



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

“CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DESARROLLADA POR
EQUIPOS PROFESIONALES DE PROGRAMAS DE
REPARACIÓN DE MALTRATO Y ABUSO INFANTIL
DE LA REGIÓN DEL BÍO-BÍO”

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE TRABAJADORA SOCIAL

AUTORAS : KARAM FLORES, ESTEFANIA
SAN MARTIN FUENTES, CAMILA
PROFESORA GUIA : Jarpa Arriagada, Carmen Gloria

CHILLÁN, 2012.

DEDICATORIAS

A mi familia por ser el pilar fundamental en mi vida, protegiendo y apoyándome permanentemente en cada una de las decisiones adoptadas. A

Ligia, mi hermosa madre quien ha sido el mayor ejemplo de fortaleza y perseverancia. Gracias mamá por acompañarme, comprenderme y motivarme a lograr todas las metas que me propongo. Te amo.

A Belén, mi hermana y segunda madre, quien ha permanecido a mi lado a pesar de la distancia física que nos separa. Agradezco por tenerte en mi vida, por todas las experiencias que me has transmitido y por apoyarme en este proceso siempre. Te amo.

A mis amadas sobrinas, Amalia, Lourdes y Rosario, que sin ser conscientes de esta etapa por su corta edad, han sido mi mayor motivación en este proceso y con su existencia me han potenciado a ser mejor cada día.

A mi amiga y compañera en este proceso, Camila, por aguantarme, motivarme y entenderme. Por ser un ejemplo de paciencia y por siempre tener una sonrisa hasta en los peores días.

Estefanía

A Dios por ser mi padre y guiarme en este largo camino que es la vida, por protegerme darme lo mejor y enseñarme a ver las maravillas que tiene cada día.

A mi familia por su amor y apoyo incondicional, por inculcarme valores y hacerme la persona que soy hoy en día.

A mi esposo Jorge por su compañía y motivación en cada una de mis acciones.

A mi pequeña hija Antonia por su ternura y bella sonrisa, por ser quien vino a llenar mi vida y a darle un nuevo sentido.

A mis padres, Ramón y Blanca por incentivar y apoyarme a conseguir todos mis sueños y anhelos, por formarme y estar presente en todo momento.

A mi compañera de tesis y amiga Estefanía, por invitarme a compartir este sueño y por haber descubierto juntas el sentido y compromiso con este proceso investigativo.

Camila

AGRADECIMIENTOS

Al finalizar este extenuante y hermoso proceso, queremos agradecer a nuestras familias por el apoyo, motivación y amor que nos han entregado durante toda nuestra vida, especialmente en esta etapa determinante en nuestro futuro profesional. Gracias por transformarse en las personas más significativas y por ser parte esencial en que este trabajo investigativo, ya que sin su respaldo permanente el proceso se habría tornado aún más difícil.

Agradecemos a nuestra guía de tesis, Docente Carmen Gloria Jarpa por ser la principal fuente de apoyo en el proceso creativo de esta investigación y por impregnar este trabajo de compromiso y perfeccionamiento, motivándonos siempre a reflexionar en torno a la búsqueda de mayores conocimientos. Gracias por confiar en nuestro proyecto y apostar por una investigación que se enfocara en generar aportes reales en la construcción de un mejor quehacer profesional de Trabajadores y Trabajadoras Sociales.

Incorporamos en este apartado a los equipos profesionales de cada PRM que decidieron ser parte del proceso investigativo en torno al tema, depositando su confianza en el trabajo indagatorio desarrollado. Agradecemos a los/as Directores/as que permitieron nuestro acercamiento a sus proyectos, además de la disposición y disponibilidad presentada para la generación de las entrevistas que nos permitieron conocer las realidades internas de cada proyecto. Gracias a las duplas psicosociales entrevistadas, por la relación de cercanía que permitió la construcción de discursos fluidos y significativos para la recolección de información de la presente tesis.

Por último, agradecemos a todas aquellas personas que de alguna forma se hicieron parte de este proceso, apoyándonos, comprendiéndonos y confiando en nuestras capacidades para concretar este proyecto investigativo.

RESUMEN

La presente investigación aborda la “Construcción metodológica desarrollada por equipos profesionales de Programas de Reparación de Maltrato y Abuso Infantil”, planteando como objetivo general develar el proceso de construcción metodológica desarrollado por los equipos profesionales de estos programas reparatorios, para ejecutar intervenciones psicosociales con niños/as, adolescentes y familias.

El apartado del marco referencial lo constituye el marco teórico y conceptual. En el primero se consideró como teoría sustantiva el Construccinismo Social de Kennet Gergen, considerando a su vez enfoques como la Socialización, la Resignificación y la Ontología del lenguaje. Por su parte, el marco conceptual está constituido por tres áreas temáticas: fundamentos teóricos como base de la construcción metodológica, quehacer profesional en la Intervención psicosocial y vulneración infantil, cabe señalar que una vez aplicada la técnica de producción de datos, se pudo visualizar conceptos emergentes y/o posteriori los que se consignaron como rapport, normalización, transferencia y contratransferencia, competencias y autocuidado.

Desde el diseño metodológico, la investigación fue desarrollada desde una perspectiva cualitativa y orientada por el enfoque epistemológico denominado como Construccinismo Social. La técnica de producción de datos fue la entrevista semi- estructurada realizada a cuatro equipos profesionales, representados en esta investigación por las duplas psicosociales que se desempeñan en diferentes Programas de Reparación de Maltrato y Abuso Infantil de la Región del Bío- Bío.

El análisis de los discursos aportados permitió obtener las principales conclusiones las que señalaban que el proceso de construcción metodológica desarrollada por los equipos profesionales se realiza desde tres niveles, el nivel individual, el nivel dupla psicosocial y el nivel de equipo. Además esta

construcción está relacionada con los elementos contextuales y particulares de cada proyecto y de las características que presenten los niños, niñas y adolescentes en el proceso de intervención.

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	11
II PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA.....	13
II.1 Presentación del problema	13
II.2 Antecedentes preliminares: Convención de los derechos del niño.....	13
II.2.1 Protección en Chile: El Servicio Nacional de Menores como organismo de protección de los niños/as y adolescentes en Chile.....	16
II.2.2 Antecedentes de la problemática: Caracterización del maltrato en nuestro país.....	18
II.2.3 Oferta programática de la red SENAME.....	20
II. 3 Justificación	27
II. 4 Preguntas de Investigación	30
II. 5 Objetivos de Investigación.....	31
II. 6 Supuestos teóricos.	32
II.7 Categorías.....	34
III MARCO REFERENCIAL	36
III. 1 Marco Teórico.....	36
III.2 Marco Conceptual.....	49
IV. DISEÑO METODOLÓGICO	65
IV.1 Enfoque epistemológico.	65
IV.2 Método.	67

IV.3 Población y criterios de selección.	69
IV.4 Participantes de la investigación.	70
IV.5 Técnicas de producción de datos.....	73
IV.6 Plan de Análisis de datos.	75
IV.7 Criterios de calidad.....	77
IV.8 Aspectos éticos.	79
V. ANÁLISIS DE DATOS	81
V.1 Malla temática	82
V. 2 Análisis de datos.	87
1. Fundamentos teóricos.	87
1.1 Lineamientos Programáticos.	89
1. 2 Experiencia en torno a la temática.....	94
2. Resignificación de lineamientos metodológicos.	100
2.1 Resignificación individual.....	101
2.2 Resignificación dupla psicosocial.	118
2.3 Resignificación colectiva/equipo.....	123
3. Roles profesionales.	133
3.1 Competencias.....	134
3.2 Funciones establecidas institucionalmente.....	138
3.3 Funcionamiento profesional interno de cada institución.	142
4. Influencia de la formación profesional.	147

4.1 Consideración ética en la intervención.	148
4.2. Fundamento metodológico en la intervención.	156
VI. CONCLUSIONES, REFLEXIONES Y DESAFÍOS	160
VII. PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN.....	172
VIII. BIBLIOGRAFÍA.....	173
IX. WEBGRAFÍA.....	177

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación aborda el tema de la “*Construcción Metodológica desarrollada por equipos profesionales de programas de reparación de maltrato y abuso infantil*”, como una temática contingente y sobre la cual no existen estudios e investigaciones recientes.

Esta investigación se enfocó, principalmente, en visualizar de qué manera los equipos profesionales de los programas de reparación de maltrato y abuso infantil (PRM) hacen la bajada de los lineamientos programáticos que entrega el SENAME y cómo lo utilizan en sus respectivas intervenciones psicosociales con niños, niñas y adolescentes.

Algunos de los temas vinculados al proceso de construcción metodológica y que se plantearon como objetivos específicos fueron los principales fundamentos teóricos que los equipos profesionales reconocen como base de sus intervenciones, la resignificación que se hace de los lineamientos programáticos que entrega SENAME, los roles que los equipos profesionales de los programas de reparación han ido desarrollando en las intervenciones y la influencia de la formación profesional en el proceso de construcción de sus intervenciones psicosociales con niños/as, adolescentes y familias.

La investigación fue de corte cualitativo, por lo que se han analizado los relatos de las duplas psicosociales de diferentes programas de reparación de maltrato y abuso infantil de la región del Bío- Bío, de tal manera, que se han visualizado las acciones prácticas que abordan los profesionales y que se constituyen en procesos creativos que fueron interesantes de ser develados. Asimismo, el método utilizado para el análisis de cada una de las entrevistas fue el estudio de casos, enfatizando en la construcción que plantearon los/as sujetos/as de investigación.

Cabe señalar que el objetivo principal de esta investigación es poder acercarse a un programa de alto nivel de complejidad e ir desentrañando desde allí, aquellas acciones que se vinculan a lo práctico, a lo cotidiano o a la contingencia diaria que experimentan los/as profesionales durante las intervenciones y desde ahí, lo que interesa es conocer la manera en que ellos abordan estos diferentes episodios, muchas veces no establecidos en los lineamientos programáticos del SENAME. Al considerar que este tipo de programas son de alta complejidad y especialización, es que se adoptaron dos aspectos éticos, el consentimiento informado y la confidencialidad, resguardando la identidad de cada entrevistado/a.

Durante el proceso investigativo se pretendió establecer un nivel mínimo de confianza y empatía con los/as sujetos/as de intervención, obteniendo de esta manera relatos que permitieran el acercamiento a la construcción metodológica y a los procesos que realizan, tanto a nivel grupal como individual, en la construcción de planes de trabajo e intervenciones psicosociales.

Por último, se propuso constituir esta investigación en una instancia de conocimiento desde la praxis y la experiencia de cada una de las duplas psicosociales que realizan diariamente intervenciones de alta complejidad con niños, niñas y adolescentes y desde allí construir estrategias y planes de trabajo con cada uno de los/as sujetos/as de intervención.

II PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA

II.1 Presentación del problema

II.2 Antecedentes preliminares: Convención de los derechos del niño.

La Convención de los derechos del niño nace como una iniciativa de protección y promoción de todos aquellos beneficios inherentes a los niños, niñas y adolescentes. Según el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (1999b y 1999c) tiene como base cuatro principios rectores que son: “No discriminación, el interés superior del niño, la supervivencia y el desarrollo, y la participación “. (p. 1) (citado en Freites, 2008: 435).

Según Freites “La Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, forma parte de la doctrina de la protección integral” (Freites, 2008: 432); esto implica que ya no se habla de menores sino de niñas, niños y adolescentes o jóvenes, reconociendo la condición de sujetos/as de derecho e incluyéndose a todas y todos. A partir de lo anterior se promueven sus derechos, se les reconoce el carácter de personas en desarrollo, capaces de ir progresivamente adquiriendo responsabilidades, con potestad para expresar su opinión.

La pregunta que surge naturalmente es qué ocurría con la protección infantil a nivel internacional, regional y nacional previo a la convención de los derechos del niño, y ante esta situación es fundamental hacer una revisión de aquellos antecedentes que permiten vislumbrar la conceptualización e ideología base que se utilizaba al adoptar medidas en el reconocimiento de la infancia anterior a la Convención.

Las mayores influencias a nivel internacional en el tema de infancia provinieron de Europa y Estados Unidos, cuyos planteamientos y estudios fueron introduciéndose paulatinamente en el concepto de infancia que se mantenía en

Latinoamérica y Chile (Rojas, 2007). El sentido de que los/as niños/as en su condición de vulnerabilidad requerían de protección y auxilio fue de a poco adquiriendo matices de derechos y “la influencia cultural europea, y luego norteamericana, fue clave para la difusión de este enfoque” (Rojas, 2007: 130).

Uno de los primeros documentos institucionales que hicieron eco internacional fue la Declaración de Ginebra, instrumento que fue elaborado en defensa del reconocimiento y resguardo de los derechos humanos, bajo el contexto posterior a la Segunda Guerra Mundial. Entre los ámbitos que reconoce esta declaración se encuentran aquellos derechos explícitos que poseen los/as niños/as a ser cuidados por los adultos significativos a su alrededor. Verhellen (2002) al respecto señala:

Por primera vez, debido a la Declaración, los derechos de los niños llegan a ser un concepto en el derecho internacional público. Aunque en forma de “soft law” (derecho blando), la Declaración llegó a ser la piedra angular de todas las futuras iniciativas legislativas internacionales en referencia a los derechos de los niños. (p. 81).

Cabe destacar que el concepto de “derecho blando” al que hace alusión esta autora hace referencia al hecho de que en primera instancia, antes del reconocimiento y establecimiento de derechos internacionales, el cambio se produjo en la conceptualización de la infancia, desde niños/as indefensos sin derechos a personas con necesidades específicas y sujetas al reconocimiento de derechos.

En nuestra realidad nacional, los enfoques planteados en Europa y Estados Unidos fueron recibidos de manera parcial con sectores que adherían a los planteamientos y otros resistentes a los cambios vinculados a este nuevo enfoque

de derechos en el área infantil, sin embargo, se identifica como principal cambio la promulgación de la Ley de Protección a la Infancia Desvalida, planteamiento que comparte Rojas (2007):

El Código Civil había establecido en 1855 un marco de derechos y obligaciones entre padres e hijos, que dejó a los primeros con amplias atribuciones que vinieron a ser alteradas con la promulgación de la Ley de Protección a la Infancia Desvalida en 1912. (p. 141)

Una vez establecida esta normativa legal, el Estado adquirió un rol predominante en la protección de la infancia en nuestro país, adoptando medidas en pro de la defensa de niños y niñas que previo a esto se encontraban desamparados ante la comisión de injusticias, en su hogar, escuela y otros ámbitos relacionados con el desarrollo de su infancia. Otro aspecto importante, es que -tal como lo plantea el autor- con esta ley la mayor transformación introducida fue la visualización de una realidad íntima que ocurría en las familias las cuales previo a esta normativa, los adultos responsables poseían amplias atribuciones sobre los/as niños/as, lo cual en algunas oportunidades conllevaba acciones en perjuicio de la infancia tal como el trabajo infantil.

Tal como se puede desprender del análisis realizado, la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño es el resultado de un proceso histórico tendiente a reconocer y proteger los derechos inalienables de niños, niñas y adolescentes, que ha repercutido directamente en la noción de infancia y las políticas y medidas tendientes a la protección de esta. Como plantea Cillero “la rica normativa que ha venido a reemplazar a las antiguas leyes de menores se funda en que los derechos del niño derivan de su condición de persona (...)” (Cillero, 2011:1).

II.2.1 Protección en Chile: El Servicio Nacional de Menores como organismo de protección de los niños/as y adolescentes en Chile.

En el año 1979 el Ministerio de Justicia en Chile crea bajo el amparo de la ley 2.465 el Servicio Nacional de Menores el cual sustituye al anterior Consejo Nacional de Menores. De acuerdo a lo establecido en el decreto de ley, el cambio denominativo obedeció a la necesidad de reestructurar el sistema existente debido a los numerosos vacíos e imperfecciones que se observaron en el accionar del organismo anterior (Ministerio de Justicia, 1979). Para comprender mayormente esta modificación en la política de protección a la infancia que Chile estaba aplicando, analizaremos en primera instancia el rol del Consejo Nacional de Menores establecidas en la ley 16.618 y luego, las asignaciones y competencias que el posterior Servicio Nacional de Menores adquirió con su creación.

El CONAME es promulgado en el año 1967 como un organismo cuya función principal era “auxiliar a los menores de edad integrantes del grupo familiar, especialmente si se encuentran en situaciones que pongan en peligro su desarrollo normal, integral y no puedan ser solucionadas por la persona que tenga la obligación de su tuición” (Ministerio de Justicia, 1979:1).

En respuesta a las falencias evidenciadas del anterior organismo, surge el Servicio Nacional de Menores y con este se adquiere otro enfoque con respecto a las medidas de protección dirigidas a niños/as y adolescentes que hasta ese momento se llevaban a cabo en nuestro país. La principal articulación entre esta institución y la Convención de los derechos del Niño, es que el SENAME se constituye en el instrumento principal que el país posee para implementar las políticas adoptadas para consolidar la protección de aquellos derechos determinados para niños/as y adolescentes, incorporando además el enfoque familiar necesario en la intervención ante problemáticas derivadas de la violación de estos derechos (SENAME, 2012).

El objetivo principal que persigue esta institución es desarrollar y optimizar la oferta de programas hacia niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos, ejecutados por organismos acreditados o directamente por el servicio, teniendo como finalidad contribuir en la protección y promoción de sus derechos considerando el protagonismo de la familia y la comunidad. De acuerdo a lo establecido por el mismo SENAME (2007) este organismo se define como:

Un servicio público que tiene por misión liderar, promover y fortalecer un Sistema Nacional de Protección de los Derechos de niños, niñas y adolescentes vulnerados y de responsabilización de los infractores de ley, a través de programas integrales de atención que permitan una oportuna restitución y reinserción social (p 2).

El área de protección de derechos del Servicio Nacional de Menores desarrolla su oferta programática a través de centros de administración directa y de proyectos ejecutados por organismos colaboradores acreditados, distribuidos en las cuatro líneas subvencionables de la Ley N° 20.032, estos son: Oficinas de Protección de Derechos, Diagnóstico, Programas y Centros Residenciales.

Una de las principales demandas a las que ha debido responder el Servicio Nacional de Menores, se refiere al maltrato y abuso ejercido contra niños, niñas y adolescentes, hecho que se puede materializar en distintos ámbitos, entre los que se encuentran: maltrato físico, psicológico, trato negligente, explotación laboral, sexual entre otros. La conceptualización de maltrato y abuso infantil incorpora todas aquellas acciones u omisiones realizadas por personas adultas y que resultan perjudiciales para la vida de un/a niño, niña o adolescente.

II.2.2 Antecedentes de la problemática: Caracterización del maltrato en nuestro país.

Analizando la realidad que se vive en Latinoamérica con respecto a esta problemática, se observa que los maltratos y abusos ejercidos contra niños, niñas y adolescentes ocasionan graves secuelas no tan sólo a nivel psicológico, sino que se pueden develar estadísticas de fallecimientos infantiles por causa de estas situaciones. De acuerdo a las estadísticas manejadas a nivel regional, se ha concluido que cada año más de 6 millones de niños/as sufren abuso severo y más de 80.000 mueren a causa de la violencia doméstica en los países de América Latina (UNICEF, 2006).

Como se observa el maltrato y abuso infantil son dos problemáticas que se generan a nivel mundial y regional, evidenciando sólo diferencias en lo que respecta a estadísticas y características que presenta cada país. Sin embargo, las problemáticas son las mismas y presentando consecuencias igualmente graves independiente del contexto en el que se desarrolle.

En nuestro país esta realidad muestra sus propias particularidades en cuanto a la magnitud del problema, sin embargo, cabe destacar que los estudios referidos a este tema son escasos por lo que el análisis que se puede realizar se dificulta al igual que la posterior toma de decisiones para abordarlo. Una de las instituciones que ayuda a la detección de estas problemáticas es Carabineros de Chile quienes han expuesto que de acuerdo a las denuncias realizadas durante el año 2007, se registran 2.787 denuncias de maltrato hacia niños/as al interior de la familia, representando el 3,7% del total de las denuncias hechas en el contexto de violencia intrafamiliar (Larraín y Bascuñán, 2008). Esta cifra puede observarse como irrelevante en comparación con otras cifras de violencia, sin embargo, posee una gran relevancia en cuanto a la magnitud del problema y evidencia una realidad que va más allá de los números y las estadísticas.

Otro aspecto relevante del maltrato infantil es que generalmente se experimenta al interior de las familias, por lo que las relaciones de dependencia y aparente amparo en este tipo de grupo familiares esconde una realidad de violencia dirigida a los/as niños/as. Así, “La violencia en la familia es una de las formas de maltrato más habituales que viven los/as niños/as y frecuentemente está relacionada con violencias que se ejercen en otros niveles e instituciones.” (Larraín y Bascuñán, 2008:8).

En cuanto a las consecuencias que el maltrato puede acarrear en la vida de los/as niños/as, Calzada (2004) plantea:

Sus secuelas conductuales y emocionales son tanto o más dramáticas que su impacto socioeconómico, si se tiene en cuenta que cerca de la mitad de los niños expuestos a la violencia pueden presentar síntomas compatibles con trastornos del estrés postraumático y transmitir generacionalmente la violencia, además de la elevada frecuencia en los trastornos del sueño, las dificultades del aprendizaje, los problemas de memoria y concentración, la conducta agresiva e ideación suicida asociados a ella. (p. 5-6)

Como se puede observar, la problemática en cuestión es de gran magnitud y las consecuencias asociadas a su aparición y mantenimiento pueden alcanzar alta gravedad en los/as niños/as víctimas del maltrato y abuso. Es por esto que adquieren gran importancia las instituciones y programas tendientes a prevenir pero por sobre todo aquellas enfocadas en reparar estas situaciones de violencia al interior de las familias.

II.2.3 Oferta programática de la red SENAME.

Los programas enfocados en la intervención de este tipo de problemáticas se encuentran bajo el alero de la red de SENAME y se encuentran distribuidos según la complejidad que presenta cada problemática, graficándose además en una pirámide, donde en la base se encuentran todos aquellos programas de baja complejidad, luego siguen los de mediana y en la cúspide aquellos que intervienen las más altas complejidades, lo que finalmente deriva en el nivel de actuación que se realiza, esto es, ambulatorio, preventivo o especializado.

Dentro de los programas especializados se encuentran los de reparación de maltrato y abuso infantil, los cuales son definidos por el SENAME (2010) como:

Esta línea de intervenciones se inserta en el nivel de la protección especial de la población infantil y adolescente que se encuentra en situación de vulneración de derechos, calificada como de alta complejidad y que requiere de un abordaje multidisciplinario que privilegie la integralidad. Especialmente con relación al modo de abordar a cada niño, niña y/o adolescente y a la modalidad de intervención, lo que implica un alto componente de trabajo en red, con trabajo complementario en lo psicológico, lo social y lo jurídico. (p.2)

Tal como lo plantea la definición anterior, el eje central de este tipo de programas es la protección de niños/as y adolescentes que han sufrido algún tipo de vulneración caracterizada por el maltrato y/o abuso, requiriendo en sus intervenciones la especialización multidisciplinaria de sus profesionales. Para efectos de la presente investigación ellos constituyen la población objetivo.

Con respecto a los objetivos que plantean los programas de reparación de maltrato y abuso en la infancia (PRM), en su intervención con niños, niñas y adolescentes, se pueden mencionar los establecidos en el catastro de la oferta programática de la red de SENAME (2011) entre los que se encuentran:

Contribuir a la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, promoviendo su recuperación integral (física, psicológica, social, sexual, emocional) a través de una intervención especializada, de reparación y resignificación de las experiencias abusivas que los niños, niñas y adolescentes han vivenciado, que debe asegurar la interrupción del maltrato y proveer de contextos protectores en el proceso. (p. 20)

Desde lo estipulado en los lineamientos programáticos que SENAME establece para este tipo de proyectos, se pueden desprender los objetivos de intervención para el desarrollo de la actuación profesional, teniendo en cuenta que el objetivo general es definido como *contribuir al proceso reparatorio del niño, niña o adolescente que ha sufrido maltrato físico o psicológico grave constitutivo de delito, y/o agresión sexual infantil*, donde es necesario la participación activa de cada uno de los actores intervinientes, además del trabajo interdisciplinario y la consecución de las acciones propuestas para poder lograrlo. En tanto, los objetivos específicos definidos responden a tres ejes que deben ser intervenidos por los profesionales, puesto que inicialmente se debe interrumpir la situación de maltrato y/o abuso, mediante la activación de mecanismos judiciales, puesto que es imprescindible para iniciar un proceso de reparación tener asegurada la protección del/la sujeto/a de intervención, minimizando las situaciones de riesgo, brindando un espacio seguro y confortable para el desarrollo del proceso de intervención. El segundo objetivo específico busca favorecer el proceso de resignificación de la experiencia de maltrato y abuso, en tanto, se le pueda otorgar

una nueva mirada y enfoque a esta situación vivida por la víctima. Según lo establecido en los lineamientos el logro de este objetivo se observará constatando los avances que ésta dimensión tiene en el plan de intervención individual. Por último, el tercer objetivo específico menciona la necesidad de fortalecer los recursos familiares y sociales favoreciendo el bienestar psicológico que el niño/a o adolescente vaya adquiriendo en el transcurso de la intervención y que le permitan contar con una red familiar con roles parentales establecidos y que brinde bienestar y protección.

De esta forma, la contribución que realizan los proyectos de reparación en este proceso, está enfocada en el desarrollo del eje proteccional, de resignificación y de recursos, donde se realiza un trabajo multidisciplinario, involucrando a las redes sociales activas que tienen directa relación con la protección y los derechos de la infancia, además de centrarse en los niños, niñas y adolescentes como foco de intervención, considerando además los recursos y herramientas de la familia y/o adultos responsables en la medida que éstas puedan ser fortalecidas e instauradas para asegurar la protección y desarrollo integral de los niños/as.

Los proyectos de protección especializados en maltrato y abuso sexual infantil, están dirigidos a todos/as los niños, niñas y adolescentes, que han sufrido maltrato físico o psicológico grave y/o agresión sexual, situación que además califica, en términos judiciales, como un hecho constitutivo de delito. Es posible afirmar que “un tercio de las causales de ingreso de la población vigente a diciembre del año 2010 en el área de Protección, se vincula principalmente con algún tipo de maltrato, debido a que el 42,1% de los niños/as atendidos ingresaron a la red SENAME por ser víctima de abuso sexual y/o maltrato y un 6,7% ingresó por una medida de Protección, vinculada a esos casos.” (SENAME, 2010: 10).

Con respecto al equipo básico de un proyecto de intervención, las bases técnicas de los programas de protección especializada en maltrato y abuso infantil, aluden a que debe estar conformado, a lo menos, por los siguientes profesionales,

técnicos y personal auxiliar, Director/a, Psicólogo/a, Asistente Social, Secretaria/o contable, Administrativo de apoyo y Abogado/a. Respecto del equipo profesional, se estima la existencia de, al menos, un/a Psicólogo/a y un/a Asistente Social por cada 25 niños, niñas y adolescentes atendidos, entendiendo que las acciones desarrolladas por el equipo profesional finalmente deben estar debidamente articuladas (SENAME, 2011). Respecto a las competencias que deben tener los profesionales en el trabajo en los proyectos de reparación, en los lineamientos programáticos se menciona la capacidad que se requiere para tomar decisiones en conjunto, la responsabilidad ética, específicamente el desarrollo de acciones que se enmarquen dentro del enfoque de derechos, además de explotar la creatividad individual es pos de generar espacios de discusión e interacción entre los diferentes integrantes del equipo de trabajo, aplicando todas estas acciones con la finalidad de resguardar la calidad de la intervención y, por tanto, el bienestar y seguridad de los niños, niñas y adolescentes.

Con respecto a los fundamentos teóricos que sustentan la intervención en el ámbito de reparación se señala, a través de los lineamientos programáticos de SENAME, la necesidad de integrar modelos que consideren distintos niveles de análisis y operaciones para acercarse al fenómeno de maltrato y abuso sexual infantil, considerando la amplitud de contextos en los que se desenvuelve el/la sujeto/a de atención. Según lo establecido se considera la perspectiva de género, el enfoque intercultural y/o de necesidades especiales.

Durante el año 2010 el total de niños, niñas y adolescentes atendidos en el área de protección del SENAME fue de 155.435 a nivel nacional. Si se diferencia por cada una de las líneas y modalidades, los programas a nivel general atendieron a un 37% del total, seguido de las Oficinas de Protección de Derechos (OPD) con un 29,4%. Les sigue la línea de Diagnóstico, con un 20,2% y finalmente (siempre en el ámbito de los organismos colaboradores), las Residencias con 11,1%. En tanto, la población atendida en los centros de Administración Directa correspondió a un 2,3% del total (SENAME, 2010).

Con respecto a los programas especializados en maltrato (PRM) estos atendieron a un total de 7.275 niños, niñas y adolescentes, transformándose en el tercer programa con mayor atención durante el año 2010, lo que demuestra la magnitud de la problemática y la importancia que deleva la intervención que se realiza con la finalidad de reparar y resignificar lo vivenciado por los niños, niñas y adolescentes. Los programas de protección especializados en maltrato existentes a nivel nacional corresponden a 63, mientras que en la región del Bío- Bío ascienden a un total de 11, donde se atienden niños, niñas y adolescentes, a través, de intervenciones psicosociales fomentando la reparación, resignificación de la experiencia vivida y potenciando las redes de apoyo (SENAME, 2010).

En el siguiente cuadro se presentan los programas de reparación de maltrato y abuso infantil existentes en la región del Bío- Bío, indicando la cantidad de niños y niñas atendidos y la institución de la cual dependen administrativamente:

Institución colaboradora	Programa/proyecto	Cobertura
Fundación Mi casa	CENIM Cañete	40 niños y niñas
Fundación Consejo de Defensa del Niño	PROEMI Chillán Ñuble	75 niños y niñas
Corporación para la Atención Integral del Maltrato al Menor	Refugio de Esperanza	75 niños y niñas
Corporación para la Atención Integral del Maltrato al Menor	Semilla de Roble	75 niños y niñas
Corporación de oportunidad y acción solidaria opción	CEPU Coronel	57 niños y niñas
Fundación Ciudad del Niño Ricardo Espinoza	Sol naciente	70 niños y niñas
Fundación Consejo de Defensa del Niño	PROEMI Los Ángeles	75 niños y niñas
Fundación Mi casa	CENIM San Carlos	30 niños y niñas
Corporación para la Atención Integral del Maltrato al Menor	Refugio de Esperanza Tomé	42 niños y niñas
Fundación Consejo de Defensa del Niño	PROEMI Yumbel	40 niños y niñas
Agencia Adventista de Desarrollo y Recursos Asistenciales (ADRA Chile)	Cambiando una vida a la vez ADRA Yungay	40 niños y niñas

(Fuente: Catastro de la Oferta Programática de la red SENAME)

Según las cifras expuestas, se develan varios antecedentes que muestran el porcentaje de las más graves vulneraciones de derechos en la población vigente al 31 de diciembre de 2010 en las 15 regiones del país, lo que deja de manifiesto que la región del Bío-Bío obtiene el tercer lugar con un 59.40% de niños/as con maltrato y/o abuso sexual, siendo esta última la categoría con mayor puntuación en las problemáticas de mayor complejidad que afectan a los/as niños(as) y adolescentes (SENAME, 2010).

Considerando lo mencionado anteriormente, cabe señalar que el problema presentado en la investigación tiene relación con la tensión existente entre la “norma” o los lineamientos establecidos por SENAME, y lo que cada uno de los programas de reparación de maltrato y abuso en la infancia (PRM) construye en el marco de su intervención psicosocial con los niños, niñas y adolescentes. Por lo tanto, el foco estuvo en capturar la construcción personal que realizan los/as profesionales en su calidad de monitores y guías del proceso de intervención, develando además aquellos procesos que van más allá de lo teórico y conceptual, transformándolo en procesos prácticos y creativos formados para responder a las múltiples necesidades que presentan los/as sujetos/as de intervención.

Cabe destacar que el énfasis investigativo está puesto en los/as profesionales que componen éstos proyectos, específicamente las duplas psicosociales quienes concretan el trabajo terapéutico con los/as niños/as y familias. A partir de esto, resultó interesante conocer, a partir de los discursos de cada profesional, las significaciones construidas en torno a las problemáticas abordadas, es decir, las ideas personales que giran alrededor de éstos temas y que de alguna forma inciden en las decisiones metodológicas adoptadas en el transcurso de la intervención. La manera de concebir los contextos en los cuales se desenvuelven, la especificidad del rol dentro de la relación terapéutica y la injerencia que ésta puede tener en el logro de los objetivos, son aspectos que permiten entender las distintas formas de actuar de cada programa investigado.

De cierta forma, los procesos de construcción internas que desarrolla cada programa en relación con las intervenciones realizadas, está sujeto a los marcos comprensivos que cada profesional posea y que, en definitiva, otorgan o no coherencia a la actuación desplegada con respecto a la reparación de éstas situaciones problemáticas.

II. 3 Justificación

La presente investigación aborda los procesos de construcción metodológica que los equipos profesionales de Programas de Reparación de Maltrato y Abuso en la Infancia declaran llevar a cabo para el desarrollo de sus intervenciones psicosociales.

Consideramos que el trabajo desarrollado en torno a la reparación de situaciones de abuso y la defensa de los derechos de niños/as y adolescentes es una labor que requiere especialización y capacidad de trabajo en equipo por parte de los/las profesionales que intervienen en estas problemáticas, tal como lo plantea Barudy (1998) en torno a la organización de los sistemas profesionales:

*El elemento fundamental que debe animar estos procesos colectivos es la creatividad individual asociada a una dinámica colectiva. Hay que cambiar la idea de que cada uno tiene una parte del trabajo, por la de que todos juntos participan colectivamente en la co- construcción de un modelo que permita una mejor utilización de recursos y competencias.
(p.267)*

A partir de lo planteado anteriormente, nuestro principal interés investigativo fue visualizar cómo los equipos profesionales de Programas de Reparación de Maltrato y Abuso Infantil trabajan y desarrollan las intervenciones psicosociales, de manera tal que éste estudio se transforme en una contribución directa a nuevas propuestas de trabajo que permitan optimizar las actuaciones propias del área investigada.

Desde una perspectiva disciplinar creemos que la investigación posee gran relevancia para aquellas disciplinas sociales involucradas en la reparación de estas problemáticas, ya que permitió observar el desarrollo de esta área, pero desde el interior de sus equipos, analizando cómo construyen la metodología que rige sus intervenciones, es decir, de qué manera los fundamentos teóricos sustentan la práctica reparatoria que estos programas especializados llevan a cabo.

Otro aspecto que justifica la elección de este tema investigativo es el interés que produce un área de alto nivel de complejidad, donde las temáticas abordadas requieren gran especialización en los profesionales y la utilización de modelos adquiere gran importancia en el desarrollo de cada intervención enfocada a resolver las problemáticas trabajadas, tal como lo señala Malacrea (2000):

(...) la atención para esta particular forma de perjuicio ha madurado progresivamente, tomando conciencia de que cuanto estaba consolidado en materia de modelos de intervención para las otras formas de abuso debía ser ampliado, especificado y profundizado cuando uno se encontraba con la cuestión del abuso sexual. (p.11).

Las dinámicas internas de funcionamiento de los equipos profesionales fue otro punto de interés en esta investigación, ya que el estudio se centró en el cómo estos equipos trabajan para construir metodologías específicas que sirvan para orientar y modelar las intervenciones psicosociales que desarrollan en torno a la reparación de situaciones de abuso y maltrato en la infancia. Desde esta perspectiva, fue esencial capturar desde sus declaraciones lo que ellos/as consideraron relevante en la toma de decisiones para el desarrollo de sus prácticas profesionales al interior de los programas.

Es relevante mencionar que los énfasis estuvieron puestos en los/as profesionales, considerados como personas que se encuentran insertos en contextos laborales y sociales determinados, y que han desarrollado determinados procesos de socialización para adaptarse a los escenarios de intervención especializada en torno a las problemáticas del maltrato y abuso. Desde esta perspectiva, uno de los aspectos que más interesaron fue lograr un acercamiento a los discursos de cada profesional y con esto, comprender los funcionamientos que cada equipo presentaba, considerando las individualidades y procesos de construcción colectiva que respaldan las actuaciones desarrolladas.

II. 4 Preguntas de Investigación

Pregunta Principal:

- ¿Cómo es el proceso de construcción metodológica desarrollado por los equipos profesionales pertenecientes a Programas de Reparación de Maltrato y Abuso en la Infancia en las intervenciones psicosociales con niños/as, adolescentes y familias?

Preguntas secundarias:

- ¿Cuáles son los principales fundamentos teóricos que los equipos profesionales reconocen como base de la construcción de sus intervenciones psicosociales con niños/as, adolescentes y familias?
- ¿De qué manera los equipos profesionales de los programas de reparación resignifican los lineamientos metodológicos entregados por el SENAME al construir sus intervenciones psicosociales con niños/as, adolescentes y familias?
- ¿Cuáles son roles que los equipos profesionales de los programas de reparación han ido construyendo en las intervenciones psicosociales con niños/as, adolescentes y familias?
- ¿Qué influencia atribuyen los equipos profesionales a la formación profesional en el proceso de construcción de sus intervenciones psicosociales con niños/as, adolescentes y familias?

II. 5 Objetivos de Investigación.

Objetivo General:

- Develar el proceso de construcción metodológica desarrollado por equipos profesionales de Programas de Reparación de Maltrato y Abuso en la Infancia, para ejecutar intervenciones psicosociales con niños/as, adolescentes y familias.

Objetivos específicos:

- Identificar los principales fundamentos teóricos que los equipos profesionales reconocen como base de la construcción de sus intervenciones psicosociales con niños/as, adolescentes y familias.
- Describir la manera en que los equipos profesionales de los programas de reparación resignifican los lineamientos metodológicos entregados por el SENAME en la construcción de sus intervenciones psicosociales con niños/as, adolescentes y familias.
- Identificar los roles que los equipos profesionales de los programas de reparación han ido construyendo en sus intervenciones psicosociales con niños/as, adolescentes y familias.
- Analizar la influencia de la formación profesional que los equipos profesionales reconocen existe en el proceso de construcción de sus intervenciones psicosociales con niños/as adolescentes y familias.

II. 6 Supuestos teóricos.

Los supuestos teóricos “(...) sirven de guía a la enunciación de las ideas que constituyen el marco teórico. Son respuestas tentativas al problema de investigación derivadas de una teoría” (Sautu, Boniolo, Dalle y Elbert, 2005: 7). De esta afirmación se deriva la relevancia de la elaboración de supuestos que orienten el proceso de investigación, puesto que desde estos conceptos el estudio se desarrolla de una manera ordenada y cercana a los fenómenos investigados.

Los supuestos de la presente investigación son los siguientes:

- Los fundamentos teóricos utilizados por los/as profesionales en las intervenciones psicosociales desarrolladas, se encuentran vinculados con elementos como la vulnerabilidad, protección de derechos de la infancia y defensa de la vida.
- Los/as profesionales de los programas de reparación resignifican los lineamientos metodológicos entregados por el Servicio Nacional de Menores, tanto de manera individual, psicosocial y grupal, basándose en las características particulares que presentan las situaciones por las que atraviesan los/as niños/as, adolescentes y familias de tal forma de generar un plan de intervención psicosocial apropiado y pertinente a cada situación.
- Los roles desempeñados por los/as profesionales se relacionan con la formación disciplinar que cada integrante de los programas posee, pero además existe una co- construcción de estos roles en base a las relaciones de cada profesional con el/la usuario/a, con su dupla psicosocial y con el equipo de trabajo, actores relevantes al momento de generar la intervención. Los principales roles desplegados por las duplas psicosociales

se asocian a la contención, concientización, educación, vinculación con redes y orientación.

- Los/as profesionales pertenecientes a los equipos de programas de reparación reconocen que la formación profesional es un aspecto relevante en la co- construcción de sus intervenciones psicosociales, las cuales se basan en operaciones cognoscitivas, axiológicas y prácticas.

II.7 Categorías.

Las categorías utilizadas en la presente investigación fueron establecidas principalmente bajo dos modalidades: a priori y a posteriori, es decir, por una parte se determinaron ciertos elementos previos al trabajo en terreno que fueron considerados en el proceso indagatorio, y por otra parte luego de elaborar las entrevistas a cada dupla psicosocial de los programas investigados, surgieron temas relevantes para el análisis de los resultados obtenidos los cuales constituyeron una malla temática, tal como se evidencia en el apartado V del presente informe.

Con respecto a la categorización planteada apriorísticamente, ésta fue utilizada como guión para la realización de las entrevistas semi estructuradas a las profesionales consultadas, entregando los principales temas a indagar dentro de la investigación. Tal como su nombre lo plantea, este instrumento permitió guiar u orientar los diálogos establecidos con cada entrevistada, potenciando la construcción de respuestas relacionadas con los objetivos de la investigación, sin dejar de considerar la naturaleza que presenta este tipo de entrevistas en las cuales los discursos de las consultadas tienen un espacio de creación y asociación de ideas libremente, lo que enriqueció el proceso de recolección de datos.

Temas	Subtemas	Sub subtemas
1. Fundamentos teóricos	1.1 Impronta de la profesión	1.1.1 Teorías más desarrolladas desde la profesión. 1.1.2 Experiencias previas en torno a la temática de reparación.
	1.2 Lineamientos programáticos.	1.2.1 Desde lo establecido como políticas programáticas por el SENAME. 1.2.2 Desde los lineamientos administrativos planteados por las instituciones colaboradoras del SENAME. 1.2.3 Desde los lineamientos operativos establecidos por cada programa de reparación.
2. Resignificación de lineamientos metodológicos.	2.1 Resignificación individual.	2.1.1 Procesos creativos individuales. 2.1.2 Prácticas de autocuidado. 2.1.3 Procesos metodológicos para disminuir sesgos en la intervención. 2.1.4 Elementos contextuales de la problemática.
	2.2 Resignificación colectiva/equipo.	2.2.1 Procesos creativos grupales. 2.2.2 Análisis de intervenciones psicosociales. 2.2.3 Necesidades emergentes de la intervención.
3. Roles profesionales.	3.1 Competencias.	3.1.1 Competencias duras. 3.1.2 Competencias blandas.
	3.2 Funciones establecidas institucionalmente.	3.2.1 Contención emocional y psicológica a las víctimas. 3.2.2 Intervención en red. 3.2.3 Apoyo y educación a las familias/adultos protectores de los/as niños/as y adolescentes.
	3.3 Funcionamiento profesional interno de cada institución.	3.3.1 Organización del equipo profesional. 3.3.2 Trabajo en equipo. 3.3.3 Requerimientos de la intervención.
4. Influencia de la formación profesional.	4.1 Decisiones profesionales en la intervención.	4.1.1 Generación de cambio o mantenimiento del status quo. 4.1.2 Consideración de los/as actores/as involucrados/as en la intervención.
	4.2 Fundamento metodológico en la intervención.	4.2.1 Diversidad de enfoques metodológicos. 4.2.2 Conceptualización de la relación profesional- usuario/a.

III MARCO REFERENCIAL

III. 1 Marco Teórico.

Los principales aportes teóricos que guiaron el proceso investigativo estuvieron en directa relación con la construcción del proceso metodológico desarrollado por los/as profesionales que se desempeñan en programas de reparación de maltrato y abuso en la infancia, dirigido específicamente al trabajo con niños/as, adolescentes y familias.

Considerando lo mencionado anteriormente, es que se utilizó como teoría sustantiva la *construcción social de Kenneth Gergen*, definida como “un conjunto de conversaciones que se desarrollan en todas partes del mundo y participan, todas ellas, en un proceso que tiende a generar significados, comprensiones, conocimientos y valores colectivos” (Gergen, 2006: 34). En esta definición se menciona lo colectivo, como una instancia, que para efectos de esta investigación cobró gran relevancia, puesto que las entrevistadas fueron las encargadas de proporcionar sus conocimientos, técnicas y formas de trabajo particulares, las que a su vez fueron comparadas a la luz de las conclusiones finales con respecto a la construcción metodológica que realiza cada uno de los programas de reparación de maltrato y abuso en la infancia. Los conceptos mencionados por Gergen en su definición adquieren importancia en el contexto de la presente tesis, puesto que el proceso investigativo se centró en los discursos que las profesionales entregaron, mediante un espacio de conversación semi estructurado y en los cuales se desprendieron los principales elementos orientadores para la etapa de análisis, entendiéndose por estos elementos esencialmente los distintos significados atribuidos a los temas indagados.

Uno de los puntos importantes de la construcción social es la interrelación que mantienen los/as sujetos/as como un mecanismo de aprendizaje, generación

de ideas y percepciones con respecto a diferentes temas. Aludiendo a las constantes coordinaciones que mantenemos con los demás Gergen (2006) plantea:

Cuando nos coordinamos con los demás, esta coordinación puede dar lugar a distinciones del tipo “yo” y “tú” que se asocian a expresiones como “mi experiencia”, “tu intención”, “tus emociones” o “lo que pienso”. (.....). (p. 27)

A partir del planteamiento anterior se observa que desde este enfoque teórico, todo lo que constituye una construcción individual de cada persona, considerándose con esto las distintas significaciones propias y del entorno, provienen de la co- construcción que se desarrolla con “otros” a partir de las relaciones sociales que el transcurso de la existencia humana cada persona desarrolla. Desde este punto, para la investigación se consideró relevante indagar en distintas instancias profesionales de los PRM, a fin de conocer la percepción que cada profesional entrevistada presentaba con respecto al trabajo desarrollado, además de captar el rol que las interrelaciones dentro del ámbito laboral poseen en la construcción metodológica que los equipos realizan junto a sus intervenciones.

El construccionismo social o socio- construccionismo se trata de un interesante movimiento que desde sus inicios buscó distanciarse de las interpretaciones cognoscitivas y biologicistas de la psicología, además de presentar una frase común en contra de las posturas positivistas dominantes (Limón, 2005). De acuerdo a lo planteado por esta teoría, el construccionismo social podría aclarar los procesos mediante los cuales las personas logran describir o dar cuenta del mundo en que viven (Gergen, 1985 citado en Limón, 2005).

El construccionismo social se aleja del interés por la predicción y control para identificarse por el interés de la comprensión y la emancipación, lo que eventualmente le podría permitir elaborar teorías “generativas” que contengan la capacidad para cuestionar las creencias dominantes y, por lo tanto, generar formas alternativas para la acción social (Ibáñez, 1990 citado en Limón, 2005).

Según la orientación socio- construccionista para la psicoterapia “una historia en particular no puede ser falsa ni verdadera, sino una construcción social como muchas otras, lo cual relativiza todas nuestras concepciones previas acerca de la “verdad”, y al mismo tiempo le da sentido y coherencia al planteamiento del “todo vale” de Jean- Francois Lyotard y Paul Feyerabend” (Gergen y Kaye, 1992 citado en Limón, 2005: 35). Este planteamiento promueve la libertad individual, donde cada una de las narraciones o percepciones acerca de un hecho es totalmente válida, puesto que deriva de la subjetividad de cada persona, donde la construcción social que realiza parte de la interacción que mantiene con otros, formándose su propia opinión acerca de los sucesos que vivencia.

Otro aporte que realiza este fundamento para los efectos investigativos, es la consideración de todos los planteamientos entregados por las personas, es decir, no hay un afán indagatorio de lo verídico, sino que por el contrario, lo fundamental fue rescatar mediante un proceso reflexivo individual, aquellos constructos personales que las profesionales de estos proyectos han desarrollado a partir de su interacción con los demás integrantes de su equipo, lo que configuró los planteamientos desarrollados respecto a sus intervenciones.

El construccionismo social plantea una diversidad de acepciones que pueden ser aceptables y válidas puesto que pertenecen a la construcción que realiza cada persona y que, por lo tanto, tienen sustrato y contención según lo establecido por cada individuo (Limón, 2005). El mismo autor define el construccionismo social como:

Un planteamiento que nos invita a aceptar la viabilidad de los múltiples relatos, sin pensar en que ningún discurso en particular se convierta en el discurso privilegiado; un relativismo que nos invita a aceptar la veracidad de las múltiples perspectivas o discursos sin que tengamos que comprometernos necesariamente con ninguna creencia o discurso en particular. (p. 35)

Este relativismo mencionado por el autor, permitió que todos los relatos planteados por las entrevistadas fuesen considerados y validados durante el proceso de investigación, reconociendo que la subjetividad de cada profesional entregó información relevante al momento de conocer las relaciones que se desarrollan al interior de un espacio laboral y cómo éstas influyen en los procesos de funcionamiento internos de cada equipo.

Otro de los elementos que favorecen la construcción social y que posibilitan su difusión es el lenguaje, mecanismo de gran utilidad para develar la construcción social que realizan las personas en su vida cotidiana, frente a los distintos hechos o circunstancias que deben enfrentar, por lo que Estriamana (2003) menciona: .

Nuestro conocimiento de la realidad es posible, en gran medida, gracias al lenguaje, puesto que gracias a él somos capaces de entrar en la subjetividad de otras personas con las que compartimos el mundo, al mismo tiempo que hacemos que procesos subjetivos sean objetivados. (p. 92)

Tal como plantea el autor mencionado, la herramienta creada por el ser humano que facilita el tener un acercamiento al entramado subjetivo de las personas es el lenguaje, sin duda este instrumento permite que los/as sujetos/as puedan expresar lo que en sus procesos personales desarrollan como ideaciones y valoraciones en cuanto a lo que les rodea. Considerando los fines que ha perseguido la presente investigación, fueron los relatos de las entrevistadas los que facilitaron el mayor sustento para conocer los procesos de construcción metodológica que los equipos de los PRM desarrollan.

Otra de las conceptualizaciones que emergen durante el proceso investigativo, y que se encuentran visualizadas en uno de los objetivos de esta investigación hacen referencia al proceso de *resignificación*, el que aparece con las obras de Sigmund Freud, precursor del psicoanálisis, quien reconoce una mezcla de elementos como la interpretación, la posibilidad de entrelazar el psicoanálisis, la retórica y la historia los cuales pueden generar la resignificación de la interpretación del pasado, “A partir de temas como la angustia de la interpretación histórica, la objetividad y la nueva narrativa se llega a entender el compromiso histórico y el arte de la memoria” (Berenzon, 2003:11), temáticas que fueron abordadas a través de las obras de Freud y canalizadas en sus lectores.

Cuando se habla de resignificación se puede mencionar el hecho de “traducir o recrear”, así como también dar un nuevo significado a los hechos, según la percepción y necesidades que tengan los/as individuos/as. En el proceso de resignificación se pretende “dar un testimonio que atiende a un problema ético, que finalmente es algo que atañe a la responsabilidad personal. Pero toca de fondo las normas, los valores y los criterios éticos del medio en el que trabaja el sujeto” (Berenzon, 2003: 11).

Los procesos de resignificación social pueden obedecer a diferentes razones, sin embargo, existe una cuestión fundamental por la cual se desarrolla esta situación y es el desajuste existente entre los elementos teóricos y la realidad

intervenida, Zemelman (2005) enfatiza en las razones detrás de un proceso de resignificación social:

La necesidad de resignificar surge precisamente por el desajuste entre teoría y realidad. Pero, ¿por qué el desajuste? El ritmo de la realidad no es el de la construcción conceptual, los conceptos se construyen a un ritmo más lento que los cambios que se dan en la realidad externa al sujeto, por eso constantemente se está generando un desajuste. (p. 63)

Para efectos de la presente investigación, el concepto de resignificación se ha desarrollado a partir de dos connotaciones principales, una relacionada con los objetivos terapéuticos que subyacen a las intervenciones realizadas por las duplas psicosociales en los PRM, lo cual permite una co-construcción entre el/la profesional y el/la sujeto de intervención para otorgar un nuevo significado al hecho abusivo experimentado por los/as niños/as y adolescentes. La segunda connotación obedece a los procesos creativos que se desarrollan tanto a nivel individual, psicosocial y grupal dentro de los equipos profesionales, para acomodar aquellos lineamientos administrativos y funcionales pre establecidos, ajustándolos a las distintas realidades que se evidencian en los espacios de actuación profesional. Ambas significaciones obedecen al mismo concepto y se ajustan a las características que éste presenta para su utilización, por lo que apuntan a una misma realidad pero desde diferentes escenarios o sistemas: suprasistema terapéutico y sistema laboral.

Otro de los elementos importantes que confluye durante todo el proceso de investigación tiene relación con el proceso de *socialización* que desarrollan las personas, este último es definido como “proceso mediante el cual una persona interioriza las normas de sus grupos, de modo que surja una personalidad única”

(Horton y Hunt, 1999: 107). De este proceso se distinguen dos tipos, el que se desarrolla cuando la persona nace, denominado como *socialización primaria* y trasladándose a la constante comunicación e interacción que mantienen las personas a lo largo del transcurso de sus vidas. Este tipo de socialización no tiene una duración determinada puesto que se va generando en la cotidianidad de cada individuo, al compartir simultáneamente en distintos contextos y al posicionarse en distintas instancias de poder.

En torno a los procesos de socialización existen diversas definiciones y explicaciones, las cuales principalmente apuntan a etapas en las cuales las personas mediante su relación con los demás incorpora elementos sociales que le permiten adecuarse a su entorno, Aguirre (1994) al respecto señala que:

(...) podemos definir la socialización como un proceso a través del cual el individuo aprende e interioriza los diversos elementos de la cultura en la que se halla inmerso (valores, normas, códigos simbólicos, y reglas de conducta), integrándolos en su personalidad con el fin de adaptarse en su contexto social. (p. 215)

Desde esta perspectiva, la socialización es un proceso por el cual las personas desarrollan elementos vinculados con la cultura específica en la que se encuentran, que les permiten incorporarse de manera socialmente adecuada a los diferentes ámbitos de convivencia en el que se puede desarrollar un ser humano.

Relacionado con la teoría de la socialización, se considera un elemento importante la identificación de los diferentes tipos de socialización, considerando como una instancia primaria aquella donde las personas en su edad de infancia incorporan los primeros elementos socio culturales entregados por la familia, como

ente socializador fundamental en la vida del/la niño/a, Sánchez (2004) lo interpreta como:

(...) definimos la “socialización primaria” del niño no en referencia a una determinada edad sino al proceso que tiene lugar al interior de la familia, a partir del cual y por medio de las mismas relaciones familiares, el niño va adquiriendo comportamientos, experiencias, idearios, normatividades y valoraciones propios de la sociedad en la que vive y que le predisponen para incorporarse a ella. (p.59)

Por otra parte, la socialización secundaria “(...) apunta a la adquisición del saber que es específico por un papel, es decir, la interiorización de partes del mundo institucional. Este proceso pasa análogamente a la socialización primaria porque presupone la comprensión del “mundo básico” (Niemann, 2005: 9).

Finalmente, cabe destacar un último elemento teórico relevante a considerar, hablamos de la *epistemología ecosistémica* la cual se encuentra estrechamente relacionada con el proceso de intervención que los/as profesionales de los PRM desarrollan con los/as sujetos/as de intervención. Lo anterior se debe a que este enfoque es utilizado en estos programas para la comprensión y explicación del fenómeno del maltrato y abuso infantil, el cual deriva principalmente del modelo ecológico, que desde la perspectiva de Espina y Pumar (1996) es descrito como:

(...) un fenómeno socio- psicológico determinado por múltiples fuerzas que funcionan en el individuo (desarrollo ontogenético), en la familia (microsistema), en la comunidad (exosistema) y en la cultura (macrosistema) en los que tanto el individuo como la familia están inmersos. (p. 190).

De lo anterior, se puede inferir la importancia de la utilización de este fundamento esencial en la intervención ante la problemática del maltrato y abuso infantil, ya que aborda los diferentes elementos sociales, familiares y psicológicos asociados a la aparición y mantenimiento de estos fenómenos. Estos factores son incluidos en el tratamiento de las situaciones detectadas, lo que otorga una comprensión holística del problema visualizado, enfatizando en la incorporación de los múltiples actores/as involucrados/as tanto en el surgimiento, prevención y tratamiento de estas problemáticas.

Especificando el modelo ecosistémico, De Shazer (1996) posee su propia definición en torno a este tema:

Esta epistemología traza sus propios límites metodológicos en torno de los subsistemas de la familia y de los terapeutas, entendidos ahora como componentes del nuevo suprasistema. Durante la terapia cada subsistema forma parte del ambiente contexto del otro; y como ambos se comunican entre sí (...). (p. 23)

Como podemos apreciar desde la definición del autor, este paradigma de intervención provee un especial énfasis en la incorporación de los conceptos de suprasistema, entendiendo con esto al sistema terapéutico constituido tanto por la

familia como por los/as terapeutas. Estas perspectivas de explicación e intervención permiten un desarrollo de la terapia de acuerdo a la comprensión del fenómeno desde un enfoque integral y amplio, junto con otorgar un sentido inclusivo y colaborativo con respecto a los/as involucrados/as relacionados/as con el fenómeno estudiado.

La posibilidad de incorporar en la intervención a todos los sistemas relacionados con en esta problemática, es una situación que permite el fortalecimiento de la reparación mediante la conjugación de los distintos factores relevantes de considerar para la superación de este fenómeno que afecta a niños/as y adolescentes de nuestro país. Al considerar el papel importante que juega la familia, instituciones, comunidades y la sociedad en el enfrentamiento del maltrato y abuso infantil, se logra construir un espacio terapéutico de protección y cooperación que facilita la consecución de una mejoría en el contexto personal, familiar y social del niño, disminuyendo los riesgos de padecer nuevamente una situación de las antes especificadas. Respecto a lo anterior, Vizcarra y Dionne (2008), plantean:

(...) es importante reconocer que los procesos de reparación son largos, excediendo el marco temporal de una intervención especializada y que requieren de la conjugación de diversos factores para que sea exitosa. Así, por ejemplo, deben concurrir los recursos personales del niño, la capacidad de la familia o entorno significativo de apoyar y protegerlo. Además de generarse mejoras concretas en el ambiente psicológico, social y material que lo rodea. (p. 294)

Actualmente los programas de reparación colaboradores del SENAME se adscriben a este modelo, debido a la necesidad de incorporar aquellos factores

visualizados en la problemática del maltrato y abuso, en su comprensión y posterior intervención.

Otra perspectiva que colabora en la comprensión de la construcción metodológica hecha por los equipos profesionales es la Ontología del Lenguaje de Rafael Echeverría. Esta teoría tiene tres postulados básicos:

1. Interpretamos a los seres humanos como seres lingüísticos.
2. Interpretamos al lenguaje como generativo.
3. Interpretamos que los seres humanos se crean a sí mismos en el lenguaje y a través de él. (Echeverría, 2005)

El primer postulado plantea que el lenguaje es el principal medio de comunicación, a través del cual podemos comprender nuestro entorno y expresar las necesidades y sentimientos que desarrollamos, así como también se constituye en un elemento diferenciador de los seres humanos, lo que queda de manifiesto según lo planteado por Echeverría (2005):

El lenguaje es por sobre todo, lo que hace de los seres humanos el tipo particular de seres humanos que son. Los seres humanos, planteamos, son seres lingüísticos, seres que viven en el lenguaje. El, lenguaje postulamos, es la clave para comprender los fenómenos humanos. (p. 31-32)

Es por ello la importancia que se le atribuye al lenguaje viéndolo no sólo como una vía, sino que atribuyéndole un papel activo y “generativo”, puesto que

no sólo permite describir la realidad, sino que más bien, se encarga de crear realidades, lo que es parte de este proceso investigativo, donde se ha pretendido que los equipos profesionales expresen, a través del lenguaje las construcciones que han generado en sus respectivas intervenciones.

El tercer postulado por su parte es consecuente con los anteriores, puesto que plantea que los seres humanos se crean a sí mismos en el lenguaje y a través de él, por lo que manifiesta la capacidad que tienen para construir su propia realidad desde un lenguaje que la precede, desde el planteamiento de Echeverría (2005) se puede señalar que la ontología del lenguaje asume que:

Los individuos nacen dotados de la posibilidad de participar activamente en el diseño de su propia forma de ser. El ser humano no es una forma de ser determinada, ni permanente. Es un espacio de posibilidad hacia su propia creación. Y aquello que lo posibilita es precisamente la capacidad generativa del lenguaje. (p. 36)

La ontología en su núcleo básico descansa en la modificación del significado en tres términos: seres humanos, lenguaje y acción; los que se encuentran interrelacionados, puesto que la vinculación entre el lenguaje y acción conlleva la creación de distintas realidades y a su vez, esto es responsabilidad de los seres humanos quienes son los encargados de crear esta multiplicidad de escenarios.

A modo general, la ontología del lenguaje le atribuye un valor especial al mismo señalándolo como un elemento que puede anteceder a la realidad y que no sólo es un medio para transmitir los sentimientos y pensamientos de las personas, sino que tiene la capacidad de construir por sí mismo. Es por ello que se señala que “el lenguaje no sólo nos permite hablar “sobre” las cosas: el lenguaje hace

que sucedan cosas” (Echeverría, 2005:34), resaltando el elemento generativo y activo que se le atribuye al lenguaje, dejando atrás el pensamiento tradicionalista el que lo delegaba a un estado pasivo y descriptivo.

Desde esta perspectiva el elemento lingüístico posee una influencia importante en la construcción de intervenciones, debido a que al considerar la capacidad creativa que posee el lenguaje en determinadas situaciones, los discursos desarrollados por cada profesional cobran vida en las distintas acciones realizadas. Los juicios y prejuicios generados a partir de las relaciones profesionales son otro elemento vinculado al lenguaje, los que determinan de alguna manera los procesos de intervención realizada y los resultados obtenidos a partir de ésta.

Relacionado con esto surge el tema de la profecía autocumplida, concepto que es definido como “una creencia estereotípica puede crear una realidad material que confirma esa creencia: es una profecía autocumplida” (Jussim y Fleming, 1996 citados en Hogg y Vaughan, 2010: 374). Desde esta conceptualización aquello que se plantea como una realidad previa a la situación que acontezca, puede influir en los resultados obtenidos, es decir, de acuerdo a las expectativas que se planteen y verbalicen con respecto a una acción determinada, serán los efectos logrados, ya sean estos cambiar o mantener un escenario problemático en el contexto de la intervención social.

III.2 Marco Conceptual.

Al analizar los conceptos relevantes que tuvieron incidencia durante el desarrollo del proceso investigativo, surgen tres grandes áreas temáticas las que se agrupan de la siguiente manera: *fundamentos teóricos como base de la construcción metodológica, quehacer profesional en la Intervención psicosocial y vulneración infantil.*

Cada una de las áreas temáticas mencionadas anteriormente están estrechamente ligadas al proceso de investigación llevado a cabo, sin dejar de considerar aquellas conceptualizaciones emergentes que surgieron a lo largo del desarrollo de las entrevistas o acercamiento a la realidad en estudio.

Los *fundamentos teóricos como base de la construcción metodológica* sugiere que cada uno de los planes de trabajo que guían el quehacer de los/as profesionales de los programas de reparación de maltrato y abuso en la infancia necesitan estar sustentados bajo un soporte que les permita desarrollar el proceso de intervención de forma integral, donde se pueda entregar la contención, herramientas y movilidad a las personas con las cuales se está trabajando, “el carácter académico con que realiza la reflexión explica el énfasis sobre los aportes metodológicos y teóricos en la construcción del saber profesional; contextualiza la búsqueda de “rigurosidad”, y el nivel teórico y hasta científico que se propone (...)” (Estrada et al, 2005: 16).

Otro de los aspectos relevantes mencionados por estos autores es que “es posible pensar que tanto desde la formación en las unidades académicas de Trabajo Social, como desde el que-hacer profesional no se ha comprendido el sentido y la necesidad que se tiene de fundamentar la acción en la construcción de un conocimiento” (Estrada et al, 2005: 21), por lo que se tiene en consideración la necesidad de acompañar lo realizado en la práctica con lo señalado a nivel

teórico, lo que brindará un mayor sustrato y credibilidad a lo generado en el campo de acción.

Un elemento relacionado con estas conceptualizaciones es el llamado eclecticismo, elemento planteado por Deslauriers (2010) de la siguiente manera:

Como los trabajadores sociales eligen a menudo una teoría a partir de su experiencia y de manera intuitiva, se ha impuesto en trabajo social el uso de múltiples teorías (...) El eclecticismo no es una falta sino una exigencia de la práctica. “La práctica del eclecticismo consiste en transferir aspectos de conocimiento de diferentes teorías para formar un nuevo conjunto de conocimientos”. (p. 47)

Desde este concepto se puede inferir que el eclecticismo es una tendencia a la cual adhieren abiertamente los/as Trabajadores/as Sociales, y que responde a una necesidad de incorporar una multiplicidad de planteamientos teóricos diversos, los cuales van a depender de los contextos de intervención y las necesidades que una práctica social determinada imponga. Cabe destacar que desde este planteamiento el fin último del uso de un conjunto de teorías es la conformación de nuevos conocimientos, es decir, el eclecticismo va a utilizarse con objetivos de ampliar los elementos que respalden y sustenten la actuación desarrollada.

A pesar de que el autor ya mencionado posee una perspectiva positiva con respecto al uso del eclecticismo en la intervención profesional, al mismo tiempo reconoce “Algunos autores consideran que el eclecticismo conduce a un impasse porque los trabajadores sociales serían incapaces de elegir entre las diferentes teorías, lo que provocaría una acumulación incoherente de teorías.” (Deslauriers, 2010: 47).

Una de las autoras que se refiere al eclecticismo es Trevithick (2006) quien con respecto a la utilización de este enfoque menciona lo siguiente:

Aunque muchos profesionales se dicen “eccléticos”, no todos pueden identificar el enfoque de la práctica concreto o la terminología e intervenciones específicas de la práctica que efectivamente utilizan y por qué las utilizan. (p. 34)

Concluyendo, existen diversas posturas ante el uso de un enfoque eclético en las intervenciones, algunos adhiriéndose y otros negando la vialidad de este, sin embargo, es una realidad el hecho de que tanto Trabajadores/as Sociales como Psicólogos/as, ya sea de manera individual o mediante las duplas psicosociales, se apoyan en una multiplicidad de enfoques teóricos y metodológicos para desarrollar su quehacer profesional. Payne (1995) se refiere al eclecticismo en el Trabajo Social como un hecho concreto:

Sobre esto hay pruebas de tres tipos de las cuales vale la pena repasar. El primero de estos tipos son los trabajos de investigación sobre las actitudes de los asistentes sociales; el segundo, los textos que explícitamente ensayan una proyección eclética y, el tercero, los trabajos que tratan al trabajo social de una forma esencialmente eclética.(p.76)

Un segundo aspecto significativo es el *quehacer profesional* en la intervención psicosocial desarrollada por Trabajadores/as Sociales y Psicólogos/as pertenecientes a programas de reparación de maltrato y abuso en la infancia, quienes se dedican principalmente al trabajo con niños/as y

adolescentes que han sido víctimas de abusos y/o maltratos; además de incorporar a las familias relacionadas quienes representan una red de apoyo y contención bajo las circunstancias adversas que atraviesan las víctimas, transformándose en un elemento fundamental a considerar en la intervención psicosocial. Relacionado con lo anterior, San Juan (1996) señala:

La intervención psicosocial actúa sobre las redes sociales- familia, escuela, grupos de amigos, asociaciones, comunidades de vecinos y grupos de trabajo- y su objetivo inmediato es lograr en dichas redes sociales una mejor combinación entre la dirección y la participación de los individuos, favoreciendo el cambio cognitivo, social y afectivo del grupo. La participación activa de los individuos en el cambio del grupo supone un aprendizaje que facilita el cambio personal. (p. 12).

Cabe señalar que en su defecto, también se puede recurrir a un proceso educativo/formativo para la familia o núcleo más cercano donde se puedan instruir acerca de los riesgos a los cuales se encuentran expuestos los/as niños/as y adolescentes, con la finalidad de emerger un plan preventivo frente a los inminentes factores de riesgo que los afectan.

El modelo de intervención para apoyar el buen trato en las familias expuesto por Barudy y Marquebreucq (2006: 157) apunta al logro de los siguientes objetivos:

- El tratamiento de las consecuencias individuales del trauma a nivel médico, psicológico y social en los niños y en los adultos que les rodean.
- La reconstrucción de los vínculos y de la red familiar y social.

- El apoyo a las familias en sus procesos de adaptación a la sociedad de acogida

Este tipo de intervención hace hincapié en la atención integrada, donde no sólo se atiende al/la niño/a afectado/a, sino que además se involucra a la familia, partiendo por un tratamiento individual y prosiguiendo a un nivel familiar o grupal, es por esta razón que la intervención se denomina sistémica, puesto que a través del conocimiento e involucración con los distintos actores se logra un mayor conocimiento y capacidad de lograr objetivos a largo plazo y que proporcionen reales respuestas a las problemáticas detectadas.

Una de las modalidades de trabajo que permite el logro de los objetivos de reparación es el trabajo con grupos, debido a que ésta forma de intervenir permite facilitar el proceso de intervención destinado a reparar las situaciones de abuso vividas por los/as niños/as y adolescentes, reconstruyendo el tejido social y sentido de pertenencia tanto de las víctimas como de sus familias (Barudy, 1998). El resultado esperado de este tipo de intervención, es reconstruir y fortalecer el entramado cultural y la asociatividad entre los/as usuarios/as quienes comparten experiencias y determinadas formas de enfrentar las situaciones complejas que han vivido.

Por último se hace mención a la *vulneración infantil* donde se presenta un/a niño/a o adolescente que ha sido violentado/a y donde sus derechos como tal no han sido respetados, instancias donde se pone en tela de juicio el tan llamado “Interés Superior del Niño”, donde se recalca la necesidad de concordancia entre lo teórico- práctico, puesto que en muchos enunciados, leyes y promulgaciones se hace mención a esta frase que se contrasta a muchas realidades que viven los niños/as y adolescentes en todo el mundo, donde problemáticas asociadas al abuso y maltrato no tan sólo físico sino también psicológico, económico y social, afectan a este sector de la población trasladándolos a una situación de vulneración Infantil.

La vulneración se relaciona con la insuficiencia de recursos personales y/o apoyo externo que niños/as y adolescentes presentan para el enfrentamiento de escenarios traumáticos, así como también la escasa capacidad de adaptación a las consecuencias derivadas de estas situaciones de peligro (Gilberti, Garaventa y Lamberti, 2005). Desde esta conceptualización es posible identificar que un hecho de vulneración también se relaciona con los elementos característicos que tanto el/la niño/a o adolescente y el entorno cercano de éste presentan, los cuales generalmente están asociados a factores de riesgo mantenidos en la realidad familiar y la ausencia de procesos educativos tendientes a desarrollar en los/as niños/as capacidades para enfrentar situaciones complejas.

Uno de los elementos importantes en el trabajo desarrollado para lograr la reparación del hecho abusivo se encuentra relacionado con el fortalecimiento o desarrollo de competencias parentales en las familias de niños/as y adolescentes sujetos de intervención. Estas competencias se relacionan con el desarrollo de un ambiente familiar protector y seguro, en el cual todo/a niño y niña tenga la oportunidad de desplegar habilidades y aprendizajes útiles para su crecimiento. Este elemento es definido por Barudy y Dantagnan (2009) como:

(...) una forma semántica de referirse a las capacidades prácticas de los padres para cuidar, proteger y educar a sus hijos, y asegurarles un desarrollo sano. Las competencias parentales son parte de lo que hemos llamado la parentalidad social para diferenciarla de la parentalidad biológica, es decir, la capacidad de procrear o dar vida a una cría. La mayoría de los padres pueden asumir la parentalidad como una continuidad de la biológica, de tal manera que sus hijos son cuidados, educados y protegidos por las mismas personas que los han procreado (...) (p. 77).

En relación a lo mencionado anteriormente, se plantean tres ejes principales para la intervención terapéutica de tal manera de asegurar el buen trato hacia los niños/as y adolescentes durante su desarrollo. Los niveles operativos son los siguientes:

- La evaluación y rehabilitación de las competencias parentales responsables de los malos tratos.
- El cuidado y autocuidado de los profesionales que trabajan en los programas de protección infantil.
- La evaluación y tratamiento del daño de los niños víctimas de malos tratos (Barudy y Dantagnan, 2009: 218).

En este plan de intervención se involucran a los tres actores involucrados en el proceso de intervención, por lo que se hace hincapié en la importancia y valoración e incidencia que brinda tanto a la familia, los profesionales y los/as niños/as y adolescentes víctimas de maltrato.

A pesar de los diversos esfuerzos gubernamentales y sociales por enfrentar esta problemática, aún existen grandes desafíos, como el logro de compromisos sociales y políticos que realcen la protección a la infancia, promuevan planes de prevención, educación familiar y por sobre todo la existencia de un poder judicial eficiente que actúe según la gravedad de los delitos cometidos que afectan a las personas y provocan un grave daño en su desarrollo a lo largo de su vida, lo cual ha sido planteado en la Convención de los Derechos del Niño (UNICEF, 2012):

Todos los derechos que se definen en la Convención son inherentes a la dignidad humana y el desarrollo armonioso de todos los niños y niñas. La Convención protege los derechos de la niñez al estipular pautas en materia de atención de la salud, la educación y la prestación de servicios jurídicos, civiles y sociales.

Por lo tanto, es fundamental que situaciones altamente complejas y vulneradoras como las analizadas sean abordadas de manera integral, vinculando compromisos desde distintos niveles sociales que en su conjunto puedan entregar respuestas efectivas a la detención de de estos fenómenos. Por el momento, los programas destinados a reparar este daño cumplen un rol esencial en la cobertura entregada por los estamentos estatales ante esta problemática, desarrollando acciones destinadas a recuperar los espacios de protección necesarios para el desarrollo de niños/as y adolescentes.

Una vez aplicada la técnica de producción de datos y analizadas las entrevistas de las duplas psicosociales, se pudieron vislumbrar elementos conceptuales a posteriori y/o emergentes los cuales aparecieron de forma recurrente en los discursos y fueron consignados como énfasis en las entrevistas analizadas.

Las conceptualizaciones son: rapport, normalización, transferencia y contratransferencia, competencias y autocuidado.

En la intervención inicial que se desarrolla con los niños, niñas y adolescentes es necesario que se dé una condición esencial para el buen desarrollo de la intervención psicosocial, esto es que se pueda establecer rapport entre los/as profesionales a cargo de terapia y los niños, niñas y adolescentes, el que se caracteriza por detectar aquellas fortalezas y habilidades personales, las que son connotadas positivamente en el desarrollo de la sesión, además se

requiere generar un clima ameno y distendido, donde los/as niños/as se sientan con la libertad de poder expresar sus sentimientos y pensamientos frente a la situación particular u otras que le parezcan importantes, además es relevante que se empleen durante la terapia palabras claves que fueron utilizadas por el paciente y que son concordantes con sus creencias (Selekman, 1996).

El rapport está estrechamente relacionado con el vínculo que se genera con los/as sujetos/as de intervención, de tal forma de que se sientan parte del proceso de intervención, visualizado en el conocimiento e incorporación de las diferentes realidades y necesidades de las personas. En el primer acercamiento entre profesional-usuario/a, la pauta que guiará la conversación es parte esencial de la relación que se pueda establecer y además incide en la adherencia que presenten los/as sujetos/as de intervención a las sesiones terapéuticas, ante lo cual Selekman (1996) plantea:

Al emplear en nuestras preguntas terapéuticas sus palabras claves y su sistema de creencias, “estamos cerca” de los miembros de la familia y es más probable entonces que nuestras construcciones de la situación problemática resulten aceptables para su cosmovisión. (p.57)

Una de las técnicas de intervención utilizadas por las duplas psicosociales para el tratamiento reparatorio y de resignificación de los hechos abusivos, se denomina normalización o despatologización, definido como “La intervención del terapeuta que ayuda al sobreviviente a entender que su conducta no es rara o anormal, sino más bien una reacción totalmente entendible, a raíz de la experiencia de abuso” (Rojas, 2001:69).

Esta técnica presupone que esta situación de abuso que han vivenciado los niños, niñas y adolescentes no debe constituir un hecho que los paralice y no les permita continuar con su vida y proyectos futuros, de tal forma, de lograr incorporarla como una situación que si bien fue negativa y produjo daño, también pueden desprenderse aprendizajes y nuevas herramientas para enfrentar las situaciones que atraviesen en su vida. De esta forma, se puede visualizar la normalización como una técnica dirigida al tratamiento en el área de resignificación, en el cual se intenta brindar un nuevo foco de atención para las víctimas, donde el abuso ya no sea el centro de atención y foco recurrente, sino que más bien se concentren las energías en visualizar aquellos elementos que pueden estar invisibilizados y que tiene que ver con los aprendizajes y herramientas que se pueden adquirir a raíz de esta situación, como por ejemplo, la confianza, comunicación y educación frente al tema.

Desde la definición conceptual “Normalizar significa establecer la normalidad de algo, es decir, no considerarlo algo extraño o extraordinario, normalizar la psicopatología conlleva romper con las categorías “ellos” “nosotros” y llegar a una experiencia compartida (...)” (Hernández y Nieto, 2011: 105).

Una de las precauciones que según los autores hay que tener cuando se utiliza esta técnica de intervención es pensar que la normalización “a veces nos lleva a negar o minimizar el sufrimiento o los obstáculos y con ello, a negar las habilidades que se están poniendo en juego para superarlos” (Hernández y Nieto, 2011: 105). Es por ello la importancia de la utilización de esta técnica, puesto que si bien puede constituir una herramienta efectiva para resignificar la situación de vulneración, de la misma forma se debe trabajar en la creación y fortalecimiento de los recursos personales, con la cautela de no atribuir la normalidad a la situación en sí, para de esta forma evitar distorsionar la realidad de los sujetos/as de intervención y que luego vean que esta situación se puede seguir generando sin ningún tipo de cuestionamiento.

Por último, la normalización si bien es una técnica mayormente utilizada por los profesionales de psicología, al ser ellos quienes trabajan directamente en el proceso reparatorio con los niños, niñas y adolescentes, también constituye un elemento mencionado por las Trabajadoras Sociales dentro del trabajo compartido con la familia y el sujeto de intervención.

En el proceso de intervención que mantienen los/as profesionales con los/as sujetos/as de intervención y en este constante intercambio y flujo de información que mantienen se puede dar un fenómeno inconsciente denominado transferencia, el cual ocurre cuando dos personas se reúnen en torno a un tema donde uno toma el rol de emisor y el otro de receptor. Así, la transferencia suele presentarse en todos aquellos momentos en que existe comunicación y donde sin intencionalidad consciente se generan dichos procesos, a lo cual Hough (1999) menciona:

La palabra transferencia designa la tendencia común en el ser humano de transferir ideas, creencias y actitudes del pasado al presente, y de lo particular a lo general. Todo lo que aprendemos en la Infancia permanece a lo largo de nuestra vida adulta, e influye a la hora de determinar las maneras de responder a los demás. (p. 210)

Este proceso de transferencia pretende transmitir a una persona en particular, maneras de actuar o reaccionar frente a ciertas situaciones, según lo vivenciado por quien trasmite la información, de tal forma que en una comunicación es difícil que no se dé este elemento, puesto que es un proceso inconsciente guiado por la experiencia y que es utilizado por el común de las personas para aconsejar o interactuar frente a alguna situación. Sainsbury (1978) plantea:

Así, pues, en un sentido amplio, la Transferencia puede definirse como el hecho de transferir de un modo apartado de la realidad, emociones y actitudes mantenidas con respecto a alguna persona o personas en el pasado, o una persona o personas actuales. (p.50)

Como se señalaba anteriormente, la transferencia se desarrolla en cualquier contexto en el que se genere una interacción comunicativa, por lo que este elemento no es exclusivo de los procesos de intervención que se desarrollan en las terapias con los niños, niñas y adolescentes, sin embargo, en esta instancia en particular su significado tiene gran incidencia por la percepción que generan los/as sujetos/as de intervención en cuanto a las situaciones. Hough (1999) al respecto menciona:

La transferencia se produce no solamente en la orientación y la terapia, sino también en otras relaciones. Sin embargo, tiene un significado especial en el contexto terapéutico, donde su efecto se ve realzado considerablemente. (p. 210)

La transferencia, por tanto, trae consigo otro proceso que está definido como la contratransferencia, el que también se desarrolla de manera inconsciente en las personas y que se constituye en este intercambio comunicativo. Por tanto, la contratransferencia es parte de este mismo proceso y puede constituirse en un factor que facilite o dificulte el logro de los objetivos y metas planteadas en el plan de intervención inicial. Sainsbury (1978) con respecto a este concepto plantea:

Ya hemos señalado que en la transferencia se trata de un mecanismo inconsciente. Lo mismo sucede con respecto a la contratransferencia. Se basa en necesidades y conflictos inconscientes originados en el pasado del psicoterapeuta y que le hacen reaccionar con respecto al paciente como si este constituyese una figura importante del propio pasado. (p.50)

El que la transferencia y contratransferencia se dé en un contexto de constante intercambio de sentimientos, emociones y pensamientos puede generar que se pierda el foco de la intervención o que se pueda sesgar producto de la subjetividad con que han sido tratados los procesos y de la misma forma la experiencia puede permitir que estos intercambios de información se generen con un sustento teórico que respalde la intervención y que guie los objetivos planteados.

El proceso de transferencia y contratransferencia se genera mutuamente, es decir, no sólo el profesional puede transferir sus emociones y formas de ver las situaciones, sino que también los niños, niñas o adolescentes pueden transferir toda la carga emocional que traen consigo. De esta forma, se torna fundamental que en las instancias de intervención reparatoria estos elementos sean visualizados por los/as profesionales, de tal forma, de implementar estrategias que les permitan disminuir los sesgos que pueden traer este tipo de procesos.

Las competencias de los profesionales que se desempeñan en el área de infancia y específicamente en el ámbito psicosocial, son determinantes para el desarrollo de los procesos de intervención que se realizan, puesto que pueden actuar como elementos facilitadores u obstaculizadores en la primera etapa de acogida, donde deben desplegarse todas las competencias del/la profesional para lograr empatía y generar confianza con los/as sujetos/as de intervención.

Desde lo planteado por el proyecto DeSeCo “se entiende por competencia la capacidad para responder con éxito a exigencias complejas en un contexto particular, movilizando conocimientos y aptitudes cognitivas y prácticas, y componentes sociales y comportamentales como actitudes, emociones, valores y motivaciones” (Rychen y Salganik, 2006 citado en Escamilla, 2008: 28).

Desde esta definición se pueden desprender las innumerables competencias que se le atribuyen a una persona y que le permiten desarrollarse en diferentes ámbitos y contextos. En la clasificación de competencias es posible visualizar la variedad de nombres que se le atribuyen, entre los que se encuentran competencias generales y específicas, competencias blandas y duras y competencias genéricas y específicas, las que se exponen en la siguiente definición desarrollada por Ceinos (2008):

Por tanto, en una primera aproximación a la clasificación realizada por estos autores, podría afirmarse que las competencias genéricas abarcarían capacidades comunes, profesiones diversas o al conjunto de un grupo de profesiones, caracterizándose estas por poseer un nivel elevado de transferibilidad de unas a otras. Por el contrario, las competencias específicas serían las propias de una ocupación determinada, de donde se deduce que cada una de las ocupaciones existentes tendría unas competencias concretas y específicas. (p. 308-309)

Desde esta conceptualización se pueden visualizar dos tipos de competencias atribuidas a una persona; las genéricas aluden a aquellas competencias emocionales y actitudinales vinculadas con las relaciones que establecen las personas en su quehacer cotidiano, en tanto las específicas se refieren a las aptitudes cognitivas, es decir, aquellas ligadas a los conocimientos,

estudios y aprendizajes que se van adquiriendo a través de la formación profesional y no son innatas a la persona.

Por último, cada una de las competencias que las personas puedan desarrollar están determinadas por las características personales y sociales que influyen en los individuos y que los instan, por ejemplo, a especializarse en una práctica determinada con lo que se estaría instaurando una competencia dura o específica. Del mismo modo, a raíz de las experiencias particulares de las personas se van adquiriendo aprendizajes para futuras decisiones o situaciones críticas que se enfrenten, lo que desarrollaría una competencia blanda o genérica.

Partiendo de la base que los programas de reparación de maltrato y abuso infantil corresponden a proyectos de alta complejidad y que, por lo tanto, los profesionales que allí intervienen se ven expuestos a problemáticas que no son aisladas y que presentan múltiples factores o causas que las agudizan aún más, es que se debe contar con una instancia de autocuidado que permita generar instancias de distensión y recreación para, de esta forma, prevenir síndromes que puedan representar un riesgo para la salud de los profesionales. Al respecto Arón (2001, citando en Santana y Farcas, 2007) menciona:

El Autocuidado tiene que ver con estrategias protectoras sean éstas individuales, de equipo institucionales desplegadas por quienes trabajan directamente con víctimas de violencia; quienes ya han logrado reconocerse como profesionales y equipos en riesgo (p. 79-80)

Dentro de los ámbitos en que se puede desarrollar autocuidado se consideran dos niveles principales, el primero centra la responsabilidad en las instituciones, siendo éstas quienes primeramente protegen a sus recursos profesionales; el segundo nivel, se refiere a la capacidad de los profesionales de

autocuidarse. (Barudy, 1999, citando en Santana y Farcas, 2007). Trasladando estos planteamientos a los programas de reparación se podría señalar que el Autocuidado Institucional, correspondería a aquel que SENAME establece para cada uno de sus programas y el segundo alude al Autocuidado personal, el que depende de cada uno de los profesionales y se puede desarrollar en cualquier ambiente que otorgue un clima agradable y diferente al ambiente laboral.

El autocuidado, a modo general, pretende minimizar la posibilidad que los/as profesionales puedan tener el síndrome de Bournout, el cual se caracteriza por producir un desgaste y agotamiento excesivo producto de la alta carga laboral. Por ello, estas instancias, si bien no representan mayor complejidad o especificidad, son realmente efectivas para poder realizar un trabajo centrado y sin factores de riesgo que puedan afectar el normal desarrollo de los procesos de intervención.

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

IV.1 Enfoque epistemológico.

El enfoque epistemológico que guió el proceso de investigación corresponde al construccionismo social de Kennet Gergen, puesto que parte de la premisa de que un actor nunca llega hasta el significado, excepto a través de las acciones complementarias del otro, lo que queda de manifiesto según lo expuesto por Gergen (2006):

Con esto se busca poner de relieve el sitio de la generación del conocimiento: el proceso continuo de coordinar la acción entre las personas. Lo cual es poner en primer plano el intercambio momento-a-momento, entre y en medio de interlocutores, y localizar el significado dentro de los patrones de interdependencia. Siguiendo a Wittgenstein (1953), no existe un lenguaje privado (un momento anterior a la relación en el cual el individuo formule un significado); en cambio, el lenguaje (y otras acciones) gana su inteligibilidad en su uso social, cuando se coordina con las acciones de los otros (citado en Gergen, 2006, p. 218).

En la definición del construccionismo social se señala que todos los tipos de conocimiento pueden ser vistos como versiones consensuadas de realidad, producto de la interacción y negociación interpersonal, en donde el significado no sería un "producto de la mente", sino que sería creado y sólo posible en el contexto del discurso que lo sustenta (Gergen 1985, citado en Díaz, 2007: 3), por lo que a través del discurso de las entrevistadas se accedió a la construcción que

se ha generado en torno a temáticas que deben atender a diario en su quehacer profesional.

Además este enfoque apunta a que cualquier cosa que sea dicha o escrita no tiene un significado intrínseco; no porta un mensaje unívoco en sí mismo. Ni tampoco el significado de una serie de palabras o acciones está determinado únicamente por el receptor (escucha o lector). Más bien, “las acciones de un individuo (tanto lingüísticas como otras) operan como indicadores de posibles secuencias relacionales; provocan ciertas líneas de acción, por oposición a otras” (Gergen, 2006: 219).

Por último cabe destacar que este enfoque epistemológico es el más apropiado, basándose en el hecho que la investigación está enfocada en develar los procesos metodológicos que se desarrollan con la finalidad de realizar intervenciones psicosociales, por lo que los profesionales a cargo de su ejecución tienen que estar en constante contacto y comunicación generando nuevas propuestas y planes que permitan ir desarrollando la intervención ya sea con niños/as, adolescentes y familias, por lo que se necesita una constante retroalimentación y flujo de información que vaya en beneficio del óptimo desarrollo del programa, a su vez, los/as Trabajadores/as Sociales y Psicólogos/as deben mantener una relación directa y regular con los usuarios, instancias en que se van nutriendo de nuevos conocimientos, realidades y situaciones adversas, las que de alguna forma pueden ir moldeando o modificando el plan de trabajo que tengan estipulado.

IV.2 Método.

El método es definido como “(...) la forma característica de investigar determinada por la intención sustantiva y el enfoque que la orienta.” (Rodríguez, Gil, y García, 1996: 40). La relevancia del método radica precisamente en su naturaleza que lo clasifica como una forma determinada de hacer las cosas, en este caso de seguir una investigación lo cual es fundamental para su desarrollo, ya que guarda directa coherencia con la intencionalidad que posee el estudio en particular y dirige los pasos metodológicos a seguir.

En la presente investigación se ha utilizado el método basado en el *Estudio de Casos*, que es caracterizado como “el estudio de la particularidad y de la complejidad de un caso singular, para llegar a comprender su actividad en circunstancias importantes” (Stake, 2007: 11). En el desarrollo de las entrevistas lo que se ha rescatado es la percepción y representación presente en las duplas psicosociales de lo que significa un proceso de construcción metodológica en sus equipos de trabajo, desentrañando las significaciones asociadas a las modalidades de trabajo internas y visualizando las similitudes encontradas entre los/as distintos/as entrevistados/as.

Mediante este método se pudo centrar la obtención y análisis de datos en los discursos de cada sujeta de estudio, explorando por medio de lo verbalizado aquellas significaciones desarrolladas por cada uno/a en torno al tema de investigación.

En cuanto a la particularidad del método en cuestión se decidió trabajar en base al *Diseño de casos múltiples*. “En el diseño de casos múltiples se utilizan varios casos únicos a la vez para estudiar la realidad que se desea explorar, describir, evaluar o modificar.” (Rodríguez, Gil y García, 1996: 96), lo que traducido a la realidad de la presente investigación se enfocó en la realización de una serie de entrevistas desarrolladas a diferentes equipos profesionales

pertenecientes a una misma línea programática, es decir, equipos de programas de reparación de maltrato y abuso infantil, mediante las cuales se incursionó en las particulares modalidades de trabajo en cada equipo, pero bajo un mismo foco de interés que son los procesos de construcción metodológica en este tipo de programas.

Finalmente, el estudio se focalizó en entrevistas desarrolladas a Trabajadoras Sociales y Psicólogas de equipos profesionales de los distintos Programas de Reparación de Maltrato Infantil existentes en la Región del Bío- Bío.

Se debe recalcar que la importancia última de la investigación cualitativa no es generalizar y extrapolar resultados como en lo cuantitativo, sino más bien, centrarse en lo particular de cada relato, descubrir nuevos sentidos a una problemática o fenómeno estudiado desde lo que las personas declaran pensar, sentir y vivir, "(...) una de las características fundamentales de la investigación cualitativa es su preocupación por lo peculiar, lo subjetivo y lo idiosincrásico. La potencialidad de un caso nos la ofrece su carácter propio." (Rodríguez, Gil y García, 1996: 99).

IV.3 Población y criterios de selección.

La población objetivo del presente estudio corresponde a equipos profesionales de instituciones colaboradoras del SENAME, específicamente a Programas de Reparación de Maltrato y Abuso en la Infancia, quienes trabajan en un plan de intervenciones con niños/as, adolescentes que han visto vulnerados sus derechos, por lo que reciben una atención interdisciplinaria e integral en cada uno de estos programas. Por equipo profesional se entiende las duplas psicosociales que cada programa mantenga.

Para efectos de la selección de los/as sujetos/as de investigación, este se rigió por un proceso donde se exigieron las siguientes características:

- Profesionales Trabajadores/as Sociales y Psicólogos/as.
- Con, al menos, tres meses de experiencia en intervenciones psicosociales en Programas de Reparación de Maltrato y Abuso en la Infancia. Junto con esto, los/as entrevistados/as debían poseer experiencia laboral y formación profesional previa atinente a las temáticas del maltrato y abuso sexual. Lo anterior quedó resguardado por las propias exigencias que los PRM hacen para la contratación de profesionales, exigiéndoles experiencia previa en intervención y contar con capacitaciones que acrediten formación en la temática de abuso.
- Insertos en programas ubicados en la región del Bío- Bío.
- Que aceptaran voluntariamente participar en la investigación.

Para Baeza “definir una población por entrevistar es entonces establecer con anterioridad sus propias fronteras, delimitaciones de población atinentes a la

delimitación misma del objeto científico de estudio” (Baeza, 2002: 30). De ahí la importancia de definir de manera a priori aquellos elementos esenciales para la selección de los/as sujetos/as de estudio, ya que de esta forma se aseguró la coherencia entre el objeto de estudio con las características propias de los/as entrevistados/as.

IV.4 Participantes de la investigación.

Las duplas psicosociales participantes en la etapa de producción de datos, fueron integrantes de equipos profesionales de algunos Programas de Reparación de Maltrato y Abuso Infantil de la Región del Bío- Bío, quienes accedieron voluntariamente a ser parte de la tesis.

La identificación de las entrevistadas ha sido resguardada bajo el aspecto ético de la confidencialidad de los datos básicos, es decir, los nombres de las profesionales partícipes de la investigación han sido modificados a fin de resguardar el anonimato.

Dupla psicosocial 1:

Laura: Trabajadora Social.

Experiencia profesional previa al PRM: 1 año en Residencias Área Femenina y 9 años en Residencias Área Masculina de la Red SENAME.

Antigüedad en el PRM: 8 años de experiencia.

Egresada de la Universidad San Sebastián.

Luisa: Psicóloga

Experiencia profesional previa al PRM: 2 años en CTD Ayún y 2 años en PROEMI Chillán.

Antigüedad en el PRM: 6 años de experiencia.

Egresada de la Universidad San Sebastián.

Dupla psicosocial 2:

Marta: Trabajadora Social

Experiencia profesional previa al PRM: 2 años de experiencia en PRM ADRA y 2 años en Residencias de Protección Simple de la Red SENAME.

Antigüedad en el PRM: 3 años de experiencia.

Egresada de la Universidad del Bío- Bío.

Rosa: Psicóloga

Experiencia profesional previa al PRM: 2 años en PRM ADRA.

Antigüedad en el PRM: 5 años de experiencia.

Egresada de la Universidad de la Frontera.

Dupla psicosocial 3:

Sonia: Trabajadora Social

Experiencia profesional previa al PRM: 2 años de experiencia en Residencias de la Red SENAME.

Antigüedad en el PRM: 4 meses de experiencia.

Egresada de la Universidad Santo Tomás.

Daniela: Psicóloga

Experiencia profesional previa al PRM: 1 año de experiencia en PRM.

Antigüedad en el PRM: 3 años y medio de experiencia.

Egresada de la Universidad San Sebastián.

Dupla psicosocial 4:

Eugenia: Trabajadora Social

Experiencia profesional previa al PRM: 3 años de experiencia en Tribunales.

Antigüedad en el PRM: 4 meses de experiencia.

Egresada de la Universidad San Sebastián.

Carla: Psicóloga

Experiencia profesional previa en el PRM: 2 años en Integración Escolar DEM.

Antigüedad en el PRM: 3 años de experiencia.

Egresada de la Universidad Santo Tomás.

Otro aspecto considerado en el resguardo confidencial de la información personal de las entrevistadas, es el proyecto en el cual cada una desempeña sus funciones laborales, esto debido principalmente a que la especificación de este dato significaría facilitar la tarea de reconocimiento de las profesionales partícipes de la tesis, lo cual se espera evitar mediante la confidencialidad.

IV.5 Técnicas de producción de datos.

La técnica de producción de datos utilizada en esta investigación fue la entrevista semi estructurada, la cual es caracterizada como “aquella en la cual el margen de libertad del entrevistado no es restringido, sino lo estrictamente necesario por parte del entrevistador, este último se encuentra premunido de una pauta o guía de entrevista (...)” (Baeza, 2002: 21).

Un elemento central en este tipo de entrevistas es la pauta que la rige y la cual define ciertos aspectos relevantes de ser investigados por medio de la entrevista, y está representada como “una guía de entrevista es un conjunto organizado de temas y sub- temas que no se traduce obligatoriamente en preguntas formalizadas, estandarizadas, a la manera del cuestionario.” (Baeza, 2002: 38). Tal como lo señala Baeza, lo que se estableció mediante este guión son aquellos temas principalmente consultados, centrándose en las respuestas entregadas por las entrevistadas más que en las mismas preguntas.

Con este tipo de instrumento se focalizó la entrevista en aquellos aspectos interesantes y realmente útiles para los propósitos de la investigación, resguardando siempre la oportunidad de las entrevistadas de exponer con libertad sus planteamientos que es un eje central para potenciar una entrevista voluntaria y distendida.

Cabe destacar que la entrevista bajo la metodología cualitativa se centra principalmente en la indagación de los diferentes puntos de vista que se pueden tener respecto a un tema, estimulando la apertura de cada entrevistado/a en cuanto a pensamientos y emociones por verbalizar, planteamiento compartido por Tudela (2007):

Sólo de esta manera podremos lograr el objetivo específico de la entrevista cualitativa: alcanzar las distintas matrices/segmentos de discurso que configuran un

determinado tema según los diferentes puntos de vista (diversas posiciones socioeconómicas y/o experiencias psicosociales de las distintas unidades de población consultadas). (p.96).

Desde esta perspectiva cualitativa, la investigación se ha centrado en captar las distintas significaciones que las entrevistadas poseen en torno al trabajo desarrollado en este tipo de programas de reparación, considerando que una misma situación puede desarrollar en las personas distintas percepciones lo que para efectos de esta indagación ha enriquecido el proceso de obtención de información y el análisis correspondiente de ésta.

IV.6 Plan de Análisis de datos.

El plan de análisis en las investigaciones “consiste, por tanto, en desentrañar las estructuras de significación y en determinar su campo social y su alcance” (Ruíz, 1996: 77). Interpretar estas estructuras es una tarea compleja, ya que por una parte las significaciones son tan individuales y propias de cada entrevistado/a, y por otra el/la investigador/a debe tener gran precaución en delimitar el espacio entre lo dicho y expresado por el/la sujeto/a de estudio y lo que ocurre en sus propias significaciones respecto al mismo tema investigativo.

Cabe destacar que las investigaciones cualitativas se caracterizan por tener un diseño flexible, modificable y expuesto a elementos emergentes que surgen en el transcurso del estudio. El valor que posee el proceso investigativo al interior de este tipo de metodología es alto, por lo que es este mismo el que va dirigiendo las decisiones metodológicas “se han ido proponiendo sucesivamente diversos esquemas analíticos como herramientas de análisis, partiendo siempre del postulado básico de que la investigación cualitativa, por definición, no se somete a ningún esquema rígido de procedimientos y normas de comprensión de la realidad social.” (Ruíz, 1996: 77).

Con respecto a las estrategias utilizadas para el desarrollo del análisis de datos, el plan se centró en dos: *entrevista por entrevista* y *análisis temático*. La primera de las estrategias se enfoca en el resguardo de la singularidad de los planteamientos de cada entrevistada, entendiendo que la individualidad del discurso es lo que orienta el análisis en primera instancia. Por su parte, el análisis temático reemplaza la unicidad individual propuesta por la estrategia anterior por una unicidad horizontal capturada de una serie de entrevistas realizadas en el tiempo buscando en última instancia la coherencia en posicionamientos similares frente a un mismo tema (Baeza, 2002).

La decisión de utilizar ambas estrategias descansa en la necesidad derivada del objeto de estudio en complementarlas, puesto que de esta manera el análisis será profundizado arrojando conclusiones que pueden ser expuestas tanto a la individualidad de las entrevistas como a las similitudes discursivas entre

profesionales de un mismo equipo. La idea central de este plan de análisis es robustecer las conclusiones derivadas del estudio, enfatizando en que existen percepciones individuales respecto al proceso de construcción metodológica y que estas pueden coincidir con los discursos de otros/as profesionales de un mismo programa unificando el sentido de los resultados.

IV.7 Criterios de calidad.

Los criterios de calidad que respaldaron el proceso investigativo derivaron de los planteamientos de Vasilachis (2006), siendo los siguientes:

a) Credibilidad: este criterio supuso evaluar la confianza, tanto en el resultado del estudio como en su proceso. Para el logro de este criterio se consideraron algunos procedimientos que debían ser ejecutados por el equipo investigador, de tal manera de asegurar la credibilidad del análisis y las posteriores conclusiones derivadas del proceso investigativo.

Algunos procedimientos utilizados para conseguir credibilidad en la investigación fueron:

- *Adopción de compromiso con el trabajo de campo:* este aspecto se desarrolló mediante acciones concretas enfocadas principalmente en el trabajo desarrollado con las instituciones colaboradoras en el proceso de obtención de datos, es decir, se mantuvo una actitud comprometida con la ejecución de las entrevistas, mostrando responsabilidad con los días y horarios establecidos para la aplicación de éstas.
- *Obtención de datos ricos teóricamente:* los datos utilizados en esta investigación fueron obtenidos mediante la ejecución de las entrevistas semi estructuradas con las duplas psicosociales integrantes de cada PRM consultado, para lo cual se utilizó un guión preestablecido con conceptos relevantes con la temática indagada. Estos elementos conceptuales fueron ampliamente abordados por las entrevistadas, quienes entregaron vasta información relacionada con el proceso de construcción metodológica desarrollada al interior de estos proyectos, lo que permitió conseguir datos fundamentales para la elaboración del análisis y conclusiones finales.
- *Triangulación:* la técnica utilizada en esta investigación fue la triangulación teórica, es decir, se consideraron elementos teóricos de fuentes de

información secundaria para respaldar las conclusiones obtenidas. Esta situación permitió robustecer y respaldar las conclusiones construidas a partir de teorías ya existentes que fundamentaron el proceso indagatorio.

- *Revisión por parte de investigadores pares y ajenos a la investigación:* una de las instancias fundamentales en el proceso investigativo fue la revisión permanente del trabajo desarrollado por parte de la académica guía de tesis. El hecho de que un profesional externo revisara objetivamente los elementos teóricos utilizados, los resultados obtenidos y las principales conclusiones construidas, le otorga un elemento de confianza y formalidad al proceso realizado.

b) Confiabilidad: término redefinido como seguridad y/o auditabilidad en investigación cualitativa, enfatizando en que se siguen procedimientos de algún modo pautados para obtener los datos, y que estos no son caprichosos. Se garantiza en consecuencia la seguridad de los procedimientos por la utilización de estándares de trabajo como pautas de escritura y registro de los datos textuales.

El elemento de confiabilidad se encuentra relacionado con los procedimientos que se adoptaron en la etapa de recolección de datos, fase que estuvo caracterizada por la realización de entrevistas semi estructuradas las cuales se orientaban por un guión de entrevista y que luego se desarrollaban a partir de las respuestas construidas por las consultadas. Otro aspecto que otorga confiabilidad es el hecho de haber grabado las entrevistas que posteriormente fueron transcritas y desde ahí, el rescate de aquellos discursos significativos para el análisis.

IV.8 Aspectos éticos.

Los aspectos éticos constituyen guías y normas para un proceder correcto en la investigación o, por lo menos, para alertar sobre los dilemas morales a los que puede enfrentarse un investigador (Alvarez y Jurgenson, 2005).

Si bien, Steinar Kvale (1996) considera que existe una dificultad en establecer reglas explícitas y soluciones claras a los problemas éticos que surgen en un estudio cualitativo (citado en Alvarez y Jurgenson, 2005: 210), también hace mención a algunos elementos importantes en lo que respecta al quehacer ético de los/as profesionales que desarrollan un proceso investigativo. Tomando en consideración lo antes expuesto es que cabe señalar que los aspectos éticos que fueron considerados en esta investigación son:

- **Consentimiento informado:** se proporcionó a cada una de las personas participantes en el estudio información sobre las generalidades de éste y sobre el propósito de la investigación. En efecto, el consentimiento informado significó que la persona decidió participar voluntariamente, sabiendo que tenían el derecho de retirarse en el momento en que lo desearan.

Éste aspecto fue desarrollado en las instancias previas a la ejecución de las entrevistas, instancia en la cual se informó a las entrevistadas respecto al objetivo general de la investigación y los aspectos éticos que fundamentaron el proceso de recolección de datos, enfatizando en la libertad de participación en este proceso que cada una de las profesionales tenía.

- **Confidencialidad:** la información privada referida a la identificación de las personas participantes del estudio no será divulgada. Esto, además, está en directa relación con la complejidad del tema de investigación y el

respecto a la narrativa de cada uno de los participantes de los equipos psicosociales.

Efectivamente este aspecto fue concretado y establecido en el primer contacto con las instituciones y las duplas psicosociales consultadas, informando acerca de las condiciones éticas que se establecieron para generar las entrevistas y resaltando que la información personal de cada profesional sería resguardada para evitar complicaciones a raíz de los discursos facilitados.

Este aspecto resultó ser de gran relevancia para el desarrollo de la investigación, puesto que las entrevistadas al ser informadas respecto al anonimato que respaldaría sus discursos, facilitó un espacio de conversación formal distendida y con la confianza suficiente para responder las preguntas planteadas.

V. ANÁLISIS DE DATOS

V.1 Malla temática

Como consecuencia del proceso de producción de datos, el guión de entrevista que definió las categorías apriorísticas de la investigación sufrió modificaciones, atendiendo a los discursos aportados por los sujetos de investigación. De esta manera, se formularon categorías a posteriori o emergentes que incluyen los temas y subtemas construidos desde los discursos de las entrevistadas que, en conjunto con los elementos a priori, dieron origen a la malla temática.

En este punto, cabe destacar una diferencia central entre lo que se denomina guión de entrevista y malla temática. El primer concepto hace referencia a aquellos elementos categoriales que fueron estipulados de manera previa a la ejecución de las entrevistas con las profesionales, desarrollados a partir de los supuestos teóricos establecidos y la búsqueda bibliográfica en torno a la temática investigada. Estas conceptualizaciones fueron un eje central al momento de realizar la etapa de producción de datos, puesto que dirigieron en primera instancia las entrevistas realizadas, propiciando la generación de discursos por parte de las entrevistadas en torno a las nociones desarrolladas.

Por su parte, la malla temática es una herramienta de análisis que surge de manera posterior a la producción de datos y que se estructura con elementos validados o configurados a partir de las significaciones entregadas por las consultadas. Esta malla permite analizar y comprender la búsqueda realizada, estableciendo puntos de comparación y diferenciación entre una entrevista y otra, lo que conlleva a la construcción de resultados vinculados con las realidades estudiadas.

Con respecto a la investigación desarrollada, en el primer tema denominado fundamentos teóricos, la sub categoría emergente que fue incorporada es la experiencia en torno a la temática, con sus respectivos sub subtemas, siendo

estos los enfoques significativos para la intervención y los modelos coherentes con las necesidades de la intervención, divisiones que responden a la diversidad de problemáticas que giran en torno a la situación de abuso o maltrato vivida, puesto que la mayoría de los casos estas vienen acompañadas de otras situaciones de riesgo para los/as sujetos/as de intervención. Por su parte, en la sub categoría lineamientos programáticos fue eliminada la sub sub categoría desde los lineamientos operativos establecidos por cada programa de reparación, puesto que dentro de los fundamentos teóricos no se evidencian discursos que se refieran a un procedimiento interno que guie el proceder de cada uno de los programas.

El tema de la resignificación de lineamientos metodológicos, en su primer subtema de resignificación individual incorporó los sub subtemas referidos a la experiencia en la temática, el concepto de la relación profesional – usuario/a y la caracterización de los/as sujetos/as de intervención, puesto que para realizar una intervención que logre los objetivos propuestos se debe contar una experiencia generada, a partir, de las distintas intervenciones realizadas, las que además van creando un vínculo entre el profesional y los sujetos de intervención, básicas para indagar en los antecedentes personales de los niños, niñas y adolescentes. Otro antecedente importante es que se trasladó el sub subtema de prácticas de autocuidado al sub tema de resignificación colectiva, esto por ser una instancia representativa y recurrente a nivel equipo.

Cabe señalar que se incorporó un segundo subtema relacionado con la resignificación que realiza la dupla psicosocial, esto por la importancia que sugiere el trabajo que realizan en la intervención y por los procesos creativos que se generan a partir del constante contacto y transferencia de información que mantienen, siendo estos los responsables de la intervención y quienes establecen una relación más íntima y directa con los/as sujetos/as de intervención. Dentro de los sub subtemas que responden a la resignificación de la dupla psicosocial, surgió el trabajo interdisciplinario que realizan los profesionales, compartiendo técnicas y estrategias en el abordaje de las intervenciones, el segundo sub subtema son las necesidades emergentes de la intervención, las que deben ser

resueltas en primera instancia por la dupla a cargo del caso y por último las decisiones metodológicas en la intervención.

El tercer subtema correspondiente a la resignificación colectiva/equipo también tuvo modificaciones y estas se visualizaron en la incorporación de las prácticas de autocuidado, puesto que estas instancias se generan más en un nivel de equipo donde pueden participar todos los integrantes en actividades generadas a nivel de Institución o en acuerdos entre colegas, otro de los sub subtemas incorporados fue el énfasis judicial, lo que responde básicamente a la constante coordinación y colaboración mutua que mantienen los programas de reparación con las entidades de esta índole, además los proyectos cuentan con abogado/a, quienes son los encargados de desarrollar todas las medidas necesarias para resguardar la integridad de los/as niños/as. Cabe señalar que inicialmente estaba estipulado el sub subtema de las necesidades emergentes de la intervención, sin embargo, este fue trasladado a la resignificación que realiza la dupla psicosocial, puesto que se ajustaba a los parámetros y funciones que a estos profesionales competía.

Dentro del tema roles profesionales se dieron varias modificaciones, que permitieron tener una visión del proceso acorde a los discursos planteados por las entrevistadas y en el subtema de funciones establecidas institucionalmente se incorporaron dos sub subtemas, los que estaban ligados a los objetivos que definen las bases programáticas de SENAME y tienen relación con la resignificación del hecho a cargo del/la psicólogo/a y el fortalecimiento de pautas parentales, donde es el Trabajador/a Social el que tiene que hacerse cargo de fomentar este planteamiento. Con respecto al subtema funcionamiento profesional interno de cada institución el sub subtema que se omitió fueron los requerimientos de la intervención, puesto que en ninguna de las entrevistas se hizo mención a esta posición.

El cuarto tema relacionado con la Influencia profesional, incorporó el subtema consideración de la ética en la intervención con los respectivos sub

subtemas confidencialidad en la intervención, generación de cambio o mantenimiento del status quo y la consideración de los derechos de los sujetos de intervención. Cada uno de estos planteamientos hacen referencia al resguardo que tienen que tener los profesionales en su quehacer, puesto que se está interviniendo con problemáticas de alta complejidad y personas que ponen su confianza en ellos, además se pone gran énfasis según los discursos de las entrevistadas en potenciar el cambio de las situaciones y fomentar ante todo los derechos de los/as sujetos/as de intervención.

El segundo subtema fundamentos metodológicos en la intervención incorpora los sub subtemas necesidad de capacitación constante, puesto que responde a un discurso transversal en las entrevistadas, las que señalan que debido a la complejidad que representan algunos casos necesitan estar continuamente revisando material de apoyo, ya sea en la Institución, así como también en instancias de capacitación externas que brinda la fundación y el segundo subsubtema son aquellos enfoques reconstruidos en la práctica, los que si bien aparecen en menor medida en la intervención, representan una forma particular y alternativa para poder adecuar la intervención a las diferentes circunstancias que presente el caso, contando con un respaldo teórico que guie el actuar profesional.

Temas	Subtemas	Sub subtemas
1. Fundamentos teóricos	1.1 Lineamientos Programáticos.	1.1.1 Desde lo establecido como políticas programáticas por el SENAME. 1.1.2 Desde los lineamientos administrativos planteados por las instituciones colaboradoras del SENAME.
	1.2 Experiencia en torno a la temática.	1.2.1 Enfoques significativos para la intervención. 1.2.2 Modelos coherentes con las necesidades de la intervención.
2. Resignificación de lineamientos metodológicos.	2.1 Resignificación individual.	2.1.1 Procesos creativos individuales. 2.2.1 Experiencia en la temática. 2.1.3 Procesos metodológicos para disminuir sesgos en la intervención (transferencia). 2.1.4 Elementos contextuales de la problemática. 2.1.5 Conceptualización de la relación profesional- usuario/a. 2.1.6 Caracterización de los/as sujetos/as de intervención.
	2.2 Resignificación dupla psicosocial.	2.2.1 Trabajo interdisciplinario. 2.2.2 Necesidades emergentes de la intervención. 2.2.3 Decisiones metodológicas de la intervención.
	2.3 Resignificación colectiva/equipo.	2.3.1 Procesos creativos grupales. 2.3.2 Análisis de intervenciones psicosociales. 2.3.3 Prácticas de Autocuidado. 2.3.4 Énfasis Judicial.
3. Roles profesionales.	3.1 Competencias.	3.1.1 Competencias duras. 3.1.2 Competencias blandas.
	3.2 Funciones establecidas institucionalmente.	3.2.1 Resignificación del hecho abusivo. 3.2.2 Intervención en red. 3.2.3 Fortalecimiento de pautas parentales.
	3.3 Funcionamiento profesional interno de cada institución.	3.3.1 Organización del equipo profesional. 3.3.2 Trabajo en equipo
4. Influencia de la formación profesional.	4.1 Consideración ética en la intervención.	4.1.1 Generación de cambio o mantenimiento del status quo. 4.1.2 Consideración de los derechos de los sujetos de intervención. 4.1.3 Confidencialidad en la intervención.
	4.2 Fundamento metodológico en la intervención.	4.2.1 Diversidad de enfoques metodológicos. 4.2.2 Necesidad de capacitación constante. 4.2.3 Enfoques reconstruidos en la práctica.

V. 2 Análisis de datos.

1. Fundamentos teóricos.

Los fundamentos teóricos son aquellos elementos que están a la base de cualquier intervención y que actúan como un sustento en las actuaciones profesionales, brindándole un bagaje de modelos, enfoques y técnicas de trabajo para el desarrollo de los procesos terapéuticos. Asimismo, estos elementos se pueden visualizar en todo tipo de prácticas, ya sea de manera formal y explícita, donde los profesionales declaran su adhesión a ciertos planteamientos que respaldan su intervención, o más bien implícitos, en procesos de reconstrucción o descubrimiento mediante espacios de reflexión en torno a la actuación profesional.

En esta etapa investigativa los fundamentos teóricos se subdividen en dos planteamientos, primero aparece el subsubtema definido como *lineamientos programáticos*, el que hace mención a aquellas orientaciones que guían el actuar profesional de cada uno de los actores que participan del proceso de intervención directa e indirectamente, por lo que define la descripción, objetivos y funciones de cada uno. Este subsubtema, a su vez, aborda aquellos lineamientos derivados desde lo establecido como políticas programáticas por el SENAME, definidos desde los relatos de las entrevistadas como esenciales al momento de desarrollar la intervención, básicamente por el ordenamiento en base a etapas preestablecidas que les permite realizar sus actuaciones de manera sistemática.

Otro aspecto reconocido por las consultadas son los procedimientos establecidos por estos lineamientos, que estipulan de manera general el proceder que cada equipo debe considerar si los requerimientos de la intervención merecen modificarlas, ya sea cambiando los objetivos y por ende ampliando los plazos estipulados por la institución, obedeciendo estas decisiones metodológicas a coordinaciones realizadas entre los programas y las entidades correspondientes,

que en la mayoría de los casos están representadas por las instituciones colaboradoras del SENAME o los tribunales existentes.

El segundo sub- subtema derivado de los lineamientos programáticos se refiere a los lineamientos administrativos planteados por las instituciones colaboradoras del SENAME, frente a lo cual aparece el Consejo de Defensa del Niño (CODENI) como la institución colaboradora del Estado en la protección de niños, niñas y adolescentes en situación de amenaza o efectiva vulneración de sus derechos, donde se encuentran los programas de reparación de maltrato y abuso infantil.

Los planteamientos en torno a este tema se visualizaron en los discursos contruidos por las entrevistadas quienes le atribuyeron a estas instituciones colaboradoras funciones de guía, orientadora y apoyo técnico dentro de los procesos de intervención.

El segundo subtema que surge en torno a la fundamentos teóricos, se refiere a la *experiencia en torno a la temática de maltrato y abuso infantil*, la que muestra tres grandes énfasis dentro de los discursos de las entrevistadas, los cuales aluden a la experiencia como el fundamento que guía la toma de decisiones metodológicas, la que valida los diferentes enfoques que se utilizan y además actúa en las necesidades de intervención orientando la metodología acorde a cada sujeto/a de intervención. Los planteamientos que ocupan los sub subtemas en este apartado son los enfoques significativos para la intervención y los modelos coherentes con las necesidades de la intervención, apuntando específicamente a los diferentes contextos familiares y sociales de los/as sujetos/as de intervención.

1.1 Lineamientos Programáticos.

Los lineamientos programáticos constituyen las líneas de acción que los programas de reparación de maltrato y abuso sexual infantil (PRM) deben consignar como pautas que guían el actuar profesional de todos/as aquellos/as que intervienen, tanto de manera directa como indirecta con el/la niño/a y su respectiva familia o adultos responsables. Los discursos señalados por las entrevistadas aluden a la importancia que tienen los lineamientos programáticos que entrega SENAME, como elementos orientadores que permiten desarrollar la intervención, sin embargo, establecen que estos lineamientos pueden estar expuestos a modificaciones, en especial considerando la adherencia y disposición que presentan los/as sujetos/as de intervención al iniciar el proceso reparatorio, lo que podría alterar los plazos definidos inicialmente, teniendo que recurrir a las instituciones definidas para llevar adelante estos procesos.

“Es un plan de ejecución que también se trabaja en forma anual es un plan que se realiza para cada proyecto y en el cual a nosotros nos dan las bases que tenemos que cumplir por las que tenemos que partir y dice relación básicamente con la protección de los derechos de los niños, de llevar a cabo la instancia para verificar que no hayan nuevas vulneraciones y tener procedimientos para informar nuevas vulneraciones, cuánto tiempo tenemos, como proceder en ese sentido, todo está bien clarificado a modo de darnos todos los lineamientos de trabajo relacionado con la convención de los derechos del niño y básicamente trabajamos en base a eso en todo momento (...)” (Eugenia, Trabajadora Social).

Este subtema es posible visualizarlo a través de los discursos aportados por cada una de las profesionales de las distintas duplas psicosociales quienes, si bien no se referían explícitamente a las bases técnicas que entrega SENAME, señalaban en sus relatos todo el proceso metodológico y cronológico, a partir de los tiempos con los que cuentan para la realización de cada intervención, partiendo desde la acogida que recibe el/la niño/a, adolescente y su familia o adultos responsables, con las respectivas evaluaciones psicológicas, sociales y familiares, para posteriormente finalizar en la etapa de egreso y monitoreo. Estas etapas de intervención es posible visualizarlas en todos los PRM que participaron de este proceso investigativo, procesos que han sido incorporados a la dinámica interna de cada institución, enmarcándolos como instancias claramente definidas dentro del proceso de intervención reparatoria de un niño, niña o adolescente.

“ (...) para iniciar todo el proceso reparatorio, inicialmente el Director con la Educadora del proyecto son las que hacen la entrevista de acogida y el contacto con los niños y ellos a nosotras una vez que tienen seleccionados los casos y que nosotros tenemos disponibilidad nos designan un caso, una vez que nos designan el caso nosotras con la Psicóloga hacemos primero una entrevista inicial que es en conjunto para presentar e informar cómo es el funcionamiento del proyecto, el horario y cómo contarle al niño también por el motivo por el que está acá (...)”

(Marta, Trabajadora Social)

El análisis de los discursos permite visualizar la importancia que las sujetas de investigación le otorgan a los lineamientos programáticos de SENAME, esto por ser parte de los fundamentos que delimitan los objetivos, metas y resultados esperados en la intervención y que le entregan un sustento y una guía para poder desarrollar el accionar profesional en diferentes niveles, con la finalidad de

constituirse en elementos potenciadores de la reparación y resignificación de la situación de vulneración vivida. De ahí deriva la importancia de las bases administrativas las que, como señala su nombre, son bases para comenzar el trabajo de intervención reparatoria con el/la niño/a o adolescente en primera instancia como sujeto de intervención directa.

Desde esta manera los lineamientos metodológicos constituyen el marco formal y administrativo por el que deben guiarse para desarrollar la intervención los diferentes profesionales que se desempeñan en los proyectos de reparación, según las disciplinas de cada uno. Al interior de los programas las bases se tornan fundamentales para llevar un orden correspondiente a cada una de las etapas de intervención y designar a los responsables de concretarlas, además de fomentar la coordinación y planificación de las actividades, que considera el equipo humano con diferentes miradas que aportan al proceso de actuación.

“Ordenan y le dan cuerpo al proyecto, porque sin bases teóricas, sin esas bases administrativas también tienen bases teóricas y que van ordenando, tienen tiempos delimitados, entonces sirve para ordenar, guiar el proceso po. Te va esclareciendo, tú sabes los objetivos que tienes que ir cumpliendo, entonces es importante porque sin bases esto sería un caos, cada profesional haría lo que quiere, los niños estarían un tiempo tres años o un mes de intervención, no po esto te va ordenando, te esclarece”. (Sonia, Trabajadora Social)

“Sí, sí un cien por ciento, sí uno los concreta porque son, es como nuestra biblia, esto es lo que tenemos que hacer ya, y además que viene con metas, con plazos, con tiempos definidos po. Entonces es como tu camino, tu norte dónde tú quieres llegar, tu guía” (Laura, Trabajadora Social).

Uno de los elementos que se observa en forma transversal en las entrevistas y que son enfatizados dentro de los discursos, se relaciona con los tres ejes que define SENAME como primordiales para desarrollar una intervención reparatoria con niños, niñas y adolescentes, definidos como el eje de protección, de resignificación y la entrega de recursos. Estos elementos señalan que sin una medida proteccional para el/la niño/a o adolescente se dificulta la ejecución de la intervención psicosocial, básicamente porque ante esta situación no se lograría desvincular al/la niño/a de las situaciones de riesgo, vulneración o negligencia a las que pueden verse expuestos e impedir el normal desarrollo del proceso de actuación.

“Las bases técnicas hablan de que nosotros tenemos que trabajar tres objetivos que son los que yo te mencionaba delante en las etapas, o sea interrumpir la situación de vulneración, trabajar la superación la resignificación y el potenciar el fortalecimiento de recursos, esos son los tres objetivos que te piden” (Rosa, Psicóloga).

El comportamiento de estos ejes se desarrolla de manera articulada, es decir, no presentan un relación lineal de anteponerse uno a otro, sin embargo, por la exigencia de protección inicial que se debe generar previo a la intervención, el ámbito de la seguridad es el eje que representa mayor necesidad en el quehacer profesional en los programas. Con respecto a los otros dos ejes, según el discurso de las entrevistadas se pueden presentar de forma simultánea, es decir, mientras se trabaja el tema de la resignificación de los hechos vividos, se entregan o fortalecen los recursos tanto en el/la niño/a y su grupo familiar, esto con el objetivo de fomentar herramientas y potencialidades que actúen como factores protectores en el caso que vuelva a exponerse a una situación de riesgo.

Otro de los antecedentes relevantes está dado por los lineamientos que establecen las instituciones colaboradoras de SENAME, las cuales de acuerdo al discurso de las entrevistadas se encargan de resguardar y guiar ciertos procesos metodológicos que se visualizan en la práctica de la intervención, considerándose como un apoyo en el tratamiento de los diferentes casos, sobre todo en aquellos que por sus características contextuales representan mayores dificultades para la dupla y el equipo a cargo de la intervención.

“Bueno la intervención está un poco descrita ya por la fundación, nosotros tenemos pasos que tenemos que seguir (...)” (Carla, Psicóloga)

“(...) por otro lado nosotros tenemos a partir de la Fundación un departamento de colaboración y apoyo en el fondo a nosotros en el aspecto técnico. Por lo tanto, todos nuestros casos que son un poco más complicados los pasamos a través de ese departamento para que ellos nos vayan orientando, los pasos a seguir, cuando hay una situación extrema que quizás necesitamos un poco de este refuerzo que tiene que ver con lo que yo te decía de que a veces uno ve mucho y no es tanto y una segunda opinión es la que nos ayuda este departamento.” (Sonia, Trabajadora Social)

En resumen, es posible advertir que las instituciones colaboradoras representan una instancia de apoyo técnico para los equipos profesionales de los diferentes proyectos investigados, lo cual además significa un elemento importante en la disminución de los sesgos en la intervención. Desde el enfoque ecológico,

podemos observar la presencia del exosistema como un participante activo, como el entorno que influye la praxis profesional de las duplas psicosociales.

1. 2 Experiencia en torno a la temática

Con respecto al segundo subtema correspondiente a los fundamentos teóricos extraídos desde la *experiencia en torno a la temática*, se desprende que a través de los distintos discursos recogidos en las entrevistas, las profesionales de los PRM consultadas consideran la experiencia como una fuente de elementos teóricos ampliamente utilizada en la adopción de decisiones metodológicas en el espacio de desarrollo profesional, especialmente en el trabajo realizado con niños/as y adolescentes que han vivido situaciones de maltrato y abuso sexual. El proceso de construcción tanto a nivel individual como grupal se sustenta de gran forma en aquellos enfoques metodológicos validados por la experiencia que la práctica disciplinar entrega.

“Mira, yo creo que, siempre lo he dicho que la mejor escuela que yo tuve en mis inicios como profesional, como Asistente Social, o Trabajadora Social, que se dice ahora, fue haber pasado por las residencias, sí, porque eso te da una base y una gama de conocimientos que tu adquieres en la práctica ya, entonces, de una u otra forma tú te vai como, como incorporando todos esos elementos po.”

(Laura, Trabajadora Social)

“(...) en ese momento yo no manejaba mucho las técnicas que manejo ahora, a través del tiempo uno va aprendiendo y se va capacitando en ese aspecto.” (Carla, Psicóloga)

Considerando los sub subtemas vinculados con el subtema analizado, se observa que tanto los enfoques *significativos para la intervención* como los *modelos coherentes con las necesidades de la intervención*, son adaptados a la construcción metodológica en el proceso de actuación de acuerdo a los criterios disciplinares que guía a cada profesional, es decir, cada enfoque, modelo o técnica determinada para trabajar va a depender en gran medida de la profesión de origen que cada entrevistada presenta. Desde los discursos presentados por las Psicólogas entrevistadas, se desprenden principalmente dos enfoques centrales: psicodinámico y vincular.

“Estando en terapia yo ocupo, el juego terapéutico, bueno también en terapia y diagnóstico ocupo test desiderativo, que ese es más para adolescente, los cuentos terapéuticos, me gusta mucho el tema narrativo con los chiquillos, narrativo y gráfico, porque eso permite hacer las dos elaboraciones, elaboración de ideas, pensamientos y también de poderlo poner fuera, armarlo fuera de ti, entonces claro con el dibujito eso queda súper clarito y los adolescentes y con más chiquititos también, ocupo líneas de vida y existen también otros insumos que son tarjetas, tarjetas de emociones, ocupo el mapa de la emociones, hay un sin fin, incluso tú lo puedes ir modificando alguna vez.” (Luisa, Psicóloga)

“(…)a medida que fuimos fomentando esto, el niño se sintió más libre de poder comentar sobre la situación abusiva, mediante estrategias simbólicas de intervención, en terapia narrativa y un montón de técnicas que tenemos logran identificar a su agresor, lo logran no contando, sino que jugando.” (Daniela, Psicóloga)

“La teoría del vínculo, en el enfoque vincular, en que hay distintos de acuerdo a cómo tu cuidador primario te cuidó, que en este caso es tu mamá cuando tú eras un lactante, cómo ella te cuidó va a generar ciertas características en ti y eso está estipulado y hay distintos tipos de vínculo, hay distintos tipos de adultos con ese vínculo desde pequeño (...)” (Carla, Psicóloga)

De acuerdo a los discursos desarrollados por las Trabajadoras Sociales de cada PRM, se observa que existe una mayor amplitud de enfoques utilizados en la intervención, destacándose como significativos el enfoque psicoeducativo, enfoque basado en los recursos, ecosistémico y aquellos terapéuticos basado en lo vivencial. Cabe considerar que desde el Trabajo Social históricamente ha existido una diversidad de teorías y enfoques adoptados desde otras disciplinas, los cuales han sido reformulados de acuerdo a la realidad que se pretende intervenir y a los planteamientos propios de la profesión. Desde esta perspectiva es posible observar la utilización de una mayor cantidad de enfoques para el desarrollo de las prácticas sociales que desde las psicológicas en el área de actuación de los PRM, lo cual se relaciona con un enfoque ecléctico.

Desde los planteamientos del eclecticismo, los discursos aluden al uso de una variedad de teorías y paradigmas, sin adherir a alguno concretamente, sino más bien utilizando aquellos que se consideren apropiados según las necesidades que evidencie la intervención.

“(…) si anteriormente yo veo que hay una situación de violencia y maltrato, yo hago una psicoeducación desde qué es el maltrato, qué consecuencias puede traer para los niños en el futuro y eso se trabaja sólo con la familia, porque la Psicóloga lo trabaja con los niños y desde el abuso sexual, comenzando por qué es el abuso sexual, la sintomatología, qué consecuencias puede traer a la larga, qué hacer si recibimos un relato de abuso sexual, se hace la denuncia, entonces se hace en ese nivel de educación.” (Marta, Trabajadora Social)

“(…) la forma en que visualizan al otro, entonces cuál es la forma que te digo que se pueden derribar esas barreras, cuando, por ejemplo, hacemos que el otro vea los sufrimientos del hijo, los dolores que le provocan, cuáles con las alegrías, todas las sensaciones que le provocan al otro, entonces todo esto es un tema de empatía y cuando el otro logra reconocer en la mamá por ejemplo los esfuerzos por protegerlo, los esfuerzos por educarlo, por mantenerlo resguardado, por protegerlo del entorno y la madre además reconoce que su hijo ha sido dañado, ha sido victimizado en el fondo, se produce todo esto de comprenderse, de aceptarse, de ir derribando estos muros.” (Eugenia, Trabajadora Social)

“Pero a grandes rasgos eso es de cómo se interviene, igual desde lo teórico también es fuerte el trabajo en lo que se hace el Trabajo Social familiar, sobre todo con Nidia Aylwin como los sustentos, Barudy también todo lo que son las competencias parentales porque tenemos que evaluar también que nuestros padres y adultos con los que estamos interviniendo y trabajando sean competentes. Y también armando genogramas que es hartito que trabajamos, los genogramas, los ecomapas eso más que nada para ver cuáles son las redes de apoyo con las que cuenta las familias.” (Sonia, Trabajadora Social)

Desde el eclecticismo se puede inferir que la multiplicidad de enfoques permite fundamentar las actuaciones desde diferentes perspectivas, lo que permitiría enriquecer el proceso de reparación desarrollado con los/as sujetos de intervención. Sin embargo, colateralmente se ha observado que existe una dificultad en el reconocimiento de los elementos teóricos que sustentan el quehacer profesional y en la adopción de alguna postura metodológica determinada por parte de las profesionales consultadas, lo cual conlleva cierta ambigüedad en la declaración de las orientaciones teóricas que se encuentran a la base de las prácticas reparatorias. Al respecto, es posible apreciar que esta perspectiva de trabajo validada en diferentes ámbitos del desarrollo profesional, requiere cierta pericia teórica para complementar los enfoques utilizados en la práctica de manera coherente, debido a que en gran parte de las entrevistadas se visualiza una confusión al momento de declarar algunos elementos metodológicos utilizados en las intervenciones desarrolladas y la fundamentación de su utilización en cada caso. (Trevithick, 2006)

Así, la postura ecléctica presentada por las profesionales del área social pertenecientes a los programas indagados, se podría relacionar principalmente con la ausencia de claridad en torno a la identificación de los enfoques y modelos que subyacen a las prácticas desarrolladas, lo cual representa una inquietud investigativa derivada de este elemento.

Otro aspecto reconocido desde la experiencia como elemento de análisis, es la influencia que tienen las necesidades que se evidencian en la realidad intervenida sobre las decisiones metodológicas que adoptan las profesionales entrevistadas, especialmente relacionado con los modelos que dirigen una actuación determinada. Mediante las entrevistas realizadas se pudo evidenciar que en gran parte de los discursos la elección de un determinado modelo de intervención obedecía además a las necesidades observadas en el contexto donde se desarrolla la problemática, puesto que es un elemento considerado en el proceso de construcción metodológica.

“El modelo traumatogénico de las agresiones sexuales que este tiene cuatro etapas en las que podemos visualizar la desesperanza, la situación traumática y un montón de datos que nosotros vamos viendo si existen en los niños o no, como indicadores y esos indicadores usualmente son generacionales, es decir, que parte de la familia hace que esto aparezca, entonces por eso es importante para nosotros trabajar desde su núcleo desde su sistema.” (Daniela, Psicóloga)

Considerando el contexto donde se desenvuelve el/la usuario/a al momento de intervenir, las duplas psicosociales centran sus acciones y estrategias en la familia como eje fundamental en el proceso reparatorio trabajado con niños/as y adolescentes, puesto que es en este ámbito privado donde se pueden generar los principales espacios protectores, previniendo la repetición de vulneraciones a través de la entrega de herramientas psicoeducativas a los adultos significativos para los/as niños/as. Para estos efectos, la Trabajadora Social de cada proyecto es quien se relaciona directamente con los grupos familiares, indagando en las particularidades que presentan y desarrollando un trabajo de fortalecimiento de aquellas pautas parentales que se han visto debilitadas con la problemática identificada. Sin embargo, de acuerdo a los relatos de cada entrevistada se identifica que es esencial en este trabajo a nivel familiar la colaboración de la dupla psicológica y las retroalimentaciones que se puedan generar en torno a la evolución de la terapia con los/as niños/as o adolescentes, ya que de esta manera pueden realizar una intervención integral abarcando la mayor cantidad de elementos contextuales relacionados con la protección de los/as niños/as.

2. Resignificación de lineamientos metodológicos.

La *resignificación de los lineamientos metodológicos* se refiere a aquellos procesos reflexivos, mediante los cuales los profesionales pueden otorgar una mirada distinta a una situación en particular, otorgándole a su vez un nuevo significado que les permita generar procesos de movilización de recursos y herramientas personales con las que cuentan los/as sujetos/as de intervención.

Dentro de la resignificación de los lineamientos metodológicos en los programas de reparación aparecen tres subtemas relacionados con las diferentes instancias en que se pueden desarrollar procesos de resignificación, el *individual*, asociado básicamente a los primeros procesos creativos que se generan, puesto que es el momento en que el/la profesional mantiene mayor cercanía y contacto con los/as sujetos/as de intervención, por lo que puede desprender estrategias coherentes con el contexto personal y familiar. Los sub subtemas que se desprenden de la resignificación individual aluden a los procesos creativos individuales, la experiencia en la temática, los procesos metodológicos para disminuir sesgos en la intervención, los elementos contextuales de la problemática, la conceptualización de la relación profesional-usuario/a y la caracterización de los/as sujetos/as de intervención.

El segundo subtema apunta a la instancia de resignificación donde, es la *dupla psicosocial*, quien se reúne con la finalidad de analizar, coordinar y planificar acciones en torno a los planes de intervención. En esta etapa se genera una transferencia de información entre el/la Trabajadora Social y el/la Psicólogo/a, tanto desde la postura de la familia como de los/a niños, niñas y adolescentes. Al interior de este subtema aparecen tres sub subtemas asociados al trabajo que realiza la dupla psicosocial, encontrándose inicialmente el trabajo interdisciplinario que realizan ambos profesionales, cada uno desde la disciplina que tiene y los fundamentos metodológicos a los que adhiere, también están las necesidades emergentes de la intervención, donde es la dupla la encargada de abordar

aquellas situaciones que no estaban estipuladas y que se presentaron en la terapia, y por último se encuentran las decisiones metodológicas de la intervención, las que son de exclusiva responsabilidad de la dupla a cargo del caso, luego de un análisis general de todos los aspectos involucrados.

El último subtema abarca una instancia donde confluyen todos los profesionales que desarrollan intervención tanto directa como indirecta que se relaciona con la resignificación que se genera dentro del colectivo/equipo del proyecto, donde emergen sub subtemas asociados a los procesos creativos grupales, el análisis de intervenciones psicosociales, las prácticas de autocuidado y el énfasis judicial, evidenciando que cada una de estas áreas se encuentran estrechamente relacionadas, puesto que apuntan a forjar nuevos conocimientos, estrategias y enfoques que permitan compartir experiencias e instancias que no habían sido abordadas por los profesionales. Además cada una de ellas dice relación con la colaboración, tanto en medidas para potenciar el trabajo a nivel de equipo como en las instancias de intervención de la dupla psicosocial.

2.1 Resignificación individual.

El subtema denominado como resignificación individual hace referencia al proceso de construcción metodológica a nivel personal que realiza cada profesional, contemplando este proceso como una experiencia que desarrolla la Trabajadora Social o Psicóloga de manera particular contemplando una serie de elementos para la elaboración de un plan de trabajo a seguir.

Este proceso en el cual las profesionales otorgan un nuevo sentido a los lineamientos programáticos ya establecidos desde instancias superiores, considera una serie de aspectos que lo conforman como tal, entre los que se encuentra los espacios individuales de creación metodológica, procesos en los

cuales cada profesional considera su creatividad para ajustar la intervención a las características que ésta va presentando en el transcurso de trabajo.

Este sub subtema denominado como *procesos creativos individuales*, se revela como recurrente en los discursos analizados y evidencia los espacios de análisis y construcción que los proyectos otorgan a cada profesional desde su ámbito de intervención.

“Bueno acá nos ha pasado, porque hay casos donde por ejemplo las familias son muy receptivas, participan, colaboran, vienen ya, pero hay otras que todo lo contrario, y esas generalmente son las familias herméticas, ya, familias herméticas que no están conectadas con las redes ya, entonces cómo lo hacemos, bueno también trabajando el tema de la confianza y, con estas familias así se trabaja en terreno, yo voy hartito a hacer visitas ya, a trabajar con ellos a las casas, para que ellos también me validen como profesional ya, pero uno tiene que empezar por eso ya, la validación (...)” (Laura, Trabajadora Social)

La resignificación permite a las profesionales enfrentar las necesidades emergidas desde la intervención, diseñando estrategias propias que les facilite el trabajo con los/as sujetos de actuación. Estas estrategias son parte de los espacios de creatividad individual que cada profesional posee para experimentar con diferentes modalidades de acción ante los diferentes escenarios que se presentan, configurando las metodologías utilizadas de acuerdo a las características que cada usuario/a o familia muestran.

Gran parte de las prácticas utilizadas y que tienden a la resignificación, son herramientas y técnicas validadas por la acumulación de la experiencia en los PRM, vale decir que el hecho de utilizar en una determinada instancia una técnica

y lograr los objetivos diseñados mediante la aplicación de ésta, ha sido fruto de las interacciones, situadas y contextualizadas a la experiencia del equipo, que es repetida como experiencia y extrapolada a múltiples situaciones.

Por su parte, las duplas defienden la postura de que cada familia y niño/a o adolescente constituye una realidad en sí misma, que requiere una configuración particularizada de la intervención de acuerdo a sus propias características y a la detección de los factores de riesgo asociados a la problemática identificada.

“Entonces tengo y trato igual de ser bien creativa, como que trato de generar una estrategia que me funcione, que me funcione, que me funcione, que me funcione, y si no me funciona pido ayuda, busco información, comparto con otros colegas, no sé qué te resultó a ti, qué se te ocurre a ti que pueda hacer ahora, como que busco alguna estrategia distinta y si las cosas no me resultan yo bueno, ya no importa aprendo de esto a ver qué puedo sacar, en qué me equivoqué, qué puedo mejorar, como que siempre estoy en esos procesos así.”

(Carla, Psicóloga)

Un elemento reconocido como importante en estos procesos creativos es el reconocimiento y aceptación de aquellas instancias de intervención en las cuales se requiere la perspectiva externa de otros/as profesionales. Lo anterior se fundamenta en la existencia de decisiones metodológicas erróneas o acciones emprendidas que no han generado los efectos deseados, es decir, un tema fundamental en las intervenciones reparatorias es la reflexión y autoevaluación permanente que las profesionales señalan realizar para generar actuaciones más eficientes y cercanas al logro de los objetivos. Desde el Construcciónismo Social, las terapias desarrolladas incluyen los múltiples aportes discursivos manifestados

por los/as actores/as involucrados en la intervención, es decir, las prácticas sociales desarrolladas a nivel individual por cada profesional de éstos programas se ven influenciados permanentemente por los significados atribuidos por parte de todos los subsistemas asociados al espacio de reparación, incluyendo al sistema cultural imperante al momento de intervenir (Gergen, 2006).

Además, las interpretaciones y ajustes que las profesionales reconocen realizar a los lineamientos establecidos para cada intervención, dependen en gran medida de los aportes realizados por cada uno de los/as actores/as involucrados en el proceso reparatorio de cada situación abusiva ingresada en los proyectos. A partir de esto, la resignificación desarrollada en espacios profesionales “individuales”, siempre se acompañan de la consideración por parte de las profesionales de las perspectivas planteadas por otras personas relacionadas con las intervenciones realizadas.

Otro aspecto considerado como relevante por las entrevistadas en la instancia de resignificar los lineamientos establecidos, es la experiencia que han generado interviniendo en la temática del maltrato y abuso infantil lo cual les permite considerar los elementos metodológicos utilizados en intervenciones previas y que han resultado eficaces en el desarrollo de sus funciones en el programa en el que se encuentran.

“Si, la experiencia adquiere un rol acá, ya un rol en haber trabajado con familias, familias multi problemáticas, familias en contextos vulnerables, familias que tienen alguna discapacidad, trabajo con niños también, haber trabajado en infancia, en la red SENAME (...)” (Sonia, Trabajadora Social)

“Yo creo que eso también te lo va dando un poco la experiencia, cuando te ves por ejemplo con un niño con ciertas características ocupas esta técnica u otra, sin embargo, también lo define el propio niño, porque hay niños que les gusta mucho más dibujar y hay otros niños que les gustan mucho más los cuentos, hay otros niños que les gusta mucho más jugar, entonces tú te aprovechas de alguna manera del recurso del niño, entonces ahí ya estás trabajando recursos también, entonces ves cuáles son sus recursos, donde él se expresa mejor y dices desde acá, pero tú también le puedes inducir otro tipo de técnicas que pueden ser innovadoras también para él.” (Luisa, Psicóloga)

“O hay cosas, no sé po a partir de la experiencia conductas de los padres que se explican solamente por la situación que vivieron los hijos, por ejemplo de responsabilizar al niño, la culpa que pueden sentir y todas esas cosas que te entrega la teoría con eso que uno aprendió y que ya incorporó durante toda la experiencia que has tenido en trabajar con casos así similares. Entonces a lo mejor hay cosas que si no tuviera la experiencia que tengo no vería, simplemente no vería (...)” (Carla, Psicóloga)

Desde los discursos analizados se puede evidenciar que la experiencia laboral en cuanto a la temática de infancia cumple un rol relevante en las decisiones metodológicas adoptadas en el proceso de actuación, facilitando la observación de situaciones que sólo desde la teoría no es posible comprender y disminuyendo los sesgos en la intervención realizada. De acuerdo a lo planteado por las entrevistadas, la práctica permanente en torno a la temática permite reconocer distintos elementos importantes al momento de elaborar un plan de trabajo a seguir.

La posibilidad de que ocurran sesgos en la intervención es una situación que no está exenta en este tipo de programas, sin embargo, el cómo grupalmente se enfrenten estos errores y cómo individualmente cada profesional utilice estrategias para prevenir la aparición de estos, es lo que hace la diferencia. De acuerdo a lo obtenido de las entrevistas, se pudo concluir que cada profesional genera determinadas acciones para evitar incurrir en sesgos que dificulten la realización de una intervención eficaz ya sea con el/la niño/a, adolescente o la familia.

Desde la Ontología del Lenguaje, la posibilidad de que los equipos puedan hacerse cargo de la aparición de sesgos en la intervención, se inicia en el momento mismo que el equipo formula el juicio de la existencia de este riesgo. Es decir, cada equipo profesional en primera instancia dialoga en torno a estas situaciones y determina ciertos procedimientos de acción, para luego responsabilizarse por los errores cometidos en las diferentes actuaciones realizadas, generando estrategias de enfrentamiento consensuadas. Siguiendo a Echeverría (2006) el lenguaje es generativo, o sea, es acción. Así, a través del lenguaje, el equipo puede hablar sobre los sesgos, pero también alterar el curso espontáneo de los acontecimientos, esto es, anticiparse a la ocurrencia o actuar sobre ellos cuando éstos ya han ocurrido.

Al reconocer desde el lenguaje los errores en el proceso reparatorio, los equipos modifican la manera de enfrentarlos y prevenirlos, considerando cursos de acción que les permitan actuar en torno a estas situaciones. Además, existe un reconocimiento a nivel individual donde cada profesional considera los errores como parte del aprendizaje que se genera en las actuaciones en estas temáticas y donde la verbalización de estas instancias permite la construcción de propuestas a fin de abordar las situaciones conflictivas.

“Yo nunca presiono a los niños, menos a los adolescentes porque los adolescentes llegan en una postura súper opositora como que no ¡yo no estoy ni ahí con nada y menos de venir al Psicólogo, yo no estoy loco no sé qué! Entonces claro, yo dejo que bajen sus defensas porque en algún momento ellos ven que tú eres un adulto con el que se pueden vincular de una forma sana y que no es un adulto que los critique y los cuestione todo el rato, y en algún momento bajan sus defensas.” (Carla, Psicóloga)

“Yo les decía pero una niña de cuatro años cómo va a estar incitando a un adulto a que la abusen o a que le hagan tocaciones, ahí realmente a mí me cuesta porque hay mamás que sí ellas entienden y protegen, y hay mamás que justifican al agresor cuando son sus parejas, yo digo ¡pero oh! ahí me empieza a dar como rabia, así como... no se las manifiesto, sino que soy bien categórica con ellas y mostrándole bien la realidad (...)” (Sonia, Trabajadora Social)

“(...) nosotros tenemos un poco de precauciones de no incorporarnos tanto en la historia, porque no se visualiza tanto lo que es la realidad, ni tampoco centrarnos tanto en el grupo familiar más que en el niño que es nuestro sujeto de atención (...)” (Eugenia, Trabajadora Social)

“(...) particularmente yo trato de cuidarme y de darme cuenta si me afecta más allá y transversalmente revisar mi proceso personal y ver qué cosas traigo que me hacen acercarme a esta temática también, hay que considerar todas las cosas, una vez consideradas todas las cosas y saber qué está ahí esa debilidad, pero yo creo que ese es un trabajo más personal (...)” (Daniela, psicóloga)

Como se puede apreciar en los discursos extraídos, las principales estrategias utilizadas para disminuir los sesgos en la intervención son el análisis permanente de la actuación desarrollada por cada una, evitar vincularse excesivamente en el caso, manejar la emocionalidad producida por la historia personal del/la sujeto/a de intervención y respetar los tiempos de cada niño/a, adolescente y familia.

Uno de los sesgos ante el que las profesionales adoptan diferentes estrategias de prevención es la contratransferencia, es decir, disminuir la posibilidad de transferir la emocionalidad generada a partir del discurso que el/la sujeto/a de intervención les entregue. La generación de diferentes emociones a partir de la detección de una determinada situación en el/la niño/a, adolescente o en la familia, es algo que ocurre permanentemente debido a la vinculación del/la profesional en el caso, sin embargo, lo que las profesionales consultadas intentan evitar es transmitir estas sensaciones a un/a otro/a, mediante distintas medidas que construyen para esto a partir de la experiencia.

Según lo declarado por las profesionales la experiencia laboral en este tipo de proyectos juega un rol fundamental en la generación de contratransferencia, puesto que las emociones que se generan en una persona que está recién trabajando en un PRM, es completamente diferente a otra que lleva años interviniendo en este tipo de casos, sin embargo, esto no quiere decir que la sensibilidad y la empatía con el sufrimiento ajeno se vea disminuida, sino que más bien, se va trabajando desde un enfoque maduro y centrado en desarrollar los objetivos terapéuticos y lograr avances en el proceso, más que en seguir develando detalles de la situación de abuso o enfocarse en la victimización provocada en el/la niño/a. En efecto, la contratransferencia es un fenómeno que se desarrolla de manera inconsciente, sin embargo, desde la experiencia de los profesionales se puede canalizar, a través, de la utilización de técnicas y enfoques propias de cada disciplina y en la búsqueda personal de aquellos elementos que propician que se desarrolle con mayor profundidad en los/as profesionales.

Con respecto a los resultados y desafíos que plantea esta situación, se puede señalar que lo relevante de este proceso es que los/as profesionales mantengan el foco y la línea de intervención que están desarrollando, de tal forma que cuando visualicen que existen situaciones que les están afectando mas allá de lo normal, puedan generar un proceso de autoanálisis y reflexión en torno a la situación que están viviendo y a las posibilidades de poder superarla para no interrumpir o sesgar la intervención.

Un elemento ampliamente considerado en los discursos de resignificación individual, es el contexto en el que se desarrollan los episodios de abuso y maltrato hacia niños/as y adolescentes. Se entiende por contexto la historia familiar que se encuentra a la base de la aparición y/o mantenimiento del problema, dinámica y estructura familiar, entorno socioeconómico y cultural, entre otros aspectos. Este sub subtema denominado *elementos contextuales de la problemática* es fundamental para las distintas duplas consultadas, debido a que responde al enfoque ecosistémico que subyace a las intervenciones que realizan en este tipo de programas, el cual se encuentra estipulado como uno de los enfoques teóricos centrales en los lineamientos programáticos establecidos por SENAME para los proyectos colaboradores de alta complejidad. La resignificación ocurre precisamente cuando adaptan a la práctica esta base teórica que enfatiza la incorporación de los distintos sistemas vinculados con los/as sujetos/as de intervención, favoreciendo una comprensión más holística del problema.

“(...) evaluar cuáles son los factores de riesgo también en la etapa de diagnóstico, cuáles son los factores de riesgo, cuáles son los factores protectores que hay en la familia ya, cuáles son las creencias que hay en esa familia, los mitos que están instalados cierto, los estereotipos, los prejuicios con respecto a todas las situaciones de maltrato o agresiones sexuales, (...) conocer las características de esta familia a través del genograma, muchas veces nos damos cuenta que son, el abuso es un tema transgeneracional (...)” (Laura, Trabajadora Social)

“(...) entonces de acuerdo a su historia de vida y a las características de cómo vivió la vulneración, si fue intrafamiliar, extra familiar si fue por un padre, si fue una persona desconocida, todas esas características te van diciendo cómo tú tienes que trabajar el abuso, de acuerdo a la edad del niño, de acuerdo a no a su condición socio económica, pero sí a nivel como de capacidad de los papás por ejemplo (...)” (Carla, Psicóloga)

Continuando con los postulados ecosistémicos, la incorporación de los distintos sistemas y subsistemas en las intervenciones desarrolladas tanto con las familias, como con los/as niños/as y adolescentes, les permite a las profesionales mantener una mirada relacional del fenómeno abordado, es decir, comprender las vulneraciones desde las implicancias que tiene el ambiente sociocultural, las instituciones relacionadas, la dinámica de funcionamiento interna de la familia, entre otras, con la configuración particular que presenta la problemática en cada caso (Barudy, 1998). A partir de esto, el marco comprensivo que utilizan estos programas para abordar las problemáticas del maltrato y abuso infantil, les permite a los equipos relacionar los contextos en los cuales se desarrollan estas problemáticas, junto con incorporarlos en el proceso reparatorio, generando una

red de protección social que disminuya las posibilidades de que se repitan estas situaciones vulneradoras.

De acuerdo a los discursos analizados se evidencia el comportamiento sinérgico que demuestran los problemas al interior de una familia y que potencian la aparición de la problemática, ya sea de maltrato o abuso sexual infantil, es decir, se entiende que la naturaleza de estas vulneraciones en la mayoría de los casos obedece a otros factores de riesgo que han sido mantenidos en los grupos familiares o residencias en las que se encuentran los/as niños/as y adolescentes.

“(...) usualmente una causal de ingreso de abuso sexual no es netamente el abuso sexual el que hay que trabajar, sino que va acompañado de otros factores, como abandono, negligencia, maltrato, daño crónico que es muy difícil de solucionar de un día para otro, para eso nosotros ocupamos estrategia de meta y los resultados esperados (...)” (Daniela, Psicóloga)

El penúltimo sub subtema analizado corresponde a la *conceptualización de la relación profesional-usuario/a*, aspecto considerado en todos los discursos como relevante al momento de decidir qué elementos metodológicos elegir para guiar la intervención. El elemento analizado hace referencia a que toda intervención, especialmente aquellas que abordan problemáticas de alta complejidad, se sustentan en la construcción de una relación terapéutica con el/la sujeto/a de intervención.

Un elemento recurrente en los discursos entregados por las profesionales es el vínculo como concepto fundamental al construir una relación terapéutica, elemento sustentado principalmente en la confianza que se le puede garantizar a

los/as usuarios/as al trabajar temáticas complejas como el maltrato o abuso sexual infantil, además del respeto por la autodeterminación que cada persona posee, aspecto que se expresa en la consideración de cada usuario/a con su individualidad y capacidades propias.

“(...) acá es un tema súper complicado, porque si te das cuenta son familias que vienen como arraigadas con estas creencias, ya. Bueno primero que nada, aquí lo que tienes que hacer es ganarte la confianza de la familia, trabajar el vínculo, ya, porque tú no puedes llegar, y así como sí decirle a una familia pero usted ¿por qué cree esto? No po, eso no está bien.” (Laura, Trabajadora Social)

“(...) tomar lo que ella te trae, siempre tomar lo que el niño te pone, lo que el niño o adolescente trae y que puede hablar, siempre hay algo y tu deber es escarbar cuidadosamente y con mucho cariño dónde está ese foco (...)” (Rosa, Psicóloga)

Otro concepto ampliamente considerado en los discursos es el rapport, elemento conceptualizado como la relación positiva generada entre profesional y usuario/a que permite implementar las estrategias coherentes con las necesidades de intervención. Desde este planteamiento, la relación construida en el espacio terapéutico es un aspecto esencial para el desarrollo del trabajo reparatorio tanto en los/as niños/as como en las familias usuarias (Selekman, 1996). En efecto, la relación profesional se debe sustentar en dos pilares fundamentales, la confianza y la empatía, elementos que emergen de la experiencia sustantiva en la temática, y que colabora a la resignificación del hecho abusivo a nivel individual y familiar. De esta manera, el rapport ha permitido además trabajar la resiliencia de los hechos abusivos con los/as usuarios/as, estableciéndose como un puente que

facilita los procesos de reparación desarrollados y consiguiendo el logro de uno de los principales objetivos propuestos.

Las profesionales reconocen que al situarse en un rol cercano con los/as usuarios/as, intentando comprender la situación experimentada y sin enjuiciar las decisiones que cada persona ha adoptado, se facilita el trabajo de reconceptualización de la experiencia vivida por los/as niños/as y adolescentes, además de lograr el fortalecimiento de las pautas parentales con los/as adultos significativos ligados al tema.

“No, yo creo que el vínculo nace espontáneamente desde la empatía, tú no te puedes venir, obviamente tu rol es de la Asistente Social, él es tu paciente pero nunca enjuiciando desde la primera vez, ¡ah usted por negligente le pasa estas cosas! No, desde la empatía si hay que ser empático, contener harto, apoyar, guiar es como harto y después tocarle la temática, porque ellos vienen descompensados, vienen así como desbordados no sé qué hacer, entonces tienes que entrar ahí po, no vas a empezar al tiro a prejuiciar (...)”
(Sonia, Trabajadora Social)

“(...) con los niños también un poco les transmito esto intentémoslo un par de meses, un mes, veamos si es muy difícil y uno va en el transcurso va generando vínculo, y el vínculo yo creo que es lo más dañado para los niños y es importante de trabajar, entonces ellos mismos se dan cuenta de que hay alguien que los escucha, hay alguien que es incondicional, en el sentido de que no lo reta si se porta mal (...)” (Luisa, Psicóloga)

Con respecto a lo observado en los discursos de cada profesional, resalta la capacidad de implementar habilidades o competencias blandas en el proceso de intervención desarrollado, sin embargo, en algunos programas ésta situación no se repite al momento de reconocer aspectos metodológicos que respalden las decisiones adoptadas, lo cual representa una debilidad en el trabajo realizado, considerando que se trata de proyectos que abarcan problemáticas de alta complejidad, que requieren actuaciones fundadas en elementos teóricos y reflexiones constantes en torno a las estrategias construidas para abordar el fenómeno del maltrato y abuso infantil.

Cabe destacar que las relaciones terapéuticas involucran a dos o más partes que interactúan permanentemente en pos del logro de determinados propósitos, lo cual explica la mutua influencia que se observa entre los/as involucrados/as en torno al proceso reparatorio desarrollado. Desde esta perspectiva, el proceso y resultados de la intervención van a depender de una multiplicidad de factores asociados, entre los que se encuentran las relaciones de influencia construidas por las profesionales con los/as usuarios/as, lo cual desde la teoría ecosistémica transforma la percepción de una realidad tanto en las duplas psicosociales como en las familias intervenidas.

A partir de esta conceptualización, los procesos reparatorios incluyen una serie de transformaciones en todos/as los/as involucrados, lo cual se vincula con las influencias mutuas que se desencadenan al interior de un sistema terapéutico, dependiendo éste de la relación y las características a nivel de disposición al cambio, compromiso con el trabajo, colaboración, entre otros que todos los actores presenten. Desde la transferencia y contratransferencia estas influencias bidireccionales que se producen entre el/la profesional y el/la usuario/a responden a la carga emocional y cognitiva que cada actor/a involucrado en este proceso trae al espacio de intervención, elementos generados a partir de la historia pasada de cada persona y que se manifiestan en estas instancias de manera inconsciente (Sainsbury, 1978).

A través de los discursos se pudo observar que existe un tipo de conceptualización de esta vinculación basada en el papel que cumple la coerción, especialmente cuando se trata de familias que muestran un alto nivel de resistencia ante la actuación de un/a profesional en sus realidades, y esta coerción está representada por el mandato del tribunal quien como instancia legal ejerce un rol de obligatoriedad para las familias.

“(...) nosotros estamos mandados a atenderlos y ellos están obligados a venir, porque es el Tribunal quien regula esta situación y nosotros de estrategia terapéutica, nosotros negociamos con la familia y le vinculamos el que nosotros no tenemos la decisión de que ellos vengan o no, sino que el Tribunal. Nosotros vamos informando de los procesos de la familia y de los casos cada tres meses o cada dos meses aproximadamente al Tribunal la adherencia o si se va cumpliendo con la intervención (Daniela, Psicóloga)

Las *características de los/as sujetos/as de intervención* constituyen otro elemento recurrente en las entrevistas desarrolladas al relacionarlas con los procesos de resignificación metodológica que cada profesional realiza en el marco de sus intervenciones. Este concepto es el foco central en la elaboración de un plan de intervención, puesto que las individualidades que presenta cada caso orientan las decisiones metodológicas a considerar para concretar la actuación programada. A pesar de que la temática intervenida es la misma, cada niño/a, adolescente y sus familias presentan elementos que los diferencian de los demás y que de acuerdo a lo mencionado en los discursos es elemental considerar en todo el proceso de trabajo.

“Hay situaciones que son súper distintas en los niños, por ejemplo si uno tiene mayor capacidad de autoestima el otro no, hay uno que tiene aspecto resiliente el otro jamás en su vida ha conocido nadie resiliente, entonces muy difícilmente él va a poder enfrentar situaciones distintas, niños que son muy ansiosos, hay niños que generan síntomas depresivos, hay otros niños que generan irritabilidad, entonces de acuerdo al tipo del niño tú haces tú plan diagnóstico y tus objetivos.”
(Carla, Psicóloga)

“Sí también, las necesidades hay que ir ajustándose de acuerdo a las necesidades de la intervención, y como te decía antes las características también de las personas, de las familias po, que se presenten porque no todos son iguales po. Ahí uno igual tiene que ir como ideando estrategias ya.”
(Laura, Trabajadora Social)

Entre las características mencionadas por las profesionales que diferencian una intervención de otra, se encuentran la etapa del ciclo vital que cada sujeto/a de intervención esté atravesando y su historia individual. Principalmente, desde las Psicólogas un aspecto que les permite decidir qué metodología utilizar en sus intervenciones tiene relación con qué usuario/a se trata, es decir, si se enfrentan a un/a adolescente o a un/a niño/a, debido a que esto permite adoptar diferentes medidas en el espacio de actuación. Por su parte, las Trabajadoras Sociales mencionan la importancia de la historia de vida de cada persona atendida, puesto que son aquellos antecedentes personales los que permiten comprender las conductas, decisiones y significaciones otorgadas por cada sujeto/a de intervención en torno al hecho abusivo. Esto último, posee un rol significativo al momento de trabajar las pautas parentales protectoras con los/as adultos/as responsables y significativos, debido a que tal como se mencionaba

anteriormente, la base de una relación terapéutica constructiva es la empatía que pueda generar el/la profesional con el relato de la situación vivida, desprendiéndose de los juicios personales y enfocándose en lo experimentado por el/la otro/a.

“(...) en los púber adolescentes ellos están en una período de etapa de desarrollo súper complicado que tiene que ver con la búsqueda de su identidad, el separarse de los patrones familiares, entonces genera una crisis más importante en ellos y generalmente los adolescentes también presentan la necesidad de autoconocimiento del conocerse mejor, del relacionarse con su grupo de pares, entonces desde ahí yo encauso la terapia.” (Luisa, Psicóloga)

*“(...) pero como te digo lo que más cuesta es trabajar la resignificación con los adultos cuando vienen con un daño, cuando ellos también han sido víctimas en su infancia con una de estas temáticas y que nunca fueron reparados, entonces a ellos les cuesta mucho más verlo, se ven desde... lo van basando desde su propia experiencia y se olvidan un poco de la experiencia del niño (...)”
(Sonia, Trabajadora Social)*

Desde la perspectiva de la resignificación, los aspectos individualizadores de los/as usuarios/as entregan información esencial para decidir con qué elementos metodológicos orientar la intervención especializada por desarrollar. La multiplicidad de características que presentan tanto los/as niños/as, adolescentes y familias intervenidas son elementos que involucran un análisis exhaustivo por parte de las profesionales involucradas en el proceso de reparación, debido a la

relevancia que éstas poseen en la configuración de la actuación que cada dupla realiza en el espacio terapéutico.

2.2 Resignificación dupla psicosocial.

Dentro del proceso de resignificación de los lineamientos metodológicos se encuentra inserto el proceso de intervención que realiza la dupla psicosocial como instancia de trabajo interdisciplinario, entre el/la Trabajador/a Social y el/la Psicólogo(a), quienes son los encargados de desarrollar el trabajo con los/as niños, niñas, adolescentes y sus respectivas familias.

En los discursos recogidos se marca un claro énfasis en el trabajo que realiza la dupla psicosocial, esto por constituirse como los principales responsables de desarrollar el proceso de reparación y resignificación del hecho abusivo o agresión evidenciada. En este contexto, los relatos manifiestan la importancia que posee la constante coordinación y revisión de los diferentes casos para desarrollar un proceso consciente y centrado en el/la niño/a como sujeto/a de derechos, velando inicialmente por resguardar su protección, mediante la intervención de las instituciones proteccionales destinadas para ello.

“(...) analizamos harto los casos, análisis ambas digamos y cada vez que ella ve un caso y pasan semanas o días, analizamos nuevamente las diferentes aristas que van apareciendo en ese caso, porque es fundamental, porque yo puedo explicar o darle una visión social a lo mejor de lo que estamos trabajando y al revés ella una visión psicológica y claro nos ayuda a comprender cuál es la mejor alternativa a seguir (...)” (Eugenia, Trabajadora Social)

Cabe destacar que un discurso muy recurrente en los diferentes programas, es que las sugerencias y/o aportes que cada una de profesionales brinda al proceso de intervención son recibidas con respeto y validadas por sus respectivas duplas, lo que genera el compartir experiencias y conocimientos en torno a la temática, como un elemento que aporta al crecimiento personal y profesional de cada uno de los profesionales que integran la dupla psicosocial, donde no se trabaja en base a la disciplina del otro, sino que más bien se intentan compatibilizar las estrategias, de tal forma de generar un proceso de reparación que logre los objetivos y metas planteadas en el plan de intervención.

“Yo encuentro que eso me ha gustado, tanto que mi dupla también respeta bastante mis opiniones, mis sugerencias, porque a veces cuesta tomar acuerdo en común sobre un caso porque ella puede tener una visión y yo tengo otra, pero tenemos que ser capaces de congeniar y trabajar interdisciplinariamente por un objetivo en común po.” (Sonia, Trabajadora Social)

En la coordinación que mantiene la dupla psicosocial, se presenta una situación significativa en gran parte de los discursos planteados por las profesionales y es que las reuniones y análisis de casos, si bien son una instancia para la planificación, análisis y toma de decisiones frente al contexto familiar y social, éstas se desarrollan de manera más bien informal, es decir, no existen días establecidos o predeterminados para la planificación del trabajo por parte de la dupla, sino que estos se van generando, a partir del tiempo que dispongan ambas profesionales, las que suelen desarrollarse constantemente en el quehacer diario y en tiempos destinados para el trabajo administrativo.

“(...) nosotras tratamos de todos los días juntarnos un ratito para ver en qué está cada caso, de repente por las rutinas, porque nosotros además de las atenciones, tenemos que hacer estadísticas, registros, informes, planes de intervención, entonces de repente el trabajo administrativo no nos da mucho el tiempo, pero buscamos las instancias para poder reunirnos una vez a la semana. De repente los casos que están más complicados o de repente de manera espontánea donde conversamos hoy pasó esto como para contarle y nosotros trabajamos en conjunto los planes de intervención (...)” (Marta, Trabajadora Social)

Dentro del proceso reparatorio que desarrolla la dupla psicosocial, pueden surgir ciertas situaciones que generen replantear los objetivos, metas y resultados esperados en la intervenciones, lo que de alguna forma se encuentra determinado por las necesidades emergentes que surjan en el proceso de intervención y que hacen referencia a todas las acciones que deben realizar, incorporando aquellos elementos relevantes para la intervención psicosocial y que en algunos casos significará cambiar algunos lineamientos planteados inicialmente, sin embargo, se constituirán en factores positivos, por el valor y significado que le otorgan a la intervención.

“Y vamos probando nuevas técnicas también, probando otras formas porque hay papás que son súper concretos, casi con el dibujo tienes que explicarle, hay otros papás que te entienden inmediatamente, papás súper preocupados, súper protectores de sus hijos, hay otros papás que no independiente que pudiésemos estar tres años de intervención con ellos no van a cambiar su forma de, y nunca van a reconocer o visualizar la vulneración que provocaron a sus hijos, entonces hay distintos tipos de papás y estrategias para abordarlos” (Carla, psicóloga).

Dentro del trabajo interdisciplinario que realiza la dupla psicosocial se encuentran las constantes coordinaciones con respecto al desarrollo del caso, las que suelen concretarse a través de la entrega de información, análisis de los planes de intervención en conjunto y las decisiones profesionales derivadas de las distintas situaciones que pueden darse en el trascurso de la actuación y que pueden consignarse en elementos de riesgo para el normal desarrollo del proceso de reparación. Es en este contexto que las duplas psicosociales se constituyen en el sistema responsable del diagnóstico tanto, individual, familiar y social, y además son quienes guían la intervención, a fin de establecer las normativas de trabajo y esclarecer todos aquellos procesos que se estén realizando con la familia en las instancias de trabajo de equipo. Desde la Teoría Ecosistémica, el sistema compuesto por la dupla psicosocial corresponde al subsistema más cercano a la familia, y por ende, se incorporan ambos recursivamente al suprasistema terapéutico (De Shazer, 1996), es decir, la relación establecida en el espacio de intervención presenta una retroalimentación permanente entre ambos sistemas, permitiendo mediante esta vinculación la cercanía del equipo profesional a la información relevante para la intervención, a través de la dupla.

“Y en general nosotros trabajamos harto en dupla, nos traspasamos mucha información, hacemos las visitas juntas, vamos a las audiencias juntas, si hay que tomar una decisión siempre con la dupla o con el equipo, por ejemplo no sé po de una acción tan mínima como mandar un informe a tribunal que si no está tu compañero no puedes enviar con su firma, o aunque las firmas están digitalizadas y todo, o sea, es un respeto por el otro y por su trabajo.” (Carla, psicóloga).

La resignificación de la dupla psicosocial, también se evidencia en las diferentes decisiones metodológicas que deben adoptar en base a la intervención, de manera tal que se definan las mejores condiciones en las que el/la niño/a puede desarrollar la reparación, inclusive planteando en ocasiones la necesidad de que los/as sujetos/as de intervención tengan que hacer abandono del hogar, ya sea por factores negligentes de los progenitores o adultos responsables, o por alguna situación que sea constitutiva de delito contra los/as niños/as y adolescentes. Este aspecto es de gran relevancia puesto que en los discursos planteados por las entrevistadas se evidencia de forma recurrente las diferentes decisiones que deben adoptar a diario en su quehacer profesional, como son el cambiar la metodología de trabajo, iniciar medidas de protección o cautelares en los casos en que no existan y de esta forma poder iniciar una terapia reparatoria con el primer eje de protección abordado, instancia esencial para el desarrollo y término de la intervención psicosocial.

“(...) están las reuniones en dupla que son, pueden ser cada quince días o semanalmente, eso va a depender del avance de los casos ya, y ahí por ejemplo nos reunimos, vamos viendo los avances que nosotros vamos logrando, o sea, cada reunión que nosotros tenemos, vamos definiendo qué acciones vamos a realizar, tanto con la familia y el niño ya, qué es lo que necesita el niño, qué es lo que necesita la familia, qué es lo que tiene que modificar y ahí vamos tomando acuerdos, nos damos plazos de una semana, de quince días, para ir trabajando el tema (...)” (Laura, Trabajadora Social)

*“(...) nosotros siempre estamos supervisando los casos con la Psicóloga, siempre estamos viendo estrategias como de repente citamos solo a la familia y trabajamos con la familia ciertas cosas que puedan afectar a los niños (...)”
(Marta, Trabajadora Social)*

De acuerdo a los discursos dominantes, la dupla psicosocial constituye un elemento ampliamente significativo al momento de intervenir puesto que la mirada de dos disciplinas que se complementan enriquece el trabajo individual que cada profesional realiza, especializando la intervención en torno al maltrato y abuso infantil. En cuanto a la construcción metodológica que cada actuación presenta, la dupla se visualiza como una instancia de validación y reconfiguración en torno a las decisiones adoptadas, es decir, el espacio de trabajo interdisciplinario que se desarrolla al interior de estos programas facilita el logro de objetivos y resultados esperados.

En definitiva, el nivel de coordinación evidenciado en cada dupla es una construcción que obedece a elementos personales presentados por las profesionales así como por el proyecto en el cual se encuentran insertas, sin embargo, las características específicas de éstas se vincula directamente con las funciones desarrolladas por el equipo y por ende, al funcionamiento interno que cada programa presenta.

2.3 Resignificación colectiva/equipo.

El trabajo en equipo es un aspecto que se desarrolla en todas aquellas instancias donde se tienen que evaluar, determinar y desarrollar ciertas acciones, es por ello que en los programas de reparación de maltrato y abuso infantil es trascendental contar con un equipo humano que colabore en la resignificación de aquellos procesos que desarrolla la dupla y que en muchas ocasiones necesitan tener una mirada externa y objetiva de la situación que está viviendo la familia y el/la niño/a. Estos elementos son valorados dentro de los discursos de las diferentes profesionales, puesto que genera un ambiente de trabajo mancomunado y de colaboración en aquellos casos que presentan mayores dificultades en su tratamiento.

Dentro de los procesos de resignificación que desarrollan los diferentes profesionales de los PRM, se puede mencionar un elemento de gran relevancia desarrollado a partir del contacto que mantienen diferentes personas con un intercambio de información continua y que dice relación, según los relatos extraídos, con los procesos creativos grupales, los que son definidos por las profesionales entrevistadas en dos ámbitos diferenciados: inicialmente se encuentran determinada en las reuniones semanales que mantiene cada uno de los equipos con la finalidad de monitorear los diferentes casos a cargo de las duplas psicosociales y aquellas instancias que aparecen en forma aislada como son las informales, donde los profesionales recurren de forma espontánea a algún compañero de trabajo a solicitar colaboración frente a una temática en particular, generando de esta manera nuevas formas de trabajo o estrategias para abordar la intervención desde la perspectiva de otro profesional del equipo o externo, durante las jornadas de evaluaciones técnicas.

De acuerdo a lo planteado por Gergen, estas instancias de creación grupal son un aspecto ampliamente considerado en los espacios terapéuticos, debido a que se consignan como elementos relevantes en la co- construcción de las intervenciones, y por ende, en la creación de estrategias utilizadas para reconstruir una realidad dañada como la que cada niño/a y adolescente presenta al momento de ingresar a este tipo de programas.

“Ahora, cuando nosotros vemos que escapa como del control de la dupla, lo planteamos en una reunión de equipo acá, y ahí se van dando diferentes ideas ya, oye pueden hacer esto, a lo mejor será por este lado, buscar, y siempre tratamos como de acoger las sugerencias que se dan. Siempre, acoger las sugerencia.”

(Laura, Trabajadora Social)

“Hay otros espacios que son más informales, que tiene que ver con el hecho de que yo por ejemplo puedo ir donde una de mis colegas y oye sabes qué me pasa una cuestión con esta chica, qué crees tú, compartimos un poco eso no, que es un espacio más informal (...)” (Rosa, Psicóloga)

Según lo manifestado en las narrativas recurrentes, a partir de la relación de colaboración que mantienen transversalmente todos los equipos profesionales participantes en esta investigación, es que se puede desprender que la gran parte de sugerencias y/o aportes realizados son considerados como elementos referenciales para la intervención, clarificando que la utilización o no de ellos dependerá exclusivamente de las características del/la niño/a y de su núcleo familiar, quedando a criterio de la dupla psicosocial la incorporación de dichos aportes a la actuación. Desde el Construcciónismo Social la incorporación de los distintos aportes desarrollados por los integrantes del equipo, obedece a la viabilidad que la pluralidad de perspectivas tiene bajo este enfoque, es decir, la totalidad de significaciones en torno a un caso son aceptadas por las duplas, considerando en las decisiones metodológicas aquellas que tengan coherencia con las particularidades de cada situación (Limón, 2005).

Los/as profesionales de los PRM, mediante los procesos de socialización secundaria, incorporan elementos del contexto laboral en el que se encuentran permitiéndoles adaptarse al medio, es decir, al equipo de trabajo como también a las necesidades que las problemáticas presentan en el transcurso de intervención. Otro aspecto que se visualiza con este enfoque, es la socialización que se desarrolla al interior de los equipos, entre las duplas psicosociales que facilitan los procesos de actuación individual, interiorizando elementos metodológicos que fomentan la revisión constante y perfeccionamiento de las intervenciones realizadas.

Otro elemento que aparece fuertemente marcado en las entrevistas es el tema de los procesos creativos grupales, a través de las instancias que cada uno de los programas dedica a la planificación y desarrollo de los talleres psicoeducativos para los padres y/o madres de los/as sujetos/as de intervención, configurándose en una oportunidad en la cual las profesionales pueden intervenir con los padres, además de la instancia de consulta social y psicológica, puesto que la terapia está definida para el niño/a o adolescente y en aquellos casos que los padres lo necesiten se les orienta con respecto a las instituciones constituyentes en su red de apoyo.

Los talleres psicoeducativos para los padres y madres están ligados a objetivos que cada uno de los programas define para compartir experiencias comunes, entregar información relevante en el proceso judicial que la mayoría de ellos está llevando, y potenciar las pautas parentales de los adultos responsables de los/as niños/as. De acuerdo a estas estrategias de intervención desarrolladas, se generan espacios de reconstrucción del tejido social con el que cuentan los/as usuarios/as de estos proyectos, debido a que en estas instancias de trabajo los adultos significativos pueden vincularse con personas en situaciones similares a las que ellos/as presentan, además de significar un punto de reencuentro entre los padres y sus competencias parentales. (Barudy y Marquebreucq, 2006)

La experiencia de compartir con otras familias de los programas ha sido considerada como un elemento positivo por los adultos significativos asistentes, por lo que desde lo planteado por las entrevistadas resulta una herramienta eficaz para la psicoeducación y entrega de herramientas que les permitan a las familias enfrentar de mejor manera el proceso terapéutico vivido por el/la niño/a o adolescente.

“Eso lo trabajamos fuertemente en los talleres psicosociales que hacemos, aquí todas las duplas mira ahí está el calendario, cada dupla, bueno aquí prácticamente trabajamos el “Te suena familiar” que el “Te suena familiar” son ocho tomos para trabajar varias temáticas con los papás, vienen estilos de crianza, cómo nos comunicamos, la historia de vida, el enfoque de género, el enfoque de derecho y eso prácticamente lo trabajamos.” (Sonia, Trabajadora Social)

*“Cuando, por ejemplo hacemos talleres terapéuticos que duran más menos seis sesiones, talleres largos también, hemos ido complementando distintas estrategias y eso se ha trabajado entre todos los Psicólogos, nos vamos turnando, entonces eso nos permite ver cómo trabaja el otro y trabajamos mas menos igual, lo que les decimos a los niños, lo que se les transmite, es generalmente lo mismo (...)”
(Luisa, Psicóloga)*

La resignificación colectiva/equipo se caracteriza, principalmente, por el constante análisis de las intervenciones que cada dupla realiza, con el objetivo de que cada una de ellas pueda exponer aquellos casos que durante el proceso no han presentado avances o adherencia a la intervención, así como también aquellos que por la complejidad del contexto familiar no han permitido que se genere un vínculo entre el profesional y los sujetos de intervención.

El principal objetivo de realizar estas jornadas de análisis de casos es que se pueda obtener una mirada externa de las aristas que han interferido en la intervención y que no han permitido su avance, así como también permitir que se vayan generando nuevos aportes o sugerencias que no habían sido visualizadas por la dupla. En esta instancia se presenta la información general del/a niño y su familia, y se van describiendo cada una de las estrategias o modalidades de trabajo expresadas por el equipo, sin embargo, se debe considerar que finalmente

quienes deben discriminar entre una alternativa u otra es la dupla psicosocial, quienes son los que conocen con mayor profundidad y detalle el caso, así como también las características de cada uno/a de los/as sujetos/as de intervención, conociendo de antemano si estas sugerencias producirían cambios en el contexto familiar y personal o significaría un retroceso en la terapia.

“(...) discutimos respecto al tema y uno entrega la información parcializada, porque no puedes entregar todos los antecedentes, ahí por eso vamos debatiendo, vamos argumentando qué vamos a hacer, porque si por ejemplo nos dan una estrategia nosotros vemos ¡ah! esto no va servir porque la mamá tal cosa o el niño. Entonces, ya esto otro entonces eso si puede resultar, entonces eso vamos a hacer y se lleva a cabo la sugerencia, en el mismo análisis uno dice ¡ah! pero no se podría hacer tal cosa y hasta uno hablando con el otro uno descubre una nueva estrategia y se lleva a cabo (...)” (Luisa, Psicóloga)

Una de las estrategias usualmente utilizadas para desvincularse de ciertas situaciones y poder canalizar los sentimientos y pensamientos en otras cosas, son los denominados autocuidados, los que se convierten en instancias de compartir como equipo, en un contexto fuera del área laboral y con temáticas que se alejan completamente del tema de reparación, sino que más bien asociadas a temas de distracción y recreación.

Según los relatos significativos se puede señalar que, aún cuando existen jornadas de autocuidado establecidas formalmente en los lineamientos del programa, estos no se desarrollan en la mayoría de los casos, por lo que deben recurrir a la organización de instancias a nivel de equipo, en diferentes actividades. Además y según lo especificado por varias de las entrevistadas, uno

de los autocuidados más importantes es el que se realiza a nivel personal, es decir, el poder desconectarse de los casos una vez que culmina la jornada laboral y realizar otro tipo de actividades según los intereses de cada una, ayudando de esta forma a evitar la aparición de cuadros de estrés y crisis personal, comúnmente representado por el síndrome de burnout. De acuerdo a lo planteado por Santana y Farkas, los/as profesionales ligados a este tipo de proyectos donde se trabaja directamente con personas en situación de vulneración y violencia, se encuentran expuestos a desarrollar cierto desgaste, considerando la alta carga emocional que permanentemente experimentan en torno a las problemáticas de maltrato y abuso infantil, lo que justifica el desarrollo de estrategias de autocuidado, tanto a nivel personal como grupal, debido a que en ocasiones ésta última modalidad no es suficiente para abordar totalmente los fenómenos asociados al trabajo reparatorio.

Cabe destacar que las jornadas de autocuidado reconocidas por las profesionales de los PRM son aquellas generadas por ellas mismas, constituyéndose en espacios que habilitan en sus tiempos libres en el trabajo, como horarios de almuerzo y otras extra laborales. Es posible evidenciar de manera transversal en los relatos planteados que las estrategias de autocuidado reconocidas por las profesionales se enmarcan más en un área de distensión y recreación, considerando como una de las claves, dejar un espacio que sea exclusivo para tratar cualquier otra actividad o suceso que se aleje del ambiente laboral y específicamente de los casos de reparación.

En efecto, existen espacios diseñados a nivel institucional de reflexión y análisis de casos en aquellos que han presentado mayores dificultades en su tratamiento, los que se ejemplifican en las reuniones técnicas o de equipo, sin embargo, la connotación que las profesionales le otorgan a éstas son de apoyo en el proceso e incorporadas como instancias propias de cada uno de los proyectos que, si bien procuran una ayuda en el proceso de intervención, siguen estando ligadas con la temática de abuso y maltrato infantil. De esta forma, se puede observar que el autocuidado se entiende como un espacio totalmente distinto al

foco de reparación, las aristas de la problemática y el caso en particular, asociándose más bien, desde las significaciones de las participantes, a actividades de esparcimiento, vinculadas a la satisfacción y el bienestar personal.

“Formalmente es una vez al mes, por ejemplo, nosotros tenemos estas instancias de almuerzo donde las chiquillas salen, compramos algo y compartimos la hora que corresponde almorzando y evitamos hablar de pega, hablamos de cualquier otra cosa, ponemos música, bailamos entre nosotras o tomamos un café, pero te están dando un tiempo ahí durante tu día. A veces salimos a vitrinear juntas, nos salimos a tomar un cafecito, una torta, almuerzos, para los cumpleaños los celebramos todos los cumpleaños acá, pero formalmente acá es una vez al mes.”
(Daniela, Psicóloga)

“Entonces es agotador y bueno nosotras una vez al mes como equipo tenemos autocuidado, tratamos de hacer otra actividad, de no hablar del tema, de la mamá tanto, no hablar de abuso ni de maltrato porque de verdad desgasta a los equipos.” *(Sonia, Asistente Social)*

Otro de los elementos que tienen gran incidencia dentro del proceso psicosocial de intervención tiene relación con el primer eje que debe estar cubierto para poder iniciar un proceso reparatorio y que hace alusión al énfasis judicial, es decir, todos aquellos elementos que deben estar normalizados para desarrollar una intervención que pueda lograr con los objetivos planteados y además colaborar para que verdaderamente se genere un proceso de resignificación en el niño, niña o adolescente. Dentro del énfasis judicial se pueden mencionar las

medidas de protección y cautelares que se deben tomar, con la finalidad de resguardar a la víctima de una nueva agresión durante el proceso de intervención.

“(...) para iniciar el trabajo es que siempre buscamos la protección , es decir, que no haya contacto entre el niño y el agresor y que se haya terminado esta situación de abuso, entonces hay casos acá donde no hay protección, entonces sigue habiendo contacto con el agresor, presión, entonces en esos casos nosotros nos centramos en buscar la protección para los niños y por eso nosotros contamos con el recurso de abogado, que ella nos apoya, por ejemplo que hay una situación de abuso y la mamá no cree y se niega a venir se solicita medida de protección al Tribunal o se está informando al Tribunal.” (Marta, Trabajadora Social)

Los profesionales encargados de generar estas medidas de protección para los/as niños/as son los abogados, quienes según el relato de las entrevistadas conforman su triada psicosocial- jurídica, donde trabaja interdisciplinariamente el/la Trabajador/a Social, el/la Psