionales e interaccionales. Como generadoras de situaciones y actos de comunicación, las técnicas posibilitan la lectura, comprensión y análisis de los sujetos, contextos y situaciones sociales (específicas y generales) donde se actúa, siendo inconveniente - desde el punto de vista epistemológico y práctico – el asumirlas como simples recolectoras de información” (Vélez, 2003).

Las técnicas deben estar en condiciones de ayudar a construir y deconstruir lo que subyace a la sociedad. El proceso de escoger una técnica hace referencia a la relación profesional que se desarrolla con el sujeto de intervención.

En las técnicas propias del Trabajo Social, enfocadas en investigaciones de tipo cualitativo, los sujetos entrevistados se mantienen activos, y el profesional desempeña una interacción con el sujeto.

Para Escartín (1994), la técnica es un conjunto de reglas, procedimientos y formas de dirigirnos a los clientes encaminados a la comprensión de la realidad presentada por los clientes.

Las técnicas más utilizadas por un(a) Trabajador(a) Social en una entrevista, se pueden dividir en los siguientes grupos: técnicas directivas, no directivas y semidirectivas (Hollis, 1987 citado en Escartin, 1994).

Las técnicas directivas: Se orientan a la confrontación y la acción. Se basan íntegramente en la percepción y el cuadro de referencia del asesor. Las intervenciones descansan sobre las hipótesis que el profesional ha ido elaborando sobre el cliente.

Técnicas no directivas: son aquellas intervenciones orientadas al apoyo y la autocomprensión de la persona, con escasa influencia del(a) Trabajador(a) Social.

Técnicas semidirectivas: Se orientan a la comprensión de la persona, basándose en los mensajes de ésta y en las percepciones e hipótesis del asesor.

El siguiente cuadro da cuenta de las más frecuentes:

Directivas	Consejo – Sugerencias Persuasión Control Confrontación
No directivas	Apoyo- sostén – orientación – tranquilización Clarificación: paráfrasis Verbalización – resumen Reflexión
Semidirectivas	Exploración – interrogación Contraste Interpretación Información Ventilación

También es importante poder señalar que, práctica y teoría, originan modelos de intervención desde el Trabajo Social. Estos modelos plantean lineamientos descriptivos del cómo hacer determinadas intervenciones.

Según Escartín (1994), a lo largo de la evolución de la disciplina se han vivido diversos intentos de hallar una metodología que pueda desempeñarse como idónea del Trabajo Social. En este marco, se han desarrollado tres grandes movimientos, como lo son el de revisión de los métodos tradicionales, el de aplicación coordinada de esos métodos y el de búsqueda de una metodología básica o integrada.

Las técnicas son un conjunto o medios adaptables a una finalidad, para Grawitz (1984), las técnicas son entendidas como procedimientos operativos rigurosos, bien definidos, transmisibles, susceptibles de ser aplicados de nuevo

en las mismas condiciones y adaptados al género del problema y del fenómeno en cuestión.

Así como el método es parte de la teoría y sólo es aplicado por ésta, las técnicas y procedimientos, al integrarse en el método, se constituye en partes de su totalidad, y por lo tanto, cada uno de ellos lo repite en sí. Esto permite por un lado, una coherencia interna entre teoría – método- técnicas – procedimiento; y por otro verificar su unidad en la práctica.

IV.1.11.- Cliente: “Es aquél que demanda ayuda profesional; aquél que solicita la ayuda de otro, o aquél que se sirve de una institución social” (Suarez & Palomar, 1998). Siguiendo esta definición, las mismas autoras, señalan la existencia de determinados tipos de clientes según el tipo de ayuda que requieran, los que resume en 4 tipos. Estos son:

1. Los que solicitan la ayuda para ellos mismos.
2. Los que solicitan ayuda para otra persona o sistema.
3. Los que no demandan ayuda pero están bloqueando de alguna forma el desarrollo social de otra persona; un ejemplo son las familias problema y sus hijos.
4. Los que utilizan la ayuda de forma impuesta.

Dependiendo del motivo de la consulta, será la metodología de intervención aplicada a cada caso particular. Es por ello que, la intervención del Trabajo Social con los clientes puede contemplarse desde varias perspectivas (Suarez & Palomar, 1998):

1. Como respuesta a los conflictos de necesidades.
2. Como proceso para resolver problemas.
3. Como intervención en las relaciones transaccionales, motivo de obstáculo para el desarrollo.

El motivo de consulta e intervenciones, van a depender, en gran medida, del contexto sociocultural en el cual esté inmerso, tanto el profesional como el cliente. Para efectos de esta tesis, el contexto de intervención fue el rural ante el fenómeno de la “nueva ruralidad”.

Durante la historia del Trabajo Social han existido diversos puntos de vista para definir a un cliente. Las definiciones más clásicas, provenientes de Richmond, Perlman y Hamilton, apuntan a que siempre el cliente es un caso social poseedor de características físicas, emocionales y sociales. Por su parte el autor Kersting (1993) señala que el cliente es alguien que ha llegado a algún acuerdo con el Trabajador(a) Social para aceptar su ayuda y colaboración. Mientras que todos aquellos beneficiarios de una acción social, para él son potenciales clientes. Otros autores señalan que la tipología de clientes estaría dada por los campos, ramas o sectores de intervención del Trabajo Social. Existe también la tipología según la naturaleza del problema (Suarez & Palomar, 1998), donde se desprende dos tipos:

Cliente desfavorecido: se define a aquellos a quienes se les niega o priva de recursos necesarios para satisfacer sus necesidades para vivir en sociedad. La pobreza, es un fenómeno multidimensional, ya que es el resultado de una acumulación de desigualdades, entre ellas temas económicos, sociales, educativos, cultural y de salud. La pobreza es sinónimo de marginalidad, inferioridad, dependencia y explotación. En el contexto rural la pobreza presenta los siguientes indicadores:

- Salarios bajos y desempleo que tiene como lógico contrapunto un deficiente nivel de bienestar y calidad de vida.
- Una escasa vinculación y participación con las instituciones, lo que genera desconfianza provocando que no se visualice la necesidad de agruparse y solidaridad efectiva.
- Vivencias en sentido de su territorio inmediato, con escaso sentido histórico y conformación de grupos.

Estos indicadores toman relevancia en torno al territorio rural frente a la nueva ruralidad, ya que la población se caracteriza por a estas condiciones antes mencionadas. Ya que los cambios sociales provocados por la nueva ruralidad sumados a la pobreza conforman situaciones problemas que el Trabajo Social atiende e interviene.

Clientes en crisis: en el Quehacer Profesional, cada día los(as) profesionales, se ven enfrentados a clientes que acuden a solicitar ayuda en estados de fuerte tensión, desorganización y extrema vulnerabilidad. Las crisis pueden ser entendidas como situaciones amenazantes, desafíos o también como pérdidas. Éstos provocan inseguridad, ansiedad, miedo y depresión. Originando mecanismos reactivos como negación, enfado, rabia, cólera, entre otros. Se pueden mencionar tres fases de las situaciones en crisis.

La fase de choque. Esta se halla dominada por la confusión, la parálisis y la desorganización. Genera fuertes estados de estrés, generando mecanismos de defensa como negación e incredulidad y sentimientos ambivalentes como culpa, temor, entre otros.

Fase de la crisis activa: entre la 4 y 8 semana la crisis se caracteriza por una extrema ansiedad, desequilibrio y vulnerabilidad. Los principales mecanismos de defensa corresponden a bloqueos emocionales, rechazo, resentimiento y pena.

Fase terminal o de cierre: se conoce también como la resolución de la crisis, por lo generar va asociado a un sentido positivo, la aceptación y la restitución.

IV.1.12.- Discurso: flujo comunicativo obtenido siguiendo la línea de comunicación simbólica que tiende a escribirse en una posición social (Delgado y Gutiérrez, 1995).

Para Schiffrin (1990), el discurso posee ciertas características. Éstas son:

1. **El discurso forma estructura:** La estructura monologal y dialogal está compuesta de constituyentes lingüísticos.
2. **El discurso transmite significados:** Estudios indican que el significado transmitido es el significado que es interpretado por hablantes y oyentes que se basan en sus inferencias acerca de conexiones proposicionales implícitas en lo que se dice.
3. **El discurso lleva a cabo acciones:** Esta propiedad se da no solo por la forma en la que están dispuestas ciertas unidades de habla sino más bien por la organización de los objetivos e intenciones de los hablantes, los cuales son emprendidos y realizados por los oyentes y por la manera en que el lenguaje es usado en servicio de tales objetivos. El lenguaje es usado para llevar a cabo acciones sociales, las que se realizan en contextos interaccionales definidos culturalmente.

Según este mismo autor estas características son interdependientes, es decir, no se dan una sin la otra. Están interrelacionadas y no se pueden comprender por separado.

IV.1.13.- Conversación: tipo de interacción verbal que constituye la forma fundamental de la comunicación oral, es el modo de comunicación más general y menos marcada. Al conversar, se pone en funcionamiento toda la competencia comunicativa de los seres humanos. Por otra parte, la conversación se caracteriza por ser, además de un proceso lingüístico, un proceso social, a través del cual se construyen identidades, relaciones y situaciones. Por lo tanto, en la

conversación “los hablantes no demuestran solamente su competencia comunicativa, sino también los procedimientos empleados para la construcción de un orden social” (Schiffrin, 1990).

Para Van Dijk (1983), la conversación es la forma fundamental de la interacción oral. Presenta una teoría general de la interacción social donde la conversación tiene un papel destacado por ser una forma especial y prototípica de la interacción lingüística y social. La conversación se caracteriza por no tener restricciones categoriales para los participantes; es decir, toda persona puede participar en las conversaciones; no existen restricciones fijas del contenido a tratar, a no ser que el tema se especifique de antemano si es que se trata de una conversación pauteada. Tampoco existen restricciones de contextos sociales; o sea, cualquier contexto, en principio, permite sostener una interacción conversacional.

Para Briz (1998), la conversación es un tipo de comunicación cooperativa y una negociación estratégica en donde los interlocutores transan sus propósitos. El término “negociación” no equivale a la acción de “comerciar”, sino que más bien remite a la construcción en común de una obra.

De las definiciones señaladas, podemos concluir que la conversación es una combinación de elementos psicosociales y lingüísticos, es contextual y es un tipo de interacción social. El contexto definiría la interacción y ésta a su vez (la interacción), podría modificar el contexto.

Para efectos de esta tesis, consideraremos como sinónimo de “conversación” al “diálogo”.

IV.1.14.- Autocuidado: Se refiere a las prácticas cotidianas y a las decisiones sobre ellas, que realiza una persona, familia o grupo para cuidar de su salud; estas prácticas son ‘destrezas’ aprendidas a través de toda la vida, de uso continuo, que se emplean por libre decisión, con el propósito de fortalecer o restablecer la salud y prevenir la enfermedad; ellas responden a la capacidad de

supervivencia y a las prácticas habituales de la cultura a la que se pertenece. (Tobón, 2003).

Por lo anterior, el autocuidado es una función inherente al ser humano e indispensable para la vida de todos los seres vivos con quienes interactúa. Resulta del crecimiento de la persona en el diario vivir, en cada experiencia como cuidador de sí mismo y de quienes hacen parte de su entorno. Debido a su gran potencial para influir de manera positiva sobre la forma de vivir de las personas, el autocuidado se constituye en una estrategia importante para la protección de la salud y la prevención de la enfermedad.

Niveles de autocuidado (Barudy, 2001):

1. **Nivel personal o individual:** Este nivel implica desarrollar individualmente capacidades para implementar la autoaplicación de estrategias y técnicas de autocuidado, autocontrol, manejo de estrés e implementación de estilos de vida saludables.
2. **Nivel intra equipo o como grupo de profesionales pares:** Generar espacios de conversación y encuentro para el mutuo reconocimiento, contención emocional e intercambio de experiencias personales y de la propia práctica.
3. **Nivel inter equipos o de redes profesionales:** Generación de redes de equipos (pertenecientes a un mismo Programa) de sectores medianamente cercanos, caracterizados por compartir un rol social que los ubica en el nivel de apoyo a personas en situación de vulnerabilidad social, que establecen entre sí una conexión periódica traducida en contar con espacios permanentes para el encuentro e intercambio de experiencias, en una perspectiva de aprendizaje y contención emocional.

IV.1.15.- Funciones del(a) Trabajador(a) Social: Para Werner (citado en Escartin, 1997) las funciones del Trabajo Social son:

- Restaurar las relaciones sociales a un nivel óptimo.
- Proveer de recursos para promover, mejorar y facilitar el proceso de interacción.
- Prevenir los problemas relacionados con la interacción social.

Lo manifestado por Werner adule principalmente a las funciones del Trabajo Social, en sus inicios, donde existía una gran influencia del modelo médico, centrado principalmente en los servicios sociales de la Salud Pública.

Ander- Egg (1991), resume lo que hacen los(as) Trabajadores(as) Sociales en las siguientes funciones o roles:

- Consultor- Asesor – Orientador – Consejero Social.
- Proveedor de los Servicios Sociales.
- Informador – agente de remisión de los recursos y servicios.
- Gestor – intermediario entre usuarios e instituciones, entre recursos y necesidades.
- Investigador y diagnosticador de problemas sociales.
- Planificador / programador de tratamientos intervenciones y proyectos sociales para mejorar la calidad de vida.
- Administrador de programas y servicios sociales.
- Movilizador de recursos humanos, institucionales, técnicos, materiales, y financieros.
- Ejecutor de programas y proyectos sociales y actividades de atención, ayuda y apoyo.
- Evaluador de necesidades, servicios y programas de su propia intervención social.
- Reformador de instituciones – activista social.
- Educador social informal.
- Animador – facilitador –movilizador – concientizador.

En la evolución del Trabajo Social, las funciones desarrolladas van también viéndose transformadas frente a la realidad social imperante y los contextos en que manifiestan, por lo que las funciones que hoy en día desempeña el /la Trabajador /a Social se centran según Natividad de la Red (1993), en las siguientes:

- Administrativas, según una burocracia tradicional o una teoría moderna de la administración.
- Burocráticas, para efectuar gestiones organizativas precisas.
- Políticas, para participar en el proceso político de negociaciones y compromisos.

Las dos primeras están más ligadas a lo conceptual y profesional, mientras que la tercera, se relaciona con la administración de recursos, conforme a la moral y valores de la profesión.

IV. 2.- Marco Teórico

IV.2.1.-Teoría de la comunicación

Watzlawick, Beavin y Jackson (1967), establecen un acercamiento sistémico para codificar y decodificar los mensajes verbales y no verbales. En el desarrollo esta investigación se vuelve trascendental la interpretación de estos mensajes, ya que de este modo, se permite un análisis del acto comunicativo y elaboración del discurso por parte del Trabajador(a) Social para utilizarlo en sus intervenciones. Para poseer una visión panorámica, es necesario estudiar las tres áreas en que se subdivide la teoría de la comunicación humana:

- 1- **Sintáctica:** abarca los problemas relativos a la transmisión de información. Se refiere a los problemas de codificación, canales, capacidad, ruido, redundancia, etc.
- 2- **Semántica:** el significado de las palabras, su sentido en la oración, los símbolos y las expresiones que usamos al hablar constituyen su preocupación central.
- 3- **Pragmática:** cuando la comunicación afecta a la conducta. Comunicación y conducta se usan como sinónimos, ya que toda conducta comunica. Comunicar no implica sólo el lenguaje verbal. Así, desde la perspectiva de la pragmática, toda conducta y no solo el habla, es comunicación. Además, no sólo interesa el efecto de una comunicación sobre el receptor, sino también el efecto que la reacción del receptor tiene sobre el emisor.

También resultó relevante considerar los axiomas de la comunicación, sin embargo es preciso señalar que no todos los axiomas fueron utilizados para el análisis. De igual forma se describirán los 5 axiomas de la comunicación que establece Watzlawick.

1. La imposibilidad de no comunicar: "...toda conducta es comunicación, ya no manejamos una unidad - mensaje monofónica sino más bien un conjunto fluido y multifacéticos de muchos modos de conducta verbal, tonal, postural, contextual, etc. Todos los cuales limitan el significado de los otros". (Wastzlawick, 1967: 50).

Este axioma de la comunicación toma real importancia frente a la utilización de la técnica de recopilación de datos como lo es la entrevista, donde es relevante mantener atención tanto en la comunicación verbal como en la no verbal, y también para el análisis de la categoría de "discurso", donde cobran relevancia los aspectos discursivos verbales y no verbales.

2. Niveles de contenido y relaciones de la comunicación: Una comunicación no sólo transmite información sino que al mismo tiempo impone conductas, éstos se conocen como los *aspectos* conativos y referenciales.

El aspecto referencial de un mensaje trasmite información (sinónimo de contenido del mensaje). Transmite datos de la comunicación.

El aspecto conativo se refiere a qué tipo de mensaje debe entenderse que es. Cómo debe entenderse la comunicación en la relación entre los comunicantes.

Puede que el mensaje tenga el mismo contenido (información), pero que definan relaciones distintas (distintas formas de decir las cosas). La relación puede expresarse en forma no verbal y puede entenderse claramente a partir del contexto en el que tiene lugar. Toda comunicación tiene un aspecto de contenido y un aspecto relacional, tales que el segundo clasifica al primero y es, por ende, una "metacomunicación".

3. La puntuación de la secuencia de hechos: Quienes participan en la interacción necesariamente puntúan la secuencia de hechos arbitrariamente. La puntuación organiza los hechos de la conducta y resulta vital para las interacciones en marcha. La falta de acuerdo con respecto a la manera de

puntuar la secuencia de hechos es la causa de incontables conflictos en las relaciones (ejemplo esposo-esposa).

4. **Comunicación digital y analógica:**

- **Comunicación analógica:** todo lo que sea *comunicación no-verbal* (postura *–proxemia–*, gestos, expresión facial *–kinesia–*, la inflexión de la voz, el ritmo *–paralingüística–*).

El hombre es el único organismo que utiliza tanto la comunicación analógica como la digital.

- **Comunicación digital:** el habla, el *lenguaje*. Aquí, los objetos o eventos son expresados mediante un conjunto de signos arbitrarios que no guardan necesariamente una semejanza estructural con dicho objeto o evento. Por ejemplo, no existe nada particularmente similar a una mesa en la palabra “mesa”.

Toda comunicación tiene un aspecto de contenido y un aspecto relacional, ambos modos no sólo existen lado a lado, sino que se complementan entre sí en cada mensaje.

El aspecto relativo al **contenido** se trasmite en forma **digital**, mientras que el relativo a la **relación** es de naturaleza **analógica**.

5. **Interacción simétrica y complementaria:** Son relaciones basadas en:

- La *igualdad*, los participantes intercambian el mismo tipo de comportamiento, así su interacción puede denominarse simétrica. Tanto uno como el otro puede, indistintamente, tomar decisiones, criticar y comentar la conducta del otro, dar consejos y proponer alternativas, etc. Este tipo de relación es frecuente entre compañeros de curso, de trabajo, amigos, hermanos, etc.

- La *diferencia*, los participantes intercambian diferentes tipos de comportamientos, la conducta de uno complementa la del otro y recibe el nombre de complementaria.

Por otro lado, Payne (1991) establece que la comunicación es esencial para cualquier labor de comprensión realizada por el Trabajador(a) Social, y la teoría de la comunicación y la investigación tienen un conocimiento dado y un marco para esta comprensión, por tanto, al intentar emprender una acción o intervenir dentro de un sistema, siempre se hace en respuesta a algún estímulo que se ha recibido desde un sistema externo.

IV.2.2 Interaccionismo Simbólico

“El interaccionismo simbólico es un paradigma socio - psicológico cuyas bases, desarrolladas por Charles Horton Cooley y George Herbert Mead, sirvieron a su principal artífice, Gelbert Blumer, quien fue alumno de Mead y que en 1937 acuñó la denominación” (Álvarez – Gayou, 2003). Este paradigma posee tres premisas básicas:

- Los seres humanos actúan respecto a las cosas basándose en los significados que éstos tienen para ellos, puede tratarse de cualquier ente que la persona note en su mundo.
- Estos significados nacen de la interacción que la persona tienen con otros seres humanos.
- Estos significados son manejados o modificados por medio de un proceso interpretativo que la persona pone en juego cuando establece contacto con las cosas.

Blúmer (1998), señala que el proceso interpretativo se define en dos etapas:

- La persona se visualiza a sí misma en la situación que está inmersa y le brinda un significado.
- La interpretación se convierte en el acto de manejar los significados. Donde la persona selecciona, verifica, transforma, reagrupa el significado según la situación en la que se encuentra.

Las personas pueden estar viviendo juntas y estar viviendo en mundos completamente diferentes, siendo el significado de los objetos, una creación social.

IV. 3.- Marco empírico:

Actualmente no se registran investigaciones desde la visión del Trabajo Social frente a la nueva ruralidad. Los estudios que se han concretado son de carácter sociológico y antropológico. Debido a esto, el Trabajo Social ha quedado subyugado a revisar estudios de esta naturaleza para analizar la ruralidad y “nueva ruralidad” que se está haciendo presente tanto en Chile como en los demás países de América Latina y el mundo.

El acercamiento desde el Trabajo Social se ha enmarcado en investigaciones referentes a la perspectiva de género, a cómo ven y se reconocen las mujeres de los sectores rurales. En este apartado se puede mencionar el siguiente estudio titulado “**Familias rurales y sus procesos de transformación**” (publicado el 2012), el que fue realizado por la Dra. Ana Castro Ríos, Trabajadora Social, en la que se destacan conclusiones como por ejemplo que “el mundo rural también ha tenido transformaciones a partir de los procesos de modernización y globalización, como por ejemplo el incremento de la agricultura no tradicional, predominio de fuerza de trabajo asalariada temporal, especialmente femenina, rol residual de la economía campesina.” Los principales resultados surgen de una serie de entrevistas a familias rurales de la región del Maule, durante un periodo de 6 meses, donde la técnica de recopilación de datos correspondió a una entrevista abierta. Los hallazgos más relevantes son los siguientes: disminución de número de hijos, aumento de años de escolaridad de las nuevas generaciones, incorporación de la mujer al trabajo, aumento de convivencia en vez de la formulación del matrimonio, las condiciones de vida han mejorado notablemente en el campo, entre otros.

Para Edelmira Pérez y Adelaida Farah, “la globalización ha jugado un papel muy importante en el desarrollo del concepto de nueva ruralidad”, pues provocó transformaciones tan profundas en el agro latinoamericano que no solo han cambiado las realidades rurales, sino que también, han impactado de manera sustancial a las ciencias sociales, que desde hace varias décadas se habían visto entrampadas en “las excesivas barreras que parcializan el

conocimiento y por una suerte de neopositivismo economicista que sesgó la reflexión sobre lo rural” (Ochoa, 2005).

El año 1997, se realizó un estudio llamado **“Envejecimiento en el mundo rural: problemas y soluciones”**, el cual es atinente a la elaboración de la presente tesis, por el contexto rural en que se desarrolló (IMSERSO & Universidad Complutense de Madrid, 1997).

La metodología utilizada en esta investigación fue de corte cuantitativa y cualitativa, relacionando dos aspectos: el de la oferta de Servicios Sociales y la demanda, concluyéndose que el objetivo final es encontrar una solución adecuada que armonice el deseo de los mayores y los recursos sociales, tanto públicos como privados.

Las principales conclusiones que arrojó este estudio fueron que el envejecimiento y sobre-envejecimiento que se está experimentando en las zonas rurales origina que haya cada vez más personas que alcanzan una avanzada edad, y algunas de ellas se encuentran en situación de fragilidad o con problemas de dependencia. También que las condiciones geográficas y orográficas de determinados enclaves rurales, unido a la escasez de servicios y ausencia de intervenciones, dificultan el acceso a redes de apoyo.

De este estudio se destaca el hecho de que son necesarias las redes de apoyo y de intervención en el territorio rural, por la dificultad de acceso de los usuarios. También, que el quehacer profesional del Trabajador(a) Social es muy importante como ente facilitador y protector ante esta situación particular de los adultos mayores.

Se reitera el hecho que las investigaciones frente al fenómeno de la “nueva ruralidad” están casi en su totalidad realizadas por sociólogos y antropólogos, como es el caso del investigador Luis Llambí, quien ha generado aportes a la conceptualización y definición de la “nueva ruralidad”. Este autor

señala que la “nueva ruralidad” aparece vinculada al surgimiento de nuevas actividades, nuevos agentes sociales, y nuevos entes regulatorios en los espacios que anteriormente estaban dedicados casi exclusivamente a las actividades agrícolas. Según el autor, las características principales de la nueva ruralidad son: que los espacios permanecen vinculados a los grandes complejos agroindustriales; que son áreas que se están reestructurando en función de intereses turísticos y ambientales; y que han sido redefinidos según la terminología oficial de la entonces Comunidad Económica Europea (CEE, hoy Unión Europea-UE) como áreas “deprimidas”, “marginales” o “sin uso económico potencial” (Llambí, 1994).

Kay (2009), realizó un estudio nombrado **“Estudios rurales en América Latina en el periodo de globalización neoliberal: ¿una nueva ruralidad?”**, el que abordó el surgimiento del fenómeno de la nueva ruralidad en América Latina. El análisis se concentró en los cuatro cambios principales de la economía rural y de la sociedad. Hace una distinción entre los enfoques reformista, comunitario y territorial de la nueva ruralidad.

“El cambio en las décadas de 1980 y 1990 de una estrategia de desarrollo orientado al interior vía la industrialización por sustitución de importaciones por una estrategia orientada al exterior, que acercó más el sector agrícola a los mercados globales, desencadenó una reestructuración mayor de la sociedad y de las economías rurales en Latinoamérica. Este importante cambio de una estrategia de desarrollo impulsada por el Estado a una neoliberal impulsada por el mercado, dio paso al surgimiento del enfoque de la "nueva ruralidad" del desarrollo rural” (Kay, 2009).

Kay, señala algunas transformaciones que produjo la nueva ruralidad, como son:

- Giro a actividades rurales fuera de la granja.
- Creciente flexibilización y feminización del trabajo rural.
- Cada vez mayor número de interacciones del ámbito rural y el urbano.
- Creciente importancia de la migración internacional y de las remesas de fondos.

Este autor coincide con los otros autores citados en algunos aspectos, tales como: el cambio de actividades en lo rural, la incorporación de la mujer al mundo laboral rural y la creciente relación e interacción que se produce a nivel urbano-rural.

Como gran conclusión general del estudio de Kay, se puede mencionar que la nueva ruralidad “tiene el mérito de haber logrado que mucha gente estuviera consciente de los cambios que anteriormente se habían ignorado, dando pie así a reflexiones adicionales sobre las actuales transformaciones rurales de Latinoamérica y sobre políticas de desarrollo rural más apropiadas, así como a estudios sobre el desarrollo rural” (Kay, 2009). Estos cambios vienen presentándose hace muchos años, pero de alguna manera, se había invisibilizado, dado que el punto más visible era en el plano urbano y nivel más macro. “La nueva ruralidad es, en gran medida, una declaración normativa elaborada en el contexto de la crisis a la que se enfrenta el campesinado en el periodo de la globalización neoliberal” (Kay, 2009). Producto de esto se invisibilizó esta crisis y cambio que se hacía presente en el campesinado de la región.

La globalización trajo consigo muchos cambios a nivel social, económico, agrario y cultural. Por consiguiente, los analistas de la nueva ruralidad pretenden “encontrar nuevas maneras de garantizar una base sustentable para los campesinos y los trabajadores rurales con el fin de alcanzar los objetivos de

igualdad y de reducción de la pobreza, entre otros. Aunque los diferentes enfoques de la nueva ruralidad han mejorado nuestra comprensión de la dinámica del desarrollo rural y han preparado el camino para políticas públicas y estrategias de desarrollo más adecuadas, los persistentes problemas de pobreza y desigualdad, pese al progreso que se ha logrado en algunos países, continúan representando un reto para los investigadores y los encargados de elaborar las políticas públicas” (Kay, 2009). Tal como se planteaba, la globalización y el neoliberalismo trajeron consigo gran desigualdad en todo sentido, económico, cultural. Por ende las políticas públicas y sociales deben estar presentes para ir en compensación de estas falencias que dejó este proceso.

Luego de revisar estos estudios y hallazgos de los autores citados, se destaca que la presencia de un(a) Trabajador(a) Social y su quehacer profesional son imprescindibles ante este fenómeno de la nueva ruralidad. La realidad rural no es la misma que hace veinte años atrás. Las características socioculturales de las personas que viven en el contexto rural cambiaron de forma paulatina, como por ejemplo, un aumento considerable de personas mayores, crecimiento de la agricultura tecnificada, migración a las ciudades de la población joven, entre otras.

V.- DISEÑO METODOLÓGICO

V.1.- Diseño y Tipo de Investigación

El diseño que se utilizó en esta investigación fue flexible, holístico y abierto ya que se busca comprender e interpretar el fenómeno de estudio. La investigación fue de corte exploratorio – descriptivo.

El diseño cualitativo entregó flexibilidad para el estudio de un tema poco investigado, donde fue posible incorporar nuevos antecedentes en el desarrollo de la investigación, además permitió ir reduciendo el objeto de estudio a medida que se iba avanzando y desarrollando la investigación.

Según Álvarez – Gayou (2003), en la investigación cualitativa no interesa la representatividad, si no que una investigación puede ser valiosa si se realiza en un solo caso. Este tipo de investigación busca conocer las subjetividades de los sujetos de estudio, que para fines de esta investigación corresponden a Trabajadoras Sociales que se entrevistaron.

La investigación cualitativa va a buscar el entendimiento de situaciones, de forma abierta, no generalizable y desde la perspectiva individual del observador. Para ello utiliza textos, relatos, citas detalladas de hechos, es un hacer comprensible de la situación humana, donde se tiene como objetivo la comprensión del acto social que se pretende investigar.

De esta forma, la metodología cualitativa, comparte nuestra visión sobre el desempeño del Trabajo Social, ya que resulta de vital importancia comprender a los individuos y la manera como éstos dan significado a su relación en el mundo, y la forma como entablan dicha relación con su contexto social más amplio. Es necesaria una visión holística de los hechos sociales, donde se recogerá un conocimiento profundo e interpretativo de las personas. Una ventaja importante para el desarrollo de la investigación, es la utilización del diseño cualitativo ya que éste permite ir profundizando constantemente, en pro de los hallazgos encontrados.

V.2.- Enfoque epistemológico

El paradigma interpretativo (cualitativo de las ciencias sociales) es el más adecuado para la realización de esta investigación, ya que permite estudiar en profundidad y de manera integradora las significaciones que entregan los individuos a los hechos sociales.

Los(as) Trabajadores(as) Sociales trabajan con personas e intervienen sobre las realidades de cada uno de estos sujetos, entonces, es relevante conocer las particularidades de intervención en cada contexto. Es por ello que se utilizó la Fenomenología como enfoque epistemológico para el desarrollo de la investigación.

La fenomenología “Es una corriente filosófica originada por Edmund Husserl a mediados de 1890; se caracteriza por centrarse en la experiencia personal, en vez de abordar los estudios de los hechos desde perspectivas grupales o interaccionales. La fenomenología descansa en cuatro conceptos claves: la temporalidad (el tiempo vivido), la espacialidad (el espacio vivido), la corporalidad (el cuerpo vivido) y la relacionalidad o la comunalidad (relación humana vivida)” (Álvarez- Gayou, 2003).

La Fenomenología es una matriz orientadora en la producción de conocimiento y del Quehacer Profesional del Trabajo Social. Esta propuesta se realiza como otra forma de acercamiento a la realidad. Se plantea como una ciencia de esencias y no de hechos, estas esencias se convierten en objeto de estudio. La fenomenología es volver a las cosas mismas, contraponiéndose a todo idealismo apriorista, caracterizándose por su tendencia hacia lo concreto.

El impacto de la Fenomenología en Trabajo Social: La fenomenología como matriz orientadora en la producción de conocimiento y del quehacer profesional del Trabajo Social, constituye, sin lugar a duda, una vía de respuesta a muchas interrogantes. Los/as Trabajadores/as Sociales han propuesto orientaciones fenomenológicas como otra forma de acercamiento a la realidad; esto permite acercamientos cualitativos como alternativa para la producción de

supuestos epistemológicos subyacentes en ellos. La fenomenología intenta entender de forma inmediata el mundo del hombre mediante una visión intelectual, es decir el conocimiento se adquiere válidamente a través de la intuición que conduce a los datos inmediatos y originarios. Se conoce por medio de la percepción cotidiana y cada percepción es un objeto lógico; tales percepciones corresponden al objeto percibido en el momento, el cual es un fenómeno presente, su fuerza radica en el carácter de ser una ciencia de la vida que acumula experiencias personales de cada momento (Quezada, 2001).

Se hace pertinente la utilización de este enfoque ya que al centrarse en la vivencia personal del fenómeno se puede obtener la experiencia y el significado que los(as) Trabajadores(as) Sociales le brindan a las situaciones y contextos de desarrollo profesional en el ámbito rural. Además, la fenomenología hace referencia a la producción de conocimiento y el Quehacer Profesional a partir del acercamiento a la realidad.

V.3.- Método

En la presente investigación se utilizó el método de caso debido a que éste establece características esenciales (Castro, 2012) "...es particularista, descriptivo, heurístico e inductivo. Es particularista pues el estudio de casos se centra en una situación, suceso o fenómeno concreto. Es útil para el análisis de situaciones que surgen de la cotidianeidad. Y este método de estudio al final generará una rica descripción del objeto de estudio..."

"El Estudio de Caso, como modalidad de investigación, persigue el entendimiento cabal -la comprensión en profundidad- de un fenómeno en escenarios individuales, para descubrir relaciones y conceptos importantes, más que verificar o comprobar proposiciones previamente establecidas" (Zapata, 2004).

Escogimos este método de estudio, ya que nos permitió un acercamiento más profundo, con los(as) entrevistados(as). Al ser entrevistas personalizadas nos brindó la oportunidad de mantener una relación cara- cara con los(as) sujetos(as) de estudio, lo que favoreció, también, la comunicación no verbal.

V.4.- Sujetos de estudio y criterios de selección

Los(as) sujetos(as) de estudio se seleccionaron en base a un muestreo por juicio, éste consiste en elegir a un grupo de personas con las que se ha tenido contacto anteriormente. Vale decir se trata de sujetos(as) que se conocen con anterioridad o que existe alguien que los(as) conocía con anterioridad. Además, dichos(as) Trabajadores(as) Sociales debieron cumplir con las siguientes características:

- Tener a lo menos 2 años de ejercicio profesional como Trabajador(a) Social/ Asistente Social, en las comunas del territorio Laja Diguillín.
- Desempeño profesional en el territorio Laja-Diguillín, que comprende las comunas de Yungay, Pemuco, El Carmen, San Ignacio, Bulnes, Chillán Viejo y Pinto.
- Desempeñarse en un área, servicio o institución pública: Departamentos de Educación (DAEM), Salud (CECOF, CESFAM, Hospital Comunitario), Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), Establecimientos Educativos.
- Participación voluntaria en la investigación.

V.5.- Técnicas de producción de datos

La técnica principal de producción de datos fue la entrevista semiestructurada, definiéndose como “*una conversación que tiene una estructura y un propósito*” (Álvarez- Gayou, 2003:109). Para estos efectos, quiere decir entender las percepciones del mundo del entrevistado y desmenuzar los significados de sus experiencias.

Kvale (1996), atribuye ciertas características a la entrevista:

- 1) Lo más relevante es el mundo de la vida del entrevistado.
- 2) Busca interpretar el significado de los temas del entrevistado.
- 3) Busca describir los factores claves en la vida del entrevistado.
- 4) El conocimiento se realiza a partir de la interacción personal durante la entrevista.

La entrevista es muy relevante utilizar dada la cercanía que se da con el entrevistado, ya que de este modo se puede tener una concepción más real y cercana de cómo éste entiende su mundo y sus vivencias personales a través de su discurso verbal pero también, no deja de ser importante su corporalidad y gestualidad al momento de referirse a estas vivencias, para lo cual la observación del entrevistador es fundamental para poder captar este discurso no verbal que muestra el entrevistado.

En la entrevista semiestructurada, hay una secuencia de temas y preguntas sugeridas pudiendo cambiar o invertir la secuencia de éstas, según se dé el relato o discurso del entrevistado.

Ferrarotti (1991), citado en Delgado y Gutiérrez (1995), describe la relación que se da entre narradores y escuchadores como una la relación directa e imprevisible lo que genera que no se pueda establecer cómo terminará una conversación, ya que es humana y no se pueden asegurar los resultados. No solo se interpreta lo que se habla sino también los gestos, las posturas, los

sonidos y también los silencios, el timbre de voz, los movimientos de las manos, de los ojos, etc. En sí, todo el cuerpo comunica cuando se habla, emisor y receptor comunican aunque no quieran comunicar.

Alonso (1995), distingue tres niveles en la entrevista (citado en Delgado y Gutiérrez, 1995):

- 1) **El contrato comunicativo:** se refiere a las pautas que quedan consignadas de la manera que se llevará a cabo la conversación y sobre qué temáticas se acordará dialogar y cuáles no. Cabe destacar que este contrato se puede modificar según transcurra el tiempo de la entrevista bajo acuerdo de las partes.
- 2) **La interacción verbal:** la pauta de la entrevista es un guión temático no organizado pero sí focalizado hacia los objetivos de la investigación. Donde el principal objetivo es que fluya el discurso a través de los temas propuestos y no de una estructura rígida de preguntas.
- 3) **El universo social de referencia:** éste se refiere a los contextos sociales y culturales de cada persona entrevistada, ya que ellos marcarán el discurso del entrevistado.

De estos tres elementos depende que la entrevista se desarrolle de forma correcta o fracase.

V.6.- Plan de Análisis de datos

El análisis se basó en el modelo de Tesch (1990), quien describió el análisis cualitativo en términos de descontextualización y recontextualización. Descontextualizar los datos exige segmentar porciones de los mismos y desbaratar un conjunto de datos. Define la segmentación de los datos en porciones comprensibles y significativas por sí mismas. Se reorganizan los datos segmentados y se clasifican con parte del proceso de recontextualización. A su vez cada segmento contiene implícito tres subprocesos, estos son decodificación, segmentación y codificación.

Como herramienta de análisis se utilizó el software Athlas Ti. Este programa sirve para analizar textos, audio e imágenes. Una de sus fortalezas consiste en la capacidad de mostrar interconexiones entre los datos y la posibilidad de relacionarlos con otras fuentes de datos y paquetes de datos". (Álvarez- Gayou, 2003:198). Esto permitió el análisis ordenado de la información recabada en el proceso de recolección de datos.

Luego de obtener el discurso de la experiencia vivida, se desarrolló un proceso en el cual se analizaron los datos obtenidos. Este proceso da cuenta de lectura, reflexión, escritura y reescritura, lo que permite al investigador transformar la experiencia vivida en una expresión verbal (Álvarez- Gayou, 2003).

V.7.- Criterios de calidad

Toda investigación o estudio, debe contemplar ciertos parámetros que brinden al lector la confiabilidad y certeza en el trabajo realizado, es decir deben cumplir con elementos que acrediten la calidad de éstos. Por ejemplo, en este estudio, los criterios de calidad fueron los siguientes (Bivort, 2012):

- **La auditabilidad o confirmabilidad:** Es una propiedad que tiene la investigación cualitativa de permitir que un/a investigador/a externo/a siga la pista de lo que la investigadora original ha hecho.

Este aspecto queda evidenciado en esta investigación, dado que ésta, ha atravesado por tres etapas de auditabilidad durante su desarrollo por parte del docente guía, en las cuales se trabajó con los aportes que entregó la auditora.

- **Transferibilidad:** Corresponde a la posibilidad de poder extender los resultados del estudio a otras poblaciones. Ajuste de los datos a contextos nuevos o diferentes.

Principalmente hace alusión a la capacidad de extrapolar los resultados frente al cambio social que se estudia, no solo en las comunas investigadas sino también a la realidad nacional, considerando al fenómeno de la nueva ruralidad como un proceso presente en todo el territorio. Además la disciplina del Trabajo Social, está constantemente en un proceso de re conceptualización y abordaje de nuevas complejidades sociales.

- **Coherencia interna:** Referido a marcos teóricos consistentes donde existe una validez argumentativa.

Es lo central de la investigación, lo que permite que ésta tenga sentido científico y sustento teórico, por lo cual la información rescatada da cuenta de un proceso de análisis reflexivo, que permite tener los argumentos teóricos y empíricos para sustentarla.

- **Validez ecológica:** Corresponde a la selección de personas versus muestreo, implica intencionalidad y no azar. Están presentes los criterios éticos. En la presente investigación se realizó un muestreo por juicio, donde las entrevistadas fueron convocadas a través de correo electrónico, llamados telefónicos y se ajustó a la disponibilidad de sus horarios.

Existió flexibilidad para la elección por área y se contó con el aporte de los(as) mismos profesionales que no podían acceder a dar la entrevista por tiempo, quienes contactaban a colegas que cumplían también los criterios establecidos en la investigación, para luego las investigadoras establecer la metodología de acercamiento e invitación a participar de la entrevista.

- **Triangulación:** Se basa en la conjunción de los diversos puntos de vista en los que se aborda el análisis de la investigación.

Se realizó este proceso haciendo el contraste teórico del marco referencial con el análisis de las entrevistas hechas a las Trabajadoras Sociales de las comunas del territorio Laja Diguillín. También incluyendo las observaciones desarrolladas durante las entrevistas.

V.8.- Aspectos éticos

Los aspectos éticos son relevantes al momento de investigar y de trabajar con personas. La ética es trascendental para resguardar el trabajo que se realiza y a las personas que se encuentran vinculadas al estudio, ya sea por su identidad, información entregada o cargos que desempeñen. Es por esto que en la presente investigación se seleccionaron aquellos que estuvieron en directa relación. Éstos son:

- 1) **Consentimiento informado de los entrevistados:** se trata de informar a los sujetos de estudio sobre qué trata la investigación y para los fines que se hace, es donde la persona decide participar voluntariamente, pudiendo retirarse en el momento que estime pertinente hacerlo (Kvale, 1996).

Este criterio ético fue aplicado en las entrevistadas de la siguiente manera: en primera instancia se les comunicó vía correo electrónico el objetivo de la investigación y además se les dió cuenta de la existencia del consentimiento informado. Este documento fue firmado por cada una de las entrevistadas y por quienes desarrollamos la investigación en dos copias (una para las entrevistadas y otra para dupla de investigación) antes de comenzar cada entrevista.

- 2) **Confidencialidad:** se refiere a que si el entrevistado pide que sus datos personales no sean divulgados, se respetará y se omitirán (Kvale, 1996).

Las entrevistas accedieron en su totalidad a dar consentimiento para que lo declarado durante la entrevista quedara registrado en audio y fuese utilizado en el desarrollo de la investigación como material de apoyo y sustento, sin embargo a pesar que no fue explícitamente solicitado por las entrevistadas su identidad será resguardada.

- 3) El siguiente aspecto ético hace referencia al respeto a los otros profesionales, valores éticos que se encuentran enmarcados en el Código de Ética del Colegio de Asistentes Sociales de Chile (1995):

“...Crear y compartir oportunidades destinadas a incrementar: los conocimientos, la experiencia y las ideas entre los (as) colegas y otros (as) profesiones, siempre con el fin de mejoramiento mutuo y de validación profesional...”.

Este aspecto, hace referencia al desempeño de la actividad profesional como estudiantes de Trabajo Social y la necesidad de incrementar conocimientos a partir de la disciplina y que a su vez otorgue un marco teórico, que dé sentido y direccionalidad al quehacer profesional, dentro del fenómeno estudiado. Ya que la naturaleza del Trabajo Social, en cuanto a praxis social, se enmarca en relaciones interpersonales de ayuda y acompañamiento, que va desde la creación de conocimiento al desarrollo de intervenciones con los(as) sujetos(as).

VI.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

VI.1. Presentación de los Sujetos de Estudio.

Comuna de San Ignacio.

- **Entrevistada N°1:**

Asistente Social de profesión, egresada de la Universidad Mayor de Temuco, el año 2005, actualmente se desempeña como Asistente Social en el área Educación, donde su función se enmarca en ser una profesional de apoyo del equipo multiprofesional, área social, entregando información, orientación y asesoramiento a familias, niños y niñas que presentan Necesidades Educativas Especiales (NEE).

- **Entrevistada N°2:**

Trabajadora Social egresada de la Universidad del Bio – Bio, el año 2009. Actualmente se desempeña como Trabajadora Social en el área de Educación, desarrolla funciones de coordinación y prestaciones sociales en la comuna.

Comuna de Pinto:

- **Entrevistada N° 3:**

Asistente Social egresada de la Universidad del Bio- Bio en el Año 2004. Actualmente se desempeña como Asistente Social en el área de Municipio, cuyas funciones son de apoyo en ayuda Social, Vivienda y Participación Ciudadana.

Comuna de Bulnes:

- **Entrevistada N°4:**

Trabajadora Social egresada de la Universidad del Bío - Bío, en el año 2011, actualmente se desempeña como Trabajadora Social en el área educación, sus funciones están vinculadas al programa Convivencia Escolar y atención social a las familias de los(as) alumnos(as)

Comuna de Pemuco.

- **Entrevistada N°5:**

Asistente Social egresada de la Universidad del Bio – Bio, el año 2003, actualmente se desempeña como Asistente Social en el área de Educación donde sus principales funciones son coordinar las ayudas y programas estudiantiles provenientes del Ministerio de Educación (Becas).

Comuna de Yungay:

- **Entrevistada N° 6:**

Trabajadora Social de profesión egresada de la Universidad del Bio – Bio, año 2008, actualmente se desempeña como Trabajadora Social en el área de Educación, donde sus principales funciones son implementación de programa “Yo elijo mi PC”, Programa Residencia Estudiantil, Convivencia Escolar, Becas del Ministerio de Educación y Municipales. Siendo su rol principal implementar las políticas educacionales provenientes del Ministerio de Educación.

Comuna de El Carmen.

- **Entrevistada N°7:**

Asistente Social de profesión, egresada de la Universidad de Concepción, año 1999. Desarrolla funciones de coordinación de las prestaciones estatales

dirigidas a las gestantes, puérperas y familias con hijos(as) menores de 4 años 11 meses 29 días y atención social de este grupo en la comuna.

Comuna de Chillán Viejo:

La entrevista planificada en esta comuna, no fue posible realizarla, ya que no se logró el contacto con los(as) profesionales del área social. No existió respuesta a los correos electrónicos enviados, además influyó el Paro Nacional de los funcionarios/as municipales, que se extendió cerca de un mes.

VI.2.- Análisis y Discusión de los Datos

En el transcurso de las entrevistas, y a medida que se realizaba la recogida de datos, se desarrolló una malla temática a posteriori, que fuera acorde a la información proporcionada por las entrevistadas. Es así, como surge la siguiente malla temática:

Malla temática a posteriori.

	Objetivos específicos	Temas /categorías	Subtemas /subcategorías
Objetivo general Analizar el desarrollo del quehacer profesional de los (as) Trabajadores (as) Sociales frente al fenómeno social de la nueva ruralidad en el territorio Laja-Diguillín.	Describir las metodologías y técnicas desarrolladas por los (as) Trabajadores (as) Sociales en ámbito rural del territorio Laja-Diguillín.	Metodología y técnicas	Metodologías. Técnicas. Rol. Funciones.
	Explicar cómo los (as) Trabajadores (as) Sociales elaboran el discurso en el contexto rural del territorio Laja-Diguillín.	Elaboración del discurso	Lenguaje no verbal Lenguaje verbal. El diálogo

	Describir cómo son las prácticas de vinculación que utilizan los (as) Trabajadores (as) Sociales en el ámbito rural del territorio Laja-Diguillín.	Prácticas de vinculación	Acogida Cercanía Trato
--	--	---------------------------------	------------------------------

Categoría emergente	Autocuidado	Autocuidado institucional
		Autocuidado personal

Para contextualizar el origen de la categoría emergente, diremos que surgió durante el desarrollo de las primeras entrevistas. En este contexto, las entrevistadas hacen alusión a la estructura organizacional de la institución donde se desempeñan y a las dificultades que se ven enfrentadas para ejecutar su Quehacer Profesional, además, el alto desgaste emocional que declaran vivenciar. Frente a estos comentarios se resuelve preguntar acerca del autocuidado, en dos aspectos que a nuestro juicio eran relevantes, autocuidado personal e institucional.

VI.2.1. Categoría/Tema: Metodologías y técnicas.

Bajo esta categoría/tema se desarrollaron aspectos relacionados con el ejercicio de las metodologías y técnicas del(la) Trabajador(a) Social inserto(a) laboralmente en el territorio Laja-Diguillín, en base al análisis de las narraciones realizadas por cada una de las entrevistadas en base a subtemas como Metodología(s), Técnica(s), Rol(es) y función(es) del(la) Trabajador(a) Social.

VI.2.1.1. Subcategoría/subtema metodología(s):

La metodología es una dinámica de relación entre acción y reflexión, la puesta en marcha de un proceso de reflexión frente al sujeto que se atiende. Los(as) Trabajadores(as) Sociales desarrollan capacidades que favorecen la intervención y la elección de los modelos o técnicas de intervención.

Para Ander Egg (1982), la metodología es el conjunto de operaciones o actividades que, dentro de un proceso pre establecido, se realizan de manera sistemática para conocer y actuar sobre la realidad social. Hace referencia a los supuestos epistemológicos. Está configurada por la integración y fusión de 4 componentes: el estudio de la realidad, la programación de actividades, la acción social y la evaluación de lo realizado.

Lo obtenido de las entrevistadas, es que manifiestan una confusión entre metodología, método y modelos de intervención. Además, no hay una bajada teórica-práctica a la propia intervención, por lo tanto, en la práctica no se produce un proceso analítico-reflexivo frente a estos conceptos. Es por lo manifestado, que en relación a la pregunta, ¿Qué metodologías utiliza Ud. en sus intervenciones?, las respuestas fueron:

Entrevistada Nº 1:

“Depende del caso....no depende de la persona, sino del caso, si... es una intervención que puede ser en crisis, depende de la situación en realidad, que lo amerite o solicite, ahí se va aplicando de acuerdo a eso... lo más importante con asertividad creo yo... sí pensar con asertividad de cuál puede ser el mejor método”.

Entrevistada N°4:

“(...) La metodología utilizada es a nivel de caso, es más personalizado, cuando trato de buscar una metodología para intervenir, es mas caso y de grupo también, porque nosotros también hacemos intervenciones a nivel de curso (...).”

Entrevistada N°7:

“(...) nosotros acá, como institucionalmente, trabajamos con el modelo de atención familiar, igual tenemos algunas técnicas que son transversales, bueno acá el trabajo se hace de manera sectorizada, tenemos colegas en sector uno y dos, el equipo Chile Crece Contigo es transversal”.

Además, de esta confusión conceptual, manifiestan que la metodología, la practican de forma espontánea, a través de la experiencia que han tenido en el área. En relación a esto las entrevistadas relataron:

Entrevistada N°5:

“(...) Entonces uno no ve como usa la metodología, yo actúo como en el día a día te vas viendo. Igual yo tengo una programación durante la semana, pero si sale algo extra tienes que verlo no más, pero yo no lo veo como la metodología que trabajan diario (...).”

Entrevistada N°3:

“(…) habláis de metodologías de intervención, acá se utiliza el método centrado en la tarea, o el modelo estratégico, pero tenís que dar la vuelta y pensar en qué estás utilizando, porque está tan internalizado que no te das cuenta de lo que utilizas, aplicas no más (…)”.

Entrevistada N°5:

“(…)lo que pasa, es que cuando uno trabaja todos los días, tú no ves la metodología que estás usando, llegas y lo haces no más (…)”.

Del mismo modo, se destaca el hecho que las Trabajadoras Sociales, en sus relatos dan cuenta de un escaso proceso reflexivo, lo que se contrapone a lo mencionado por Vélez (2003), en relación a que “la metodología es ante todo un proceso de conocimiento, acción y reflexión que se desarrolla conforme a una lógica particular, reguladora de un accionar específico que demanda el cumplimiento de ciertos objetivos que se convierten en resultados”. Dada esta situación, se observa una insuficiente creación de conocimientos desde la disciplina del Trabajo Social, a través de material empírico o de análisis de experiencia a partir de la sistematización de prácticas sociales o intervenciones realizadas.

Entrevistada N°5:

“Se busca cualquier metodología, para lograr el objetivo”.

Esta cita da cuenta del escaso proceso reflexivo, al cual hacíamos alusión anteriormente, ya que en el relato de las entrevistadas, se desprende que cualquier metodología serviría para cualquier intervención, lo que dista de lo señalado por Vélez (2003), quien plantea a la metodología como un proceso reflexivo. Al decir la entrevistada que se busca “cualquier metodología”, no da cuenta de un análisis previo, donde se evalúa la pertinencia del uso de la

metodología más apropiada al resultado que se desea tener. Así también se puede comprender lo siguiente:

Entrevistada N°7:

“(...) dentro de las metodologías usadas, básicamente son las utilizadas en todo nivel, para diagnosticar a la familia del Chile Crece Contigo, tenemos la pauta de riesgo psicosocial, que hacemos con las embarazadas, y también no ha dado buenos resultados la entrevista en general, diagnóstico social, y los análisis de caso (...)”

La entrevistada señala una serie de recursos estandarizados y procesos metodológicos, reconocidos como metodologías para el abordaje de situaciones sociales particulares, que son utilizadas y conocidas ampliamente por los(as) Trabajadores(as) Sociales.

VI.2.1.2. Subcategoría/subtema técnica(s):

En este apartado las técnicas son reconocidas como herramientas que favorecen el quehacer profesional y la vinculación con los(as) usuarios(as) o sujeto(a) de atención y que además aportan una valiosa información para futuras intervenciones, es así también, como lo reconoce Grawitz (1984), entendiéndose que las técnicas de Trabajo Social son susceptibles de ser aplicadas en diversos contextos y que con ello favorece el aprendizaje. Para Escartín y Suárez (1994), la técnica es un conjunto de reglas, procedimientos y formas de dirigirnos a los clientes encaminados a la comprensión de la realidad presentada por los clientes.

Entrevistada N°7:

“En la mesa hospitalaria, analizamos casos, hacemos visitas domiciliares integrales, para nosotros como CHCC, (Chile Crece Contigo), es la base de una visión integral, y desde ahí, se aplican diversas técnicas, también trabajamos con la red implicada del CHCC donde se trabaja con el municipio y educación”.

Bajo este contexto rural, se vuelve trascendental poder participar y trabajar en duplas psicosociales, realizar análisis de casos donde los(as) profesionales de distintas áreas aportan sus conocimientos en pro de encontrar soluciones o formas de intervención conjunta para un caso. Las entrevistadas reconocen que complementando así la visión de los(as) profesionales involucrados(as), se concretan mejores intervenciones para los(as) sujetos(as) de atención.

En este sentido, se pueden observar diferencias entre las intervenciones realizadas en el contexto rural y urbano. Éstas radican en los(as) sujetos(as) de intervención, características del territorio, área de desempeño y conocimientos geográficos del territorio por parte del(a) Trabajador(a) Social.

Entrevistada N°7:

“(...) la entrevista en general, diagnóstico social, y los análisis de caso, ya? Finalmente casi todos los profesionales, ya sea matronas, médicos, ellos generalmente, durante el año le toca presentar algún caso (...)”

El quehacer propio del Trabajo Social, está centrado en técnicas (formas de hacer) ligadas a competencias blandas, como son la empatía, compromiso, etc. Recordar que para Escartín (1994), la técnica es un conjunto de reglas, procedimientos y formas de dirigirnos a los clientes encaminados a la comprensión de la realidad presentada por los(as) clientes. Siguiendo esta definición cada técnica dependerá del contexto y del o los(as) sujetos(as) de intervención.

Las entrevistadas reconocen distintas técnicas de intervención como son:

- Entrevistas.
- Observación.
- Visita domiciliaria.
- Mediación.
- Consejería.
- Diagnóstico social.

- Análisis de caso.

Entrevistada N°4:

“(...) También yo hago mucha observación en la sala de clases eso hacen mucho acá (...)”.

Entrevistada N°2:

“(...) También utilizar la técnica de acentuar lo positivo, para que ellos se sientan más valorados dentro de la conversación (...)”.

Entrevistada N°1:

“(...) Observación primero cuando uno va a una visita... más la observación... ver cómo se desenvuelven, como se relacionan unos con otros... y lo otro entrevista.... Uno tiene que darle crédito a la entrevista también (...)”.

Entrevistada N°4:

“(...) cuando uno, no se poh, cuando pasa acá una situación de conflicto, yo igual la mediación la utilizo (...)”.

Las entrevistadas mencionan que las técnicas no se dan de forma aislada y no son excluyentes una de la otra. Al contrario, están interrelacionadas y son propias del quehacer del Trabajo Social. Por ejemplo, al realizar una visita domiciliaria, se utilizan otras dos técnicas bases del Trabajo Social, como son la observación y la entrevista.

Entrevistada N°7:

“(...) no hay técnica en especial, siempre una sola por sí sola no es suficiente, yo creo que la visita domiciliaria y la consejería (...)”.

Otro aspecto relevante que se encuentra es que las entrevistadas señalan que las técnicas se van adecuando según el contexto y situación adyacentes a la intervención. El Quehacer Profesional y la experiencia dan la orientación de cómo utilizar estas técnicas de manera flexible.

Entrevistada N°4:

“(...) yo creo que la experiencia o la práctica te va diciendo cómo y dónde tienes que utilizarlas (las técnicas), eso es lo que yo pienso, no hay nada que esté listo, o sea si yo creo que esto no me está resultando, busco otra (...)”.

VI.2.1.3. Subtema/subcategoría rol(es)

Se evidencia que las entrevistadas señalan y autodefinen sus roles, bajo el contexto de la nueva ruralidad de la siguiente manera: lo definen como una pluralidad y multiplicidad de roles, esto según sus funciones y áreas de trabajo.

Entre los roles que las entrevistadas identifican se encuentran los siguientes:

- Mediador
- Capacitador
- Educador
- Concientizador
- Orientador
- Promotor de capacidades
- Paternalista
- Asistencialista

El/la Trabajador(a) Social, tanto en el contexto urbano como en el rural, desempeña los mismos roles, diferenciándose sí, que en el contexto rural, se suele ser más paternalista y asistencialista, dadas las condiciones socioculturales y educativas de la población rural. La falta de accesos, la educación deficiente hacen que el/la Trabajador(a) Social realice en mayor medida estas dos diferencias.

Entrevistada N° 4:

“(...) Por ejemplo, cuando uno, no se poh, cuando pasa acá una situación de conflicto, yo igual la mediación la utilizo (...).”

Entrevistada N°6:

“(...) Mis roles...mmm bueno yo aquí tengo muchos roles, coordinar, dirigir, (...) ehh son tantas cosas, a veces soy mamá, tía, la Asistente Social, es todo, entonces el trabajo de nosotros es arduo, siempre hay algo que hacer, entonces mi labor acá es de coordinar con los establecimientos, cualquier ayuda (...) son varios los roles que se cumplen, a veces más de los que uno espera, o que tus empleadores esperan (...).”

Entrevistada N° 2:

“(...) Poder preparar, entre comillas, a algún integrante de la familia que es elegido por la familia y van a participar en talleres de capacitación como también ehhh, en postulaciones a proyectos o preparación para entrevista laboral o si es dependiente cómo buscar trabajo prepararlos(...).”

Entrevistada N°1:

“(...) aún así en lo rural, ponte tú, ellos tienden a solicitar ese tipo de cosas, más que otras, por ejemplo orientación, eso no les interesa, ellos ni acercarse a la red tampoco, ellos esperan que se les entregue la ayuda material, hasta hoy en día es así, a pesar de que hoy en día hay un nuevo enfoque, sigue siendo así, ellos esperan siempre que se les entregue algo a cambio, si solicitan algo que se les entregue ayuda de ese tipo, no hay eso de que ellos mismos tienen que salir adelante y que soliciten orientación que otro tipo de ayuda(...).”

Joanna.

De estos dos relatos se desprenden el rol de capacitador y promotor de las capacidades de los(as) usuarios(as) de las intervenciones, además del rol orientador que realiza el/la Trabajador(a) Social ante las consultas de estos(as) mismos(as) sujetos(as) de intervención. Por otro lado se captó también la visión contrapuesta a estos roles como son el rol asistencialista y paternalista.

Entrevistada N°6:

“(...) Porque nosotras estamos catalogadas como corazón de abuelita, que tú vai a solucionar todos los problemas, todos los problemas habidos y por haber (...)”

Dada esta situación se desprende de algunos relatos de las entrevistadas, que se ve al Trabajador(a) Social con un rol asistencial, donde debe solucionar todos los problemas o situaciones que poseen los(as) usuarios(as). Esto viene desde tiempos del inicio del Servicio Social, donde nuestro rol era netamente asistencial y paternalista. Consistía solo en entregar lo que la gente necesitaba, por ejemplo, las canastas familiares, ropa, etc. El enfoque asistencial es necesario aún, pero con trabajo enfocado a desarrollar las competencias y habilidades de los(as) sujetos(as) de intervención. Este es precisamente el rol del/la Trabajador(a) Social en tiempos actuales, potenciar las capacidades de las personas, contrapuesto a lo que fue en sus inicios que se asumía un rol paternalista y asistencial. Cabe destacar que el asistencialismo se debe realizar ante situaciones de emergencia y primera necesidad, y luego cambiar al enfoque de las capacidades.

Como ya hemos señalado, el enfoque asistencial y paternalista son necesarios, más aún, en el contexto rural dado las condiciones de privación sociocultural y educativa que existen. Lo importante es no quedarse en este proceso y avanzar al enfoque de potenciar las capacidades de cada sujeto de intervención, para que adquiera herramientas y conocimientos y pueda hacer parte de su vida lo aprendido, fomentando la búsqueda de soluciones desde los(as) propios(as) sujetos(as) de intervención.

Entrevistada N° 2:

“La voy a capacitar y la voy a preparar y que saque algún oficio o que conozca las redes”

Para una de las entrevistadas, el hecho de ser paternalista o asistencialista está determinado por la forma en que las autoridades acercan la política a los(as) sujetos(as) de intervención desvalidando el criterio ético y social de los(as) Trabajadores(as) Sociales.

Entrevistada N°3:

“(…) yo te digo más de un 60% de las personas que yo atiendo en la oficina diariamente corresponden a mejoras asistenciales. Ahora a que se debe, sin duda se debe a la política, a la forma de acercar la política que tienen las autoridades, ehh las personas vienen acá, exclusivamente a la parte asistencial, porque pasan por esos filtros primeros, ya? (…)”

Otro elemento que se visualiza en el fenómeno de la nueva ruralidad es la necesidad de los(as) jóvenes por migrar a las ciudades, con el fin de encontrar nuevas oportunidades y ofertas académicas. Para ellos(as), es fundamental la motivación que se ejerza en el hogar o institución de educación. En este sentido, el rol del/la Trabajador(a) Social tiene un gran efecto en el alumnado, ya que la información que se les pueda transmitir en cuando a opciones de financiamiento son claves para las decisiones de los(as) jóvenes, debiendo fomentar y desarrollar la autonomía de éstos(as).

Entrevistada N°6:

“Mi rol es de empoderarlos, siempre decirles que tienen que estudiar, les digo, yo ya no saco nada, yo ya estudié, pero ustedes tienen que hacerlo ahora. Yo les digo que tienen que esforzarse, siempre estarlos motivando, porque los niños se decaen con muy poco. Motivarlos, que tengan iniciativa, que tengan confianza plena en mí. Yo a veces le digo que yo tengo que a veces saber antes

***que la mamá tutora. Entonces ahí está esa comunicación y confianza plena.
Yo en mis niños confío plenamente”***

Entrevistada Nº 2:

(...)“Como dice el dicho tú no le tienes que entregar el pescado sino enseñarle a pescar, para que ellos puedan conocer, que muchas veces, no se acercan a consultar cierto, y por lo mismo tú le vas entregando habilidades y para que ellos se crean el cuento también de que ellos pueden hacerlo(...)”

Entrevistada Nº1.

“(...) y hay que ser claro en no dar esperanzas de solución inalcanzables, si no que orientar en la búsqueda de soluciones, pero con sus propias herramientas, si uno no puede hacer todo (...)”

De los relatos anteriores, se desprende que estos roles son complementarios y necesarios entre sí. Un usuario(a) que requiera de ayuda material, quizá también, necesite de atención psicosocial. De ser así, será necesaria una programación de la intervención donde se incluyan visitas domiciliarias, acompañamiento psicosocial, mediación en alguna situación que le aqueje o que represente un problema para el/la usuario(a).

Entrevistada Nº2:

“Nosotros nos encontramos con muchos problemas de autoestima, carácter, de validación de su personalidad y sobre todo en los sectores rurales por lo que yo te decía antes, por el tipo de familias que tu encuentras en el campo que son muy patriarcales, con mucho consumo de alcohol, hartos consumo de alcohol”.

Entrevistada Nº 4:

“(…) en el campo por lo menos, acá se ve mucho, el tema del dominio machista del hombre hacia la mujer, imagínate, yo tengo apoderadas que (esto es bien delicado) tengo que citarlas en horario donde el esposo no se dé cuenta que ellas van a venir para acá (…)”.

De estos dos relatos se desprende que aún en el territorio rural hay una fuerte cultura machista y patriarcal. Muy por el contrario a uno de los fenómenos producidos por la nueva ruralidad que es el empoderamiento de la mujer. Aún se muestra la sumisión de la mujer por sobre la “autoridad” masculina. Esto también se puede ver influenciado por lo normalizado que está en el campo el consumo de bebidas alcohólicas por parte de los hombres, lo que se relaciona con la violencia intrafamiliar y la sumisión femenina. Éste es un ciclo de acciones que, culturalmente, son aceptadas por estas personas. El rol que deben cumplir los/as Trabajadores/as Sociales, en este contexto se ve mermado y afectado por estos pensamientos y conductas, donde la aparición de estos profesionales es visto como una invasión o intromisión en la vida privada y familiar de las personas, bajo la lógica patriarcal asentada, vista ésta, principalmente en el contexto rural.

Estas situaciones, influyen de tal manera en el quehacer profesional del(a) Trabajador(a) Social, que debe buscar alternativas de intervención, adecuándose a este contexto. Es aquí, donde deben aflorar la creatividad para buscar alternativas de trabajo que permitan empoderar a las mujeres y niños en el ámbito rural para producir un cambio cultural en relación al machismo y sentido patriarcal.

De esto último, se desprende lo complejo y diverso que es el quehacer profesional en el ámbito rural. Muchas situaciones están arraigadas y normalizadas por sus habitantes y las funciones del/a Trabajador(a) Social se ven afectadas por estas costumbres. Se ven afectadas en el sentido que sus intervenciones se ven coartadas por el pensamiento influenciado por esta cultura machista y patriarcal de posesión de la estructura familiar, lo que dificulta la

entrada del(a) Trabajador(a) Social al sistema familiar para desestabilizar la homeostasis familiar que acontece y producir un cambio de segundo orden. El cambio de segundo orden y cultural se hace necesario en esta dinámica, para mejorar la calidad de vida de la familia y para quienes se vean involucrados en ésta. El rol del/a Trabajador(a) Social es imperativo en estas circunstancias y se requiere de un arduo trabajo para cambiarlas. Desde aquí, podemos visualizar la importancia de la “praxis social” que genera el profesional del área social, realizar un hacer por un por qué y un para qué, ejecutarla con un sentido e incluir reflexiones en torno al proceso que está produciendo, no solo un hacer por hacer o solo por cumplir metas. El proceso reflexivo de una intervención es crucial para realizar una “praxis social”.

VI.2.1.4. Subtema/subcategoría funciones:

Esta categoría, está estrechamente vinculada al Quehacer de los(as) Trabajadores(as) Sociales. Las funciones que realizan son de distintas índole, siguiendo a Ander-Egg (1991), las funciones pueden ser como ente planificador / programador de tratamientos intervenciones y proyectos sociales para mejorar la calidad de vida; administrador de programas y servicios sociales; de movilizador de recursos humanos, institucionales, técnicos, materiales, y financieros; ejecutor de programas y proyectos sociales y actividades de atención, ayuda y apoyo y evaluador de necesidades, servicios y programas de su propia intervención social. Esto queda manifestado en los siguientes relatos:

Entrevistada Nº 7

“(…) Dentro del programa es ser un aporte a las familias, de apoyo psicosocial integral, hemos ido trabajando algunos materiales que nos han ido llegando desde el servicio. Esto se ha ido dando en el transcurso del tiempo, pero igual se ha conversado con el equipo, en las reuniones (…)”.

Según las entrevistadas y lo observado. Las funciones del(a) Trabajador(a) Social, están dadas por el marco institucional y/o programa en que desarrolle su quehacer profesional, este como se declara a continuación:

Entrevistada N°1:

“(...) Porque uno está dentro de una institución y dentro de las facultades que uno tiene y las funciones, por ejemplo yo trabajo en el programa de integración, entonces tengo que darle prioridad al trabajo con los niños que tienen necesidades educativas especiales y sus familias(...)

Entrevistada N7:

“(...) Dentro del programa es ser un aporte a las familias, de apoyo psicosocial integral, hemos ido trabajando algunos materiales que nos han ido llegando desde el servicio (...)”.

Entrevistada N° 6:

“(...) Uno coordina todas las políticas que vienen, todos los compromisos que se adquieren, uno deriva también, tengo que mantenerme siempre atenta (...) siempre hay algo que hacer, entonces mi labor acá es de coordinar con los establecimientos cualquier ayuda, cualquier situación, que reunión, cualquier coordinación, participar en las escuelas, en los consejos escolares, hacer visitas (...)”.

Tal como lo plantea De la Red (1993), actualmente, los(as) Trabajadores(as) Sociales, desempeñan funciones administrativas, burocráticas y políticas que tienen estrecha relación con el Quehacer Profesional, frente las exigencias laborales e institucionales. Principalmente la entrevistada N° 6 hace alusión a la distribución de recursos provenientes de las políticas sociales generadas a nivel gubernamental, siendo los(as) Trabajadores(as) Sociales quienes las implementan y ejecutan.

Las funciones de los(as) Trabajadores(as) Sociales, dentro del proceso de cambio, que contempla el fenómeno de la nueva ruralidad, supone enfoques de práctica profesional que van más allá de lo que los propios organismos estatales garantizan, por lo que un(a) profesional activo(a) y comprometido(a) en esta realidad, debe proponerse establecer coaliciones de trabajo, con los(as) usuarios(as).

VI.2.2. Categoría elaboración del discurso:

Para comprender el proceso discursivo o comunicacional que se produce en la intervención con el/la usuario(a), es importante saber cómo se elabora un discurso y qué elementos se encuentran incluidos en éste. Es por esta razón, que analizaremos esta categoría mediante tres subcategorías que se resumen en lenguaje no verbal, lenguaje verbal y diálogo.

VI.2.2.1. Subcategoría lenguaje no verbal:

El lenguaje no verbal en la intervención cobra mucha importancia ya que, no solo se comunica con las palabras, sino también con los gestos y posturas, la disposición de los muebles o enseres dentro del domicilio, entre otros. Todo comunica, por lo que hay que poner fuerte énfasis en la observación y mantener una escucha activa durante la intervención, para percatarse de diferentes aspectos actitudinales que se usarán como insumos para una posterior entrevista o visita domiciliaria.

Entrevistada N°2:

“(...) por ejemplo cuando hacen gestos, o, tú le preguntas por el jefe de hogar te responden buuu, o gestos o muletillas que ellos puedan usar, tú te das cuenta por ejemplo que llevan buena relación con el jefe de familia o existe alcoholismo, o existe violencia intrafamiliar, entonces ya tu sabes por donde encaminar el diálogo para que ellos te cuenten la verdadera realidad, porque obviamente que si vas a una casa, eres un extraño y vas a evaluar ciertas situaciones (...).”

Entrevistada N°2:

“(...) cuando uno va a la visita lo primero que tiene que hacer es tener una visión panorámica y de la situación en los inmuebles, cierto, y como también en la gestualidad de las personas, si te miran a los ojos o no te miran a los ojos, si de repente su actitud es con ganas de querer, como se dice, con ganas

de mostrar las necesidades que tiene, que las capacidades, cierto, porque la gente muchas veces tiene la predisposición de mostrar lo que te falta te van a dar más, ¿ya?, hemm, entonces, bajo ésta, esta primera visión que realizamos nosotros tenemos que empezar a llegar a las personas con un ambiente amigable y familiar (...)”.

Como toda actitud comunica, siguiendo el primer axioma de la teoría de la comunicación de que es “imposible no comunicar”, es que a través de ella se pueden detectar situaciones de riesgo para algún integrante de la familia. La observación en este ámbito es fundamental para poder distinguir ciertos modos o estilos de vida de los usuarios. Todo lo que hay dentro y fuera del hogar, en el caso de una visita domiciliar, dará cuenta de los modos de vida de la familia. La distribución de los espacios, los enseres y muebles, posesión de fotografías familiares o religiosas. Todos estos elementos comunican, por lo que estar con atención y observarlos brindará información importante para la intervención. Según lo observado, en el caso del contexto de la nueva ruralidad, es más frecuente poseer figuras o imágenes religiosas, en comparación al sector urbano y las disposiciones de los muebles también son distintas, cabe mencionar que esto dependerá de la disponibilidad de espacio con que cuente la familia.

VI.2.2.2. Subcategoría/subtema Lenguaje Verbal:

Dentro del discurso tenemos explícitamente a las palabras, es decir, el lenguaje verbal que utilizan tanto los usuarios como los profesionales. Según lo establecido en la semántica estas palabras poseen un significado de acuerdo a la propia interpretación. Ambos participantes, emisor y receptor están en continuo intercambio de información es de esperar que este intercambio sea fluido y comprensible. A través de los relatos de las entrevistadas se observa que los(as) sujetos de intervención no poseen los mismos códigos de información por lo que los(as) Trabajadores(as) Sociales deben modificar su

lenguaje, y sus palabras para que el receptor (el usuario), pueda comprender y formar parte de este intercambio de información.

Entrevistada N°4:

“(...) muchas veces tienes que ir adecuándote a cómo ellos entienden las cosas, entonces eso yo creo que igual cuesta un poco, pero al final te vas acostumbrando, al final, imagínate que hasta con los alumnos uno tiene que adecuarse al vocabulario que usan ellos ahora (...)”.

“(...) no sirve mucho tener tanto contenido técnico, si finalmente la persona no va a entender nada (...)”

Entrevistada N°1:

“(...) que se vaya generando con la otra persona (el diálogo), prácticamente que la otra persona lo genere y yo, adecuarme a su vocabulario (...)”.

“(...) es que las personas que son del ámbito rural igual son diferentes, en el discurso uno no puede utilizar palabras tan rebuscadas ni técnicas (...)”.

Entrevistada N°6:

“(...) entonces uno dirige de acuerdo a lo que desea, tomando el vocabulario de la familia (...)”.

Entrevistada N°3:

“(...) Al escucharlo, tu irás adaptando el lenguaje y así nos podemos entender (...)”.

De no producirse esta especie de adecuación del lenguaje verbal, se producirían serios y graves problemas e interferencias en la comunicación, pues los códigos serían distintitos y la comprensión sería nula. Dado este caso, la pragmática se vería interferida por esta decodificación incorrecta y el resultado sería uno totalmente distinto, es decir, que las acciones esperadas por parte del receptor serían opuestas o distintas.

Estos códigos son diferentes dadas las experiencias diferentes que han recibido. De cierta forma están asociados a los modos de vida de las personas, su experiencia y por ende, a su propia significación e interpretación. El profesional, como el concepto lo indica es alguien quien ha tenido acceso a oportunidades de educación y de ampliar su “mundo” y roce social, por lo que maneja ciertos códigos. Distintito el caso de las personas que residen en el territorio rural, que además, son usuarios de los servicios sociales. Las personas, al pertenecer al contexto rural y, además, recibir prestaciones sociales, presentan características de privación sociocultural. Un claro ejemplo es el vocabulario que ellos utilizan que se caracteriza por ser reducido. Entonces, las diferencias de códigos se hacen notorias y cobran gran relevancia al momento de realizar una intervención. Para poder concretar una intervención, bajo estas circunstancias es que, desde la experiencia de las Trabajadoras Sociales entrevistadas se ven en la necesidad de adecuar y modificar su vocabulario técnico, por uno más cercano a las personas o usuarios(as).

VI.2.2.3.- Subtema/subcategoría diálogo:

Las entrevistadas, al reflexionar en ello, dicen que el diálogo lo desarrollan de forma espontánea. La praxis social les entrega las herramientas y una de las principales es la experiencia al enfrentarse a diversas situaciones. El diálogo que se establece con el/la usuario/a es la característica principal para la obtención de información de primera fuente, por lo que es trascendental mantener una conversación adecuada y profunda para recabar mayores antecedentes sobre su situación.

Entrevistada N° 1:

“(...) El diálogo es lo más importante porque es donde se genera un contacto tanto físico, de todas formas, con la otra persona (...).”

Entrevistada N°4:

“(...) cuando la persona está dispuesta a querer cambiar, puedes hacer muchas cosas, en tu discurso, en cómo le planteas la situación al apoderado; al padre o la madre, de lo que está pasando con su hijo, cuáles son las alternativas para mejorar, tú, tienes que utilizar las palabras precisas para poder decir eso (...).”

Entrevistada N°2:

“(...) el diálogo es súper importante, porque es la forma como tú llegas a conocer las realidades de las personas (...).”

En ocasiones, depende de la forma en cómo se plantea una situación o una conversación (con fines profesionales), que se determinan los resultados que se obtendrán en relación a ello. La interacción que se produce con el usuario es trascendental para lograr realizar una intervención exitosa, en términos de recabar información o entregar información, y que sea comprendida en el sentido que se quiere decir o expresar.

Entrevistada N°2:

“(...) con el diálogo tú vas identificando las cosas que para la familia son importantes y en las cuales tú te puedes ir agarrando un poco para poder intervenir (...).”

Este intercambio de información también puede aplicarse como una herramienta para adentrarse a lo profundo de la familia, conocer sus costumbres, sus modos de vida y formas de comunicación.

Entrevistada N°4:

“(...) yo creo que lo primordial cuando uno quiere hacer un cambio o quiere mejorar una situación es con una conversación, a veces, no digo que sea suficiente, pero cuando la persona está dispuesta a querer cambiar, puedes hacer muchas cosas con tu discurso, en cómo le planteas la situación al apoderado, al padre o la madre, de lo que está pasando con su hijo, cuáles son las alternativas para mejorar (...)”

A partir de este relato, obtenemos que del diálogo, de la conversación con el usuario(a) se pueden modificar conductas según lo que se diga y el significado que le atribuye el usuario. La pragmática dice que el emisor puede generar cambios de conducta en el receptor (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1967). Al ejecutar una intervención, lo que se espera es generar un cambio en el statu quo de la persona, esto se logra a través de la significancia que la persona le atribuya a lo que el/la Trabajador/a Social logre generar en él, “estos significados nacen de la interacción que la persona tiene con otros seres humanos” (Álvarez - Gayou, 2003). El diálogo, es la capacidad que se genera a través del discurso, es una herramienta fundamental para realizar los cambios esperados de conducta, y a su vez de pensamiento.

Las entrevistadas manifiestan en sus relatos que sus diálogos los realizan de forma espontánea y que la experiencia les va dando luces de cómo proceder en determinados casos o situaciones similares.

Entrevistada N°4:

“(...) yo creo que la experiencia o la práctica te va diciendo cómo y dónde tienes que utilizarlas (las palabras), eso es lo que yo pienso (...)”.

Todo diálogo lleva implícito una función que es recíproca. Esta función es la escucha. La experiencia cumple una función fundamental para desarrollar el trabajo y las intervenciones. De la experiencia recabada o las formas de trabajo con el usuario, dependerá que tan significativa sea la intervención para el usuario. La interpretación que le entregue el usuario se convierte en el acto de manejar los significados entregados por el/la Trabajador(a) Social. Esta etapa es donde la persona selecciona, verifica, transforma, reagrupa el significado según la situación en la que se encuentra (Blúmer, 1998). Por este motivo, es relevante la experiencia del emisor para poder entregar los códigos correctos y que a su vez, sean significantes para el receptor.

Como lo hemos mencionado anteriormente en el desarrollo de la investigación existe una relación mutua ente el diálogo, la escucha y el Quehacer Profesional. En el contexto rural el diálogo, las técnicas (observación y competencias blandas) de los(as) Trabajadores(as) Sociales, favorecen la relación profesional – cliente, permitiendo que los códigos comunicativos sean comprendidos por ambas partes. Se sabe que en el sector rural, por sobre el urbano, existe una variada gama de verbalizaciones (modismos) que tienen diversas connotaciones, dependiendo de quién las dice y cómo las dice, por lo tanto, es necesario que el(a) Trabajador(a) Social, a través de técnicas como escucha activa y observación, desarrolle preguntas o reformulaciones que permitan y garanticen que los códigos sean comprendidos por ambos.

VI.2.3.- Categoría/tema prácticas de vinculación

Para efectos de esta investigación al hablar de prácticas de vinculación hacemos referencia a la acogida para con el/la usuario(a), la cercanía que se establece con él, y cómo se desarrolla el trato con el/la usuario(a).

VI.2.3.1. Subcategoría/subtema Acogida

La acogida con el/la usuario(a) es lo principal y fundamental para garantizar una exitosa intervención. Es muy importante hacer que el/la usuario(a) sienta que no se es ajeno a su realidad y que tampoco se le está invadiendo, por ende hay que evitar las preguntas directas al tema central, mostrarse cercano(a) y empático(a) con su realidad. Otro elemento que es muy importante al momento de la acogida es el vínculo de confianza que se pueda establecer con el/la usuario(a).

Entrevistada N°4:

“Yo creo que la disponibilidad, la disponibilidad y la sinceridad que son los elementos importantísimos para poder trabajar con ellos”.

Entrevistada N°2:

“(…) para que vayas tomando la confianza para que no vea que tú vas también con una disposición alejada a la realidad de ellos y no vas a cuestionar la realidad de ellos y alejarte de ellos (…)”

Entrevistada N° 4:

“Yo siento que he tenido buena acogida por los apoderados, del tiempo que yo llevo acá; jamás he tenido un problema con nadie, me recepcionan bien”

Entrevistada N°6:

“(…) Entonces tienes que ser más accesible a ellos, tirar la talla alomejor (…)”.

La acogida es algo que se debe dar de forma mutua, tanto por parte del/a Trabajador(a) Social como del/a usuario(a). Para que una intervención pueda realizarse de forma exitosa dependerá de estos dos factores. La disposición que pueda entregar cada uno desde su rol es fundamental para desarrollar la entrevista o visita domiciliaria para recabar información y/o verificar antecedentes previos del caso, situación o problemática familiar.

Entrevistada N°2:

“La disposición que uno tiene al llegar a una persona, depende, igual, del estado de ánimo de la persona o que yo pueda tener ese día, porque en algunas situaciones puedo estar, cierto, con mucha disposición a conversar, pero también estoy pensando que tengo un problema con otra familia”.

Se observa que la disposición, tanto de los usuarios como del/a Trabajador(a) Social es totalmente distinta, dependiendo del estado anímico de las personas, y, a su vez, depende de la institución en la que se desempeña el(a) Trabajador(a) Social. No es la misma disposición cuando recurren a instituciones que pudiesen entregarle algún beneficio (monetario o material) a cuando se acercan a una institución de protección, por vulneración de derechos de los niños. Esto es circunstancial y dependerá de cada situación, pero, siempre es necesaria la disposición, confianza y acogida para poder entablar el proceso de vinculación. Para lograr este proceso, es necesario desarrollar prácticas o formas de acercamiento con los(as) usuarios(as), que sean lo más transparentes y empáticas posibles. Se da cuenta de la diferencia que se origina en situaciones según la tipología de clientes. Cuando hay clientes que solicitan ayuda para otras personas, es decir para aquellos que no han consultado o solicitado la intervención directamente, la vinculación que se originará será distinta, que con aquellos que soliciten ayuda para ellos mismos. Entonces el desarrollo de la acogida, necesitará de la identificación clara del profesional, objetivos y motivos de la intervención. Frecuentemente se encuentra con situaciones en las cuales, los sujetos de intervención se vuelven resistentes, por

tanto, la vinculación profesional que se gesta con ellos estará influenciada por los motivos centrales de la intervención y/o la prestación de servicios que realice el/a Trabajador(a) Social. Esto se puede visualizar en los siguientes relatos:

Entrevistada N°2:

“La disposición de la gente cuando escucha la palabra SENAME es muy distinta. Puedes llegar al campo más alejado quizás tú sabes que la vecina del lado conoce a la Sra., o que mi colega en el ingreso ético me ha contado que uhh, que la señora es muy amorosa, que es cercana, que te regala cositas, que cualquier cosa, te llama, te saluda cuando te ve, etc., etc.; pero si yo voy, y llego del SENAME, lo primero que la gente piensa es que vamos a quitar niños que estamos cuestionándole como cria a sus hijos y que en realidad, es un prejuicio que se tiene, porque las OPD no tenemos la autoridad de quitar niños”.

“(…) entonces tú llegas a ellos preguntándoles como están, con quién vive, hace frío muchas veces, tratando de llegar al contexto cierto, donde ellos se desarrollan, si tiene perritos, si tienes gallinas, chanchitos, si cría tal cosas si tiene huerta, y le dices, oh que linda su huerta, hemm, tratando, cierto, de incluirte y que no te vean como una persona más arriba de ellos (...)”

En relación al primer encuentro, y posteriores intervenciones, se le atribuye gran importancia a la acogida y la relación de confianza que se establece con la otra persona, donde este hecho marcará el inicio favorable o desfavorable del proceso. También se utilizan preguntas para romper el hielo y establecer el rapport con el usuario. Además, de generar la disposición del sujeto de intervención de acceder a la visita domiciliaria o entrevista, utilizando los recursos o antecedentes previos que se posean en relación al usuario.

Otro aspecto importante a considerar frente a esta subcategoría, es el motivo por el cual se produce la relación profesional con el sujeto de intervención. Puede ocurrir, que la persona haya acudido voluntariamente donde

el/a Trabajador/a Social, como también puede darse que haya sido derivado por otro organismo o institución, en muchas ocasiones derivados como medida necesaria ante situaciones de vulnerabilidad o hechos de violencia. Para esto es importante la presentación del profesional, como se distingue en el siguiente relato:

Entrevistada N°1:

“(...) Cuando uno se acerca, explicar claramente de donde va uno, de dónde y a qué, el objetivo primero, y de ahí, entablar la conversación y posibles soluciones (...)”.

El proceso de vinculación que se genera durante la acogida con el profesional, cuando acude el/la usuario(a) voluntariamente, es distinta a cuando se le impone una acción como un deber. Cuando el usuario acude espontáneamente donde el/a Trabajador/a Social se muestra más accesible a hablar de su realidad y de generar cambios para mejorar la situación en que vive. Al contrario, cuando es derivado y se le impone una entrevista con el profesional se mostrará resistente a entregar información verídica y sustancial referente a la problemática real. Es por esto, que el motivo de consulta afecta sustancialmente el desarrollo de la intervención y las prácticas de vinculación que se utilicen.

Las entrevistadas hacen mención sobre la escucha, ya que es un elemento crucial para desarrollar la intervención, mantener un diálogo y vincularse de forma correcta con el/la usuario(a). Mantener una escucha activa, implica obtener y manejar herramientas para realizar la entrevista. Además, de esto, el usuario se siente escuchado y comprendido en su situación. Algunas personas, cuando acuden voluntariamente donde el(a) Trabajador(a) Social es simplemente para hablar con alguien y comentar sus problemáticas.

Entrevistada Nº 4:

“Que a veces la gente viene más a pedirte ayuda porque necesita ser escuchada. Hay apoderadas que aquí se desbordan, pero después, se van tranquilas porque votaron todo eso que tenían, entonces ahí está la clave también de cómo uno enfrenta esas situaciones”.

VI.2.3.2. Subcategoría/subtema Cercanía

La cercanía con el usuario también es un determinante para la realización de la intervención, se da en forma paralela a la acogida, que se describió anteriormente. La cercanía hace referencia a que el sujeto de intervención vea al Trabajador(a) Social “cercano” culturalmente, además, de mostrarse empático(a) con su realidad, para conseguir una buena entrevista o recogida de información. Lo anterior se ve reflejado en los siguientes relatos:

Entrevistada Nº 2:

“osea ellos te ven muy lejos de su realidad por lo que tú tienes que hacerte parte de ellos”

Entrevistada Nº 7:

“(...) tienes la empatía, ponerte en el lugar de otro, bueno, primero que nada ser empático, ponerte en el lugar de ellos, pero más allá que eso, es como... decirles pueden contar conmigo, pero sí, la empatía es como lo más relevante (...)”

También, se desprende de las entrevistas y de lo observado en el desarrollo de las mismas, que los(as) Trabajadores(as) Sociales deben mostrarse accesibles a los usuarios. Las entrevistadas coinciden en el hecho de que el primer acercamiento, de cierta forma, incide en la forma en que se desarrollará la intervención. Del mismo modo, entonces, se debe comenzar por preguntar, por ejemplo, ¿cómo está?, hablarle sobre la condición climática del

día, entre otras cosas para romper las barreras, haciéndole sentir al usuario(a) que sí le interesa cómo está y lo que le aqueja. Cada situación o familia es distinta, por lo que cada intervención será, a su vez, distinta, pero sí tienen elementos comunes y referentes. Es decir, elementos comunes como por ejemplo, el Trabajador(a) Social siempre se guiará por una estructura de entrevista o metodología en particular. Pero, lo distintivo es que los sujetos de intervención y las situaciones problema de los usuarios serán diversas. En cada contexto se deben ir adecuando estos referentes. Mencionar también, que se suele ser más afectuosa con las personas rurales, ya que tienen menos acceso a todas las comodidades de la ciudad, por ende la empatía, cercanía y confianza suelen ser mayores que las que se producen con personas en el ámbito urbano, como se aprecia en el siguiente relato:

Entrevistada N°7:

“(...) yo que creo que igual uno se vincula de manera más cordial más afectiva, con las personas que, que tienen menos acceso (...)”

Según lo observado, la cercanía también se relaciona con la distribución del espacio físico en las oficinas de los profesionales y qué tan “cercano” se muestra. En todas las oficinas se presenta un escritorio entre profesional y usuario, generando visualmente una barrera psicológica entre ambos. La distribución óptima sería un espacio donde las barreras físicas no existieran y se pudiera dar una relación simétrica entre ellos, siempre manteniendo que el/la Trabajador(a) Social es el guía en la intervención, situación que mejoraría la intervención.

En contraposición a lo que debería ser, de igual forma se crea cierta adherencia emocional con los usuarios, dado que los(as) Trabajadores(as) Sociales permanecen gran cantidad de tiempo vinculados a una misma área de trabajo. Esto genera la adherencia en el tipo de relación que se crea entre profesional-usuario. Este suceso ocurre a menudo en los programas que requieren frecuencia en comunicación y visitas domiciliarias con motivo de apoyo

psicosocial. Un ejemplo de esta situación es la que se produce en el Programa Ingreso Ético Familiar, el cual considera dos años de intervención constante con la familia, en donde se trabaja potenciando las habilidades y capacidades de ésta.

Entrevistada N° 5:

“Aparte que yo creo que la gente también es como dependiente, depende mucho de tí (Lo que usted diga señorita)”.

Entrevistada N°5:

“(…) Entonces también está eso de que tú no sabes el por qué les gusta que uno las valla a ver, porque yo he llegado a muchas casas o de repente llegan acá y preguntan ¿cuándo me van a ir a ver? (...)”.

Los prejuicios o ideas preconcebidas, son un elemento importante al referirnos a la cercanía con el/la usuario(a). Estos elementos generan que las personas que los tienen actúen de determinada manera en base a lo que piensan respecto de una situación o persona en particular, por ende, se condiciona el hecho de cómo acercarse o relacionarse con alguien. En el contexto de ruralidad y nueva ruralidad, se presentan prejuicios como los descritos en el siguiente relato:

Entrevistada N°4:

“(…) La percepción antes (hacia la población del territorio rural) era de la gente humilde, de la gente con valores, esforzada y todo. Yo veo ahora lo contrario, inclusive ahora tenemos muchos más problemas con los niños de las zonas rurales que con los niños de acá (urbanos) (...)”.

“(...) El tema de la disciplina en que el niño tiene una conducta delictiva muy grave, son alumnos que provienen del campo, que no tienen hábitos, que al parecer los valores no los conocieran y los padres tienen también mucha desvinculación con el tema de los hijos (...)”.

Entrevistada N°2:

“(...) sobre todo en el campo las familias son muy afectivas (...)”.

Entrevistada N°5:

“(...) Aparte que yo creo que la gente también es como dependiente, depende mucho de tí (...)”.

En estos relatos quedan de manifiesto los prejuicios que se tienen, específicamente de las personas que son usuarios, directos e indirectos del Trabajo Social en el contexto rural.

Los prejuicios a los que se hacen mención, radican en las experiencias previas y significaciones que les atribuyen a estos eventos. Siguiendo las ideas de Blumer (1998), para llegar a la interpretación de un hecho, deben ocurrir dos etapas, donde en la primera, el/la Trabajador(a) Social se hace partícipe de la realidad y le atribuye significados, luego de esto, se genera la segunda etapa que es la interpretación, donde la persona selecciona, verifica, transforma y reagrupa el significado según la situación en la que se encuentra. En esta instancia, la persona, crea su propia interpretación y conclusión respecto de algo. Dependiendo de esta interpretación, se producirán los inconvenientes generados por los prejuicios, ya que predisponen a una persona y esto podría entorpecer la intervención y relación profesional.

VI.2.3.3. Subcategoría/subtema Trato

Según lo recopilado de las entrevistas a las Trabajadoras Sociales, se obtiene que el trato en la intervención en el territorio rural, aún más siendo ante el fenómeno de la nueva ruralidad tiene características particulares con respecto a las intervenciones realizadas en el territorio urbano.

La forma de relacionarse con los(as) usuarios(as) rurales es distinta debido a que éstos, en su mayoría, poseen una baja escolaridad, por lo que deben mostrarse cercanos con ellos y adoptar una actitud directiva, en ocasiones, dado el desconocimiento y la falta de acceso a información que tienen sobre diversas áreas. También se debe adecuar el vocabulario que se utiliza, el que no debe ser un vocabulario técnico, ya que se trata de acercarse a la persona y entregarle un trato respetuoso, así, los usuarios estarán más dispuestos y sentirán confianza para entregar la información requerida.

Entrevistada N°4:

“Esa es la clave de poder llegar a la gente, de tener siempre un trato solidario (sin juzgarlos) y empático con ellos, de tratar siempre de ponerse en el lugar”

Estas prácticas de vinculación, suelen ser más utilizadas en el sector rural, puesto que la intervención en sí, en el ámbito rural es más cercana, dadas las condiciones de privación sociocultural y educativas, el bajo acceso a tecnologías, entre otras, que caracterizan a esta población. Las entrevistadas, tienen la concepción de que las familias rurales son más afectuosas que las urbanas, por ende se genera una intervención y un trato distinto y se dan facilidades que en el territorio urbano no se darían. Como por ejemplo, adecuarse a los horarios de las usuarias por eventuales complicaciones familiares dada la rigidez patriarcal y predominio machista en el sector rural.

Entrevistada N°4:

“(...) citarlas en horario donde el esposo no se dé cuenta que ellas van a venir para acá (...)”.

Entrevistada N°5:

“(...) Pero la gente es más cariñosa, por ejemplo: tú llegabas en el verano con calor, al tiro te ofrecen una agüita con harina, te ofrecen un vasito con bebida o agua (...)”.

Las formas de vinculación usuario-profesional que se realizan en el contexto rural, se caracterizan por la cercanía que se genera en el trato con los clientes, éste es más afectuoso y la acogida es más empática. Ésto, lo podemos analizar con la pragmática, ya que bajo estas condiciones es más fácil poder conseguir un cambio de segundo orden con el usuario, pues el compromiso que tengan será diferente, dependiendo de qué tanta disposición de trabajo presenten. A través de cómo el/la usuario(a) reciba el mensaje que estamos entregando con la manera en que lo tratamos y decimos las cosas, es que se producirá el cambio anhelado y el comportamiento que estamos tratando de cambiar, adecuar o desvincular del usuario. Por lo general, y según las entrevistadas y lo observado, es que los usuarios del contexto rural, además de ser más cercanos, son más afectuosos y atentos con el profesional, como se señalaba en los relatos anteriores. Las entrevistadas, hacían la distinción del trato con los usuarios del contexto urbano, a lo cual llegaron a la conclusión que la gente del contexto rural es más afectuosa con el(a) profesional, como se señala en el siguiente relato:

Entrevistada N°2:

“(...) sobre todo en el campo las familias son muy afectivas (...)”.

VI.2.4.-Categoría emergente: Autocuidado

En el desarrollo de las entrevistas surge la necesidad de poder visualizar las prácticas o procesos reflexivos de alternativas de autocuidado tanto a nivel institucional, como también personal.

Los(as) Trabajadores(as) Sociales desde hace tiempo están comprometidos con prácticas y técnicas que favorecen las capacidades de los(as) usuarios(as). Esto es lo que motiva y moviliza el Quehacer Profesional, en pro de favorecer y potenciar, las capacidades, fortalezas y auto realización de los(as) usuarios(as). Por lo que se vuelve relevante poder tener la capacidad como Trabajador(a) Social de reconocer las propias capacidades y fortalezas internas. Hacer uso de la resiliencia para bien de los/as usuarios/as y para el uso propio, como herramienta o técnica de autocuidado. Pero, ¿qué es la resiliencia?. Para los autores Masten y Coatsworth (1998), la resiliencia es un constructo dinámico que incluye una amplia clase de fenómenos, implicados en las adaptaciones exitosas en el contexto de amenazas significativas para el desarrollo del ser. Así también el autocuidado es reconocido como una noción bío-psico-social de la salud, tal como el ser humano. Por lo que se debe hacer un análisis de los elementos básicos de bienestar y malestar, ¿qué tan bien o mal nos encontramos?, lo que sin duda favorece en la implementación de estrategias que beneficien la perspectiva de la vida cotidiana y el desarrollo de medidas compensatorias para el cuerpo. Para el autor Max Neef (1993), satisfacer las necesidades que él reconoce en la escala a desarrollo humano, tiene especial relación con la autorrealización personal y la generación de espacios desde el propio contexto social, en favor del individuo. Para esta investigación las necesidades de participación, entretenimiento y ocio, toman real importancia tanto en el área del autocuidado institucional como personal. Por lo que para el quehacer profesional de los(as) Trabajadores(as) Sociales, reconocer la importancia del autocuidado, es muy relevante para el proceso de sus intervenciones y no solo en ello, sino que en todo su actuar personal y profesional. Pues bien, para la Dra. Middleton, “Las personas nos maltratamos diariamente”. Ya que no nos preocupamos por nuestra salud y cuerpo, según ella

“somos una totalidad biológica, emocional, intelectual y espiritual insertos en un ambiente social”. Los(as) Trabajadores(as) somos responsables de nuestra salud y nuestro bienestar. Lo que muchas veces sucede en el ámbito profesional, es decir, en el desarrollo del Quehacer Profesional, no solo de los(as) Trabajadores(as) Sociales, sino que de otras profesiones también, ligadas al área social, es que no se logran percibir los estados de tensiones producto del stress diario, por lo que sobreexigimos a nuestros cuerpos a seguir funcionando, lo que sin duda produce aún más tensiones, que a la larga van desgastando el funcionamiento en lo laboral, social y emocional. Por lo tanto, se vuelve relevante poder definir en el ahora ¿cómo estoy? y tomar acciones frente a ello.

Al hablar de técnicas de autocuidado, el autor Tobón (2003), plantea el desarrollo de prácticas cotidianas y a las decisiones sobre ellas, que realiza una persona, familia o grupo para cuidar de su salud. Estas prácticas son “destrezas” aprendidas a través de toda la vida, de uso continuo, que se emplean por libre decisión, con el propósito de fortalecer o restablecer la salud y prevenir la enfermedad; ellas responden a la capacidad de supervivencia y a las prácticas habituales de la cultura a la que se pertenece. Con ello podemos inferir que todo proceso de autocuidado conlleva un proceso de reflexión, de darse cuenta, de conocerse a sí mismo y tomar acciones para enfrentar el desgaste emocional y físico, con medidas simples, sin grandes costos, sino más bien con un profundo sentido de mantenerse sanos. El autocuidado, es una función inherente al ser humano e indispensable para la vida de todos los seres vivos con quienes se interactúa; resulta del crecimiento de la persona en el diario vivir, en cada experiencia como cuidador de sí mismo y de quienes hacen parte de su entorno. Debido a su gran potencial para influir de manera positiva sobre la forma de vivir de las personas, el autocuidado se constituye en una estrategia importante para la protección de la salud y la prevención de la enfermedad.

Cabe señalar que es importante que se desarrollen espacios desde los contextos institucionales que brinden herramientas de este tipo para sus

profesionales. Sin embargo, no solo los responsables de establecer o generar estas acciones son las instituciones, sino que los(as) propios(as) Trabajadores(as) Sociales, que se desempeñan laboralmente. En este contexto entonces, surge la necesidad de interiorizar esta temática.

VI.2.4.1. Subcategoría/subtema: Prácticas de autocuidado institucional

A nivel institucional, se ha podido constatar que existen dos realidades en torno al autocuidado de los(as) profesionales. Es decir, existen instituciones en donde los profesionales son vistos solo como entes operativos y funcionales. Y también otras instituciones donde se han logrado realizar cambios a favor del bienestar psico-emocional de los(as) profesionales.

Entrevistada N°1:

“(...) No, no, no. Te largan no más, tú trabajas en terreno y chao. No se preocupan, no les interesa resguardar eso tampoco, ni preguntan ¿Cómo estás, cómo te ha ido? Si tenís una dificultad, si necesitái ayuda, nada. Uno se las bate sola”.

Producto de la falta de políticas institucionales centradas en estrategias de autocuidado, se produce un mayor desgaste físico y emocional de los profesionales, lo que afecta el clima laboral y las relaciones interpersonales de estos mismos. Es en este contexto, los(as) profesionales deben desarrollar aún más la capacidad de resiliencia, para no caer en burnout. Aunque esta capacidad no es reconocida abiertamente, se observó que practican instancias que minimizan los estados de estrés al realizar un proceso reflexivo durante el transcurso de la entrevista.

Sin embargo, existen también instituciones donde existe una preocupación y se ha logrado crear instancias de autocuidado reconocidas, validadas y solicitadas por los(as) propios(as) funcionarios(as), ya que también lo reconocen como una necesidad y un derecho.

Entrevistada N°7:

“A nivel profesional, tenemos una visión súper buena, existe un buen clima laboral y esto permite que se trabaje con gusto, además trabajamos hartito en equipo y en cada reunión hay un cafecito, una cosita....un compartir, entonces eso te ayuda mucho”.

Cuando existe una preocupación por los(as) funcionarios(as) desde las instituciones, se originan los respectivos espacios para el desarrollo de diversas actividades que fomentan y favorecen el trabajo en equipo. Además, se elevan los indicadores de satisfacción usuaria.

Entrevistada N°7:

“Y además como hospital hemos tenido buenos indicadores en todo, entonces eso también te motiva y ayuda hartito. Además tenemos buena comunicación unos con otros... y eso también te ayuda al autocuidado. Por lo general en los equipos, siempre tienen actividades de autocuidado”.

En los relatos anteriores, se señalan dos realidades que se evidencian en el autocuidado institucional, éstas hacen referencia en primera instancia, a que no existe un compromiso por el bienestar profesional desde los espacios institucionales, lo que conlleva básicamente a que los(as) profesionales no generen sentido de pertenencia a estas instituciones, siendo percibido por los(as) usuarios(as) en las intervenciones realizadas.

En otro aspecto, las entrevistadas mencionan también que, al existir políticas de autocuidado institucional, se favorecería el ambiente laboral, mejorando el desempeño de los(as) profesionales.

La importancia del autocuidado frente al fenómeno social de la nueva ruralidad, hace especial referencia a los cambios sociales que se han desarrollado en los últimos años. Estos cambios han provocado tensiones

importantes al interior de las familias rurales y de sus dinámicas de subsistencia, generando migraciones de la población joven hacia la ciudad y un incremento de la mano de obra femenina, como ayuda a esta configuración familiar.

Dentro del contexto institucional, el autocuidado se vuelve relevante en factores como la disminución de licencias médicas, y menor presencia de profesionales con burnout, además que los profesionales sientan una preocupación hacia ellos, esto también favorecería un buen desempeño y un mejor clima laboral.

VI.2.4.2- Subcategoría/subtema: Prácticas de autocuidado personal

Esta categoría hace especial alusión a lo expuesto por Barudy (2001). Este autor señala la importancia de reconocer individualmente la necesidad del autocuidado, y desarrollar capacidades para implementar la auto-aplicación de técnicas y estrategias de autocontrol, manejo de estrés e implementación de estilos de vida saludables, en profesiones ligadas a lo social y que se vinculan directamente con personas.

Las profesionales entrevistadas, en general, señalan que existe una preocupación personal latente por el autocuidado, debido a que los(as) Trabajadores(as) Sociales están, desde hace algún tiempo, comprometidos en prácticas basadas en las capacidades, fortalezas y habilidades de los/as usuarios/as, y que dentro del contexto rural existe una diversidad cultural y etérea importante producto de las características de la nueva ruralidad, por los efectos descritos anteriormente en el desarrollo de esta investigación, lo que implica, también, un rol profesional más activo y empoderador. Por lo tanto, es necesario mantenerse sanos(as) física y emocionalmente para desarrollar su quehacer profesional de una manera correcta.

Entrevistada N°7:

“Yo también participo en un grupo que trabaja mucho el desarrollo humano, a través del yoga, la meditación”.

Dada la experiencia de las entrevistadas, se comprende y destaca la importancia del autocuidado personal e institucional, ya que al existir un/a Trabajador(a) Social “sana(o)”, física y emocionalmente, que trabaje en un contexto de buen clima laboral, esto se vería visualizado y percibido por los(as) sujetos(as) de atención, y a su vez, mejoraría el desempeño laboral.

La importancia del autocuidado en los(as) profesionales, tanto personalmente como institucionalmente, frente a la nueva ruralidad es que, el autocuidado personal favorece la relación profesional – cliente, en aspectos más cualitativos y de percepción usuaria. Favorece el diálogo y el desarrollo de las intervenciones, recordemos que es “imposible no comunicar”, por tanto, el que los(as) Trabajadores(as) Sociales, desarrollen prácticas de autocuidado y sus niveles de stress sean mínimos, permitirá una adecuada relación en las intervenciones con éstos.

La transcendencia del autocuidado individual está vinculado con las características propias de los sujetos de intervención del contexto rural, más aún, frente al fenómeno social de la nueva ruralidad, con todos los cambios sociales que han desarrollado, Grammont (2004), señala que ha desaparecido la dicotomía entre campo y ciudad, éstos ya no son vistos como sectores desvinculados, sino más bien como complementarios. Los sectores rurales son vistos como sectores hortofrutícolas y de producción agrícola, y que se dedican mayormente a la actividad maquiladora. Esto favorece a la economía de este sector y al sector urbano donde llegan estos productos para ser adquiridos por las familias, y a su vez, los productos refinados vuelven al sector rural, ya manufacturados. Es decir, estos sectores son complementarios entre sí. Esta dinámica relacional y complementaria, se fomenta en las interacciones y se le da un sentido y carácter más funcional al sector rural agrícola, con la generación de

empleos de temporada estival, lo que en sí, favorece al desarrollo de la población a través de la generación de empleo. Siguiendo a Grammont (2004), y lo observado en terreno, ahora el campo no puede pensarse sectorialmente, solo en función de la actividad agrícola y forestal, sino, que debe tomar en cuenta las demás actividades desarrolladas por su población, a nivel local, regional, nacional e internacional. Esto implica el cambio de concepto a “nueva ruralidad”.

La tecnología revoluciona la vida en el campo y la ciudad, las empresas trasnacionales se hacen partícipes activas de los cambios en producción y contexto agrario. Esto fue observado en las comunas de las Trabajadoras Sociales entrevistadas, como por ejemplo el riego tecnificado, y las maquinarias para cosechar los productos agrícolas. Esto ha venido a facilitar, de algún modo el trabajo agrario, pero necesitan de técnicos para operar la maquinaria, lo que obliga a los trabajadores a perfeccionarse frente a este suceso, lo que resume la siguiente frase: “Que el saber sirva al campo”. Se ha producido, también, un aumento en los trabajos de temporada estival para mujeres en el sector hortofrutícola. Así mismo, existe la población rural no agrícola, que se refiere a personas que viven en el campo, pero no se dedican al trabajo agrícola u hortofrutícola, que por lo general, desempeñan funciones administrativas dentro de las instituciones o departamentos municipales, atienden locales propios o del grupo familiar y en un alto porcentaje, viajan diariamente a desempeñarse laboralmente a ciudades como Chillán.

La población rural no agrícola adquiere mayor importancia y conforma unidades familiares polifuncionales que se reproducen en la combinación de diversas actividades económicas de los miembros del grupo familiar.

A pesar de ocurrir esta complementariedad entre campo y ciudad y de incorporar en gran medida la tecnología a este sector, prevalecen, aún, la desigualdad social, pobreza y marginación, sustituyendo la idea del desarrollo y de la integración nacional. Estos tres aspectos son situaciones en los que está directamente involucrado el(a) Trabajador(a) Social. El enfoque principal que se

realiza, es potenciar y desarrollar las capacidades de las personas a través de capacitaciones o educaciones para mejorar su calidad de vida y producir la integración social, dadas las nuevas circunstancias.

Otro factor que se ve afectado, es el problema referente a los aspectos de género y étnias, adquiriendo otros matices y un mayor interés por parte de los(as) Trabajadores(as) Sociales. El problema de género, se vincula a la lógica y cultura machista patriarcal de este sector, donde la mujer estaba relegada solo a labores de casa y cuidados de los hijos. Por las características antes señaladas, y del cambio en la ruralidad, la mujer se está empoderando cada vez más, con las ayudas externas de Trabajadores(as) Sociales y profesionales de otras áreas. Dada la incorporación de la mujer al mundo laboral se han creado conflictos de roles en la mujer ya que éstos no han sido compartidos por los hombres porque, el pensamiento patriarcal está fuertemente arraigado en el pensamiento colectivo. También, la conservación del medio ambiente cobra mucha importancia, lo que ha obligado a algunas instituciones nacionales e internacionales a buscar otros mecanismos para definir las políticas públicas correspondientes.

Todos estos cambios, han generado un aumento en las labores, y por ende, en una presión por realizar un buen trabajo, aumentando los niveles de preocupación y estrés en los funcionarios, en particular de los(as) Trabajadores(as) Sociales. La carga laboral, dadas todas estas características es mucho mayor en el contexto rural, por lo que el autocuidado personal es fundamental para ejecutar un Quehacer Profesional atingente y comprometido con la profesión y con los usuarios.

Siguiendo a Barudy (2001), favorecer técnicas y conductas de autoprotección dentro de los equipos de trabajo, mejora y beneficia el Quehacer Profesional. Recordemos que los(as) Trabajadores(as) Sociales, están constantemente enfrentados a situaciones dolorosas que, claramente, influyen

en su actuar profesional. Por tanto, de no existir un proceso de análisis y reconocimiento del estado emocional y físico, las consecuencias serán visibles a corto plazo, provocando diversas situaciones que desfavorecerían el desempeño profesional.

VII. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.

VII.1.- Conclusiones:

En relación al Objetivo Específico N°1: **Describir las metodologías y técnicas utilizadas por los(as) Trabajadores(as) Sociales en el ámbito rural del territorio Laja-Diguillín**, se concluye lo siguiente:

- Existe un escaso manejo conceptual y reflexivo de la terminología propia del Trabajo Social, es decir de lo que se entiende por metodologías, técnicas, modelos y niveles de intervención.
- Se realiza un escaso proceso reflexivo en torno a los conceptos antes señalados (metodologías, técnicas, modelos y niveles de intervención), sino más bien lo hacen de forma espontánea, un hacer por hacer, sin dedicar tiempo al análisis más profundo de las intervenciones
- Se observa que existe ambigüedad conceptual en relación a metodologías y técnicas, siendo estas últimas las más identificadas por las entrevistadas. Por ejemplo, técnicas como observación directa y visita domiciliaria.
- Se desarrollan una multiplicidad de roles según el área de trabajo, características de la población y tipo de intervención que se realiza.
- Las funciones de los(as) Trabajadores(as) Sociales están determinadas por la institución, prestaciones y/o servicios donde desarrollan su Quehacer Profesional. Se requiere de un esfuerzo constante por buscar instancias y técnicas que vayan vinculadas y orientadas a las intervenciones que se deben realizar como Trabajador(a) Social.

En relación al objetivo específico N°2: **Explicar cómo los (as) Trabajadores (as) Sociales elaboran el discurso para su intervención en el contexto rural del territorio Laja-Diguillín**, se concluye lo siguiente:

- El lenguaje no verbal debe mostrarse, siempre, de una forma neutral, amigable y empática con el usuario para no interferir en el diálogo con él; a pesar de su estado de ánimo o situaciones que le afecten a él como profesional. Los(as) usuarios(as) también pueden manifestarse con el lenguaje no verbal y desde allí, el(a) Trabajador(a) Social utilizando la observación y la escucha, puede comenzar a realizar la entrevista al usuario(a).
- Respecto al lenguaje verbal, los(as) Trabajadores(as) Sociales, lo adaptan y adecúan a cada intervención, a cada usuario(a) y a cada contexto de actuación. El lenguaje verbal brinda información como por ejemplo el vocabulario manejado por el/la usuario(a) o sujetos(as) de intervención y, de ser necesario, el profesional debe adecuar su vocabulario, es decir, no realizarlo de una forma técnica, para que el/la usuario(a) pueda comprender de manera fehaciente lo que le está comunicando el(a) Trabajador(a) Social. Para que una conversación se produzca deben compartir y manejar ciertos códigos, de lo contrario, la comunicación se verá interferida y el intercambio de información no será fluido.
- Se le atribuye gran importancia al diálogo, ya que determina la consecución de la intervención que se realiza con los(as) usuarios(as). Éste, va estrechamente vinculado con la escucha activa y observación que se desarrolla en la intervención.
- El diálogo se desarrolla de forma espontánea, a partir de los conocimientos que brinda la práctica y experiencias en relación a las intervenciones.

- El discurso, a través del intercambio de información, puede ser utilizado como herramienta para poder adentrarse a lo más profundo de la familia y conocer sus estilos de vida.

En relación al objetivo específico N°3: **Describir cómo son las prácticas de vinculación que utilizan los(as) Trabajadores(as) Sociales con los(as) usuarios(as) en el ámbito rural del territorio Laja-Diguillín**, se concluye lo siguiente:

- Las pautas de vinculación que realizan las entrevistadas, se ejecutan de manera espontánea, a través de la experiencia en su quehacer profesional.
- Las habilidades blandas, como la empatía, la receptividad, autenticidad, transparencia, disposición, entre otras, determinan el vínculo de cercanía que se generará con el usuario y, por ende, el desarrollo de la intervención.
- La acogida es la primera fase del proceso de intervención, pues delimita la disposición del profesional y del usuario. En éste se hacen presentes la sinceridad, la confianza, entre otros. Elementos constituyentes que favorecen el trato entre Trabajador(a) Social y usuario(a).
- La organización del espacio y muebles donde se realiza la intervención, debe tener características como por ejemplo, no poseer mesas rectangulares que impliquen una barrera entre profesional y usuario, o tener mesas redondas donde el usuario no se sienta invadido o en un menor nivel que el profesional. Ésto, generará que la intervención se produzca sin barreras físicas entre profesional-cliente, lo que mejorará la comunicación, perspectiva de cercanía, la confianza y disposición. Además, esta distribución del espacio permite observar relaciones familiares como alianzas, triádas, coaliciones, etc. de la dinámica familiar de los(as) usuarios(as).
- Una buena relación de ayuda descansa en las habilidades de relación y asesoramiento que posee el(a) Trabajador(a) Social, para lo cual la práctica y un buen conocimiento de sí mismo es importante.

Objetivo General: Analizar el desarrollo del quehacer profesional de los(as) Trabajadores(as) Sociales en el ámbito de la nueva ruralidad del territorio Laja-Diguillín.

Podemos concluir que los(as) Trabajadores(as) Sociales, presentan dificultades para llevar a la práctica un compromiso activista y presentan un distanciamiento entre la teoría y la práctica, esto se observa en las entrevistas aplicadas y en los relatos expuestos. A menudo, la teoría se comporta como un medio alejado de la realidad, lo que dificulta el desempeño en el quehacer profesional, por ende, en el contexto de la nueva ruralidad se vuelve importante que el/la Trabajador(a) Social sea capaz de visualizar los cambios consentidos en el último tiempo y que a partir de su manejo teórico elabore los procesos metodológicos con los sujetos de intervención.

Por tanto, el Quehacer Profesional de los(as) Trabajadores(as) Sociales, insertos laboralmente en el contexto de la nueva ruralidad, se ve influenciado por los cambios sociales que se han generado a partir de este fenómeno, por ejemplo, las migraciones campo ciudad, especialmente de la población joven en busca de mejores ofertas académicas y laborales; aumento de la tecnología, que fomenta la cualificación de los trabajadores; el ingreso de la mujer al mundo laboral, principalmente en trabajos de temporada estival; disminución en el número de hijos, dadas las nuevas condiciones de vida. El(a) Trabajador(a) social debe ser flexible en relación a las metodologías, técnicas, discurso y pautas de vinculación que utilice, dado el contexto en el cual las desempeña. Haciendo mención a que éstas, también, estarán influenciadas por el área de desempeño y servicios que se entreguen. Algunas características del Quehacer Profesional de los(as) Trabajadores(as) Sociales son:

- Debido al cambio social y conceptual de “nueva ruralidad”, se ha observado una transformación en el Quehacer Profesional, adaptando el rol del/la Trabajador(a) Social, de sólo entregar ayuda asistencial como vivienda o alimentos, y dado que se presenta un nuevo contexto, lo principal es empoderar y entregar nuevas herramientas a las personas y usuarios para

que las desempeñen en el mundo laboral rural. Este cambio de enfoque tiene vital importancia en el cambio del discurso de los(as) Trabajadores(as) Sociales, ya que se debe comenzar por aquí, para producir un cambio de conducta o actitud en los(as) usuarios(as).

- En el Trabajo Social, la comunicación es el medio fundamental para el conocimiento del/la usuario(a), ésto permite identificar sus problemas, actitudes y sentimientos ante éstos, así se constituye en el medio esencial de interacción y transacción por el que transita toda intervención a través de mensajes verbales y no verbales.
- Las pautas de vinculación que utiliza el profesional, están asociadas a la tipología de clientes que acuden a él. El manejo discursivo que se tendrá con cada usuario, dependerá, en cierta forma, del motivo de acercamiento, es decir, si lo hace de forma voluntaria, espontánea o derivado por una institución.
- Siguiendo la misma línea, para establecer el rapport con el usuario se deben considerar el contexto del que proviene éste y el manejo de vocabulario que posee. El(a) Trabajador(a) Social debe adecuar el vocabulario técnico, para poder entablar una conversación con los mismos signos lingüísticos y producir la comprensión de lo que se dice, y así, poder generar un cambio en la conducta del usuario(a) a través del diálogo.
- Uno de los aspectos que se hacen más recurrentes que se abordan en el ámbito rural, tienen que ver con los problemas de género vinculados con la lógica patriarcal arraigada en el contexto rural. Producto de esto, las entrevistadas debían adecuar y optar por metodologías acordes al contexto de los(a) usuarios(as).

VII.2.- Sugerencias.

- Incorporar en la malla curricular un taller de autocuidado personal. Esto para incentivar, desde la formación académica, la importancia del autocuidado de los(as) Trabajadores(as) Sociales. Estar sanos mental y físicamente es de gran importancia para desarrollar las intervenciones con los usuarios de una forma idónea.
- Que se cree y fomente, después del egreso académico, instancias de encuentro entre Escuela de Trabajo Social y egresados de la misma, para mantener el vínculo y relación. Esto, a través de encuentros formativos de análisis e investigación profesional, donde se dialogue en relación a vivencias y experiencias como profesionales, y desde allí poder generar espacios de posibles estudios e investigación, lo cual quedaría en la Universidad como documentos de apoyo que podrían utilizar los(as) alumnos(as) para sus propias investigaciones.
- Queremos hacer una invitación a re- pensar el espacio rural y urbano, ya que consideramos que continúa siendo un desafío para la disciplina del Trabajo Social. A mirar las políticas de planificación rural y urbana, dadas las diversas realidades de cada contexto, ya que no se han registrado metodológicamente a través de, por ejemplo, sistematizaciones del Quehacer Profesional de los(as) Trabajadores(as) Sociales. Debido a que los espacios rurales y urbanos son heterogéneos en cuanto sus poblaciones y dinámicas de relación familiar, económica y social.

VIII.-BIBLIOGRAFIA.

- Álvarez- Gayou, J. (2003). “Como hacer investigación cualitativa, fundamentos y metodologías”, Editorial Paidós, México, pág. 85-86.
- Ander Egg, E. (1982). Metodología del Trabajo Social. Buenos Aires: Atenea.
- Ander Egg, E. (1991). Introducción al Trabajo Social. Madrid. Siglo XXI.
- Aylwin, Briseño, Lado. (1975). “El Trabajo Social como tecnología”. RTS, número 13. Santiago, pág. 10.
- Aylwin, et al, (2008). Un enfoque operativo de la metodología de Trabajo Social, 6ª edición, Libris, Mendoza, Argentina.
- Barudy, J. (2001). “Maltrato Infantil. Ecología social: prevención y reparación”. Editorial Galdoc. Santiago.
- Bivort, B. (2012). Cátedra Investigación Cualitativa. Apuntes entregados en clases. Universidad del Bío- Bío. Escuela de Trabajo Social.
- Blúmer, H. (1998). “Symbolic Interactionism. Perspectives and Method, Berkeley: University of California Press”, citado en Álvarez- Gayou, J. (2003), “Como hacer investigación cualitativa, fundamentos y metodologías”, Editorial Paidós, México.
- Briz, A. (1998). El español coloquial en la conversación. Esbozo de pragmática. Barcelona: Editorial Ariel.
- Código de ética del Colegio de Asistentes Sociales de Chile, (1995).
- De la Red, N. (1993). “Aproximaciones al Trabajo Social”, Madrid, siglo XXI.

- Delgado, J. y Gutiérrez, J. (1995). “Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales”, editorial Síntesis, Madrid.
- Escartín, M. y Suárez (1994). Introducción al Trabajo Social I, Aguacalra, España.
- Escartín, M. et al (1997). Introducción al Trabajo Social II, Aguacalra, España
- Fawaz, M. (2007). “Globalización, Reestructuración Productiva y “Nuevas” Estrategias de los Pequeños Productores Agrícolas de la Provincia de Ñuble”, Región del Bio – Bio. Cuadernos de Desarrollo Rural, Julio- Diciembre, Número 59, Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, Colombia, pág. 11-35.
- Ferrarotti, F. (1991).”La historia y lo cotidiano”, citado en Delgado, J y Gutiérrez J. (1995), Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales, editorial Sintesis, Madrid.
- Grammont, H. (2004). El concepto de nueva ruralidad. CLACSO La Nueva Ruralidad en América Latina: Avances teóricos y evidencias empíricas. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana y CLACSO.
- Gómez, S. (2003). La nueva ruralidad: ¿qué tan nueva? Santiago: LOM.
- Grawitz, M. (1984). Métodos y técnicas de las ciencias sociales. Tomo 1, Trad. Enrique Muñoz Latorre. México: Editia Mexicana, S. A.
- IMSERSO & Universidad Complutense (1997). “Envejecimiento en el mundo rural: Problemas y soluciones”. Madrid.
- Kersting, H. (1993). Citado en Escartín, M. y Suarez (1994). Introducción al Trabajo Social I, Aguacalra, España.

- Kisnerman, N. (1982). El método, intervención transformadora. Humanitas. Buenos Aires, pág. 48.
- Kvale, S. (1996). Interviews. An Introduction to Qualitative Research Interviewing, Thousand Oaks, California: SAGE Publications, 1996; citado en Alvarez- Gayou, J. (2003), Cómo Hacer Investigación Cualitativa, Paidós. Pág. 210.
- Llambi, L. (1994). Globalización y Nueva Ruralidad en América Latina. Una agenda teórica para la investigación. En: Revista Latinoamericana de Sociología Rural. N° 2, Valdivia.
- Master. A.S. y Coatsworth, (1998). The development of competence in favorable and unfavorable environments American Psychologist.
- Mattus, T. (1999). “Propuestas contemporáneas del Trabajo Social, hacia una intervención polifónica”, editorial Espacio, Buenos Aires, Argentina, pág. 35.
- Max Neef, M. (1993). Desarrollo a Escala Humana. Conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones, Editorial Nordan – Comunidad, Montevideo, Uruguay.
- Moix, M. (1991). Introducción al Trabajo Social. Tivium, Madrid. Citado en Escartin et Suarez, (1994) Introducción al Trabajo Social I, Editorial Aguaclara.
- Moreira, M. (2005). Citado en Estudios e investigaciones, Nueva Ruralidad, enfoques y propuestas para Latinoamérica, editorial CEDRSSA, 2005, México.
- Murray, R. (1968). Organización comunitaria, Buenos Aires, Euroamérica.
- Nueva ruralidad enfoques y propuestas para América Latina (2006). Centro de Estudios para el Desarrollo Rural Sustentable y la Soberanía Alimentaria Cámara de Diputados LX Legislatura/Congreso de la Unión, México.

- Ochoa, X. (2005). Citado en Estudios e investigaciones, Nueva Ruralidad, enfoques y propuestas para Latinoamérica, editorial CEDRSSA, México
- Olabuénaga, R. et al. (1995). La decodificación de la vida cotidiana. Métodos de investigación cualitativa. Bilbao. Universidad de Deusto.
- Payne, M. (1991). “Teorías contemporáneas del Trabajo Social. Una Introducción crítica”. Barcelona, España: Ed. Paidós
- Pérez, E. (2001). citado en Estudios e investigaciones, Nueva Ruralidad, enfoques y propuestas para Latinoamérica, editorial CEDRSSA, México. Pag.25
- Pérez, A. (1985). Paradigmas Contemporáneos de Investigación Didáctica, citado en Gimeno Sacristán, J. y Pérez, A. (1985), La Enseñanza: Su Teoría y su Práctica, Madrid: Akal editor. pp. 125 - 138.
- Pérez, E. (2001). Hacia una nueva visión de lo rural. En N. Giarracca (comp.) ¿Una nueva ruralidad en América Latina? (S/P). Buenos Aires: Desarrollo Rural, Colección grupos de trabajo de CLACSO.
- Quezada, M. (2001). Perspectivas Metodológicas en Trabajo Social. Argentina: Espacio.
- Richmond, M. (1917). Diagnostico Social, (falta agregar la editorial)
- Rozas, M. (1998). Una intervención teórico metodológica de la intervención en Trabajo Social. Argentina editorial Espacio.
- Schiffrin, D. (1990). Discourse markers. New York: Cambridge University Press.

- Tesch, R. (1990). *Cualitative Research: Analysis Types and software Tools*. Londres: Falmer Citado en Coffey , A. & Atkinson, P. (2005). *Encontrar el Sentido a los Datos Cualitativos, Estrategias Complementarias de Investigación*, Editorial Universidad de Antioquía
- Tobón, O. (2003). "El autocuidado: una habilidad para vivir". Universidad de Caldas. Colombia.
- Van Dijk, T. (1983). "Texto e interacción-La conversación", *La Ciencia del Texto*. Buenos Aires: Ediciones Paidós.
- Vélez, O. (2003). *Reconfigurando el Trabajo Social, Perspectivas y Tendencias contemporáneas*, Editorial Espacio.
- Watzlawick, P; Beavin, J. Y Jackson, D. (1967). *Teoría de la Comunicación Humana: interacciones, patologías y paradojas*. Editorial Tiempo Contemporáneo. Buenos Aires.

IX.-WEBGRAFÍA

- Arias, P. (2002). Hacia el espacio rural urbano: una revisión de la relación entre el campo y la ciudad en la antropología social mexicana. *Estudios Demográficos y Urbanos*. Citado en RUIZ RIVERA, NAXHELLI, & DELGADO CAMPOS, JAVIER. (2008). Territorio y nuevas ruralidades: un recorrido teórico sobre las transformaciones de la relación campo-ciudad. *EURE* (Santiago). Recuperado en 30 de junio de 2013, de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0250-71612008000200005&lng=es&tlng=es. 10.4067/S0250-71612008000200005.
- Castro, A. (2012), *Familias Rurales y sus Procesos de Transformación: Estudio de Casos en un Escenario de Ruralidad en Tensión. Psico-perspectivas*. Vol.11, n.1. Recuperado el 15 de marzo de 2013. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071869242012000100009&lng=es&nrm=iso. ISSN 0718-6924.doi:10.5027/psicoperspectivas-Vol11-Issue1-fulltext-172.
- Echeverri, R y Ribero, M, (2002), “Nueva ruralidad: visión del territorio en América Latina y el Caribe”, Instituto interamericano de Cooperación para la agricultura. Recuperado el 15 de marzo de 2013. Disponible en http://books.google.cl/books?id=_Lx2XV-D4v8C&printsec=frontcover&dq=ruralidad&hl=es&sa=X&ei=0RZGUciBNOHj4APwgYGwAw&ved=0CDYQ6AEwAQ#v=onepage&q=ruralidad&f=false .
- Kay, C. (2009). Estudios rurales en América Latina en el periodo de globalización neoliberal: ¿una nueva ruralidad?. *Revista mexicana de sociología*- Recuperado en 30 de junio de 2013, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-25032009000400001&lng=es&tlng=pt .

- Suárez, E. & Palomar M. (1998). El cliente en el trabajo social: cuestiones conceptuales y análisis tipológico. Universidad de Alicante. Escuela Universitaria de Trabajo Social. Recuperado el 25 de octubre de 2013. Disponible en http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5864/1/ALT_02_06.pdf .
- Zapata, L (2004). Los determinantes de la generación y la transferencia del conocimiento en pequeñas y medianas empresas de tecnologías de la información de Barcelona. Tesis doctoral Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperado el 15 de marzo de 2013. Disponible en <http://bit.ly/P4Se>.
- Wanderley, N. (2001) A ruralidade no Brasil moderno. Por un pacto social pelo desenvolvimento rural. En N. Giarracca (comp.) ¿Una nueva ruralidad en América Latina? (S/P). Buenos Aires: Desarrollo Rural, Colección grupos de trabajo de CLACSO. Citado en Castro, A. (2012), Familias Rurales y sus Procesos de Transformación: Estudio de Casos en un Escenario de Ruralidad en Tensión. Psico-perspectivas. Vol.11, n.1. Recuperado el 15 de marzo de 2013. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071869242012000100009&lng=es&nrm=iso. ISSN 0718-6924.doi:10.5027/psicoperspectivas-Vol11-Issue1-fulltext-172.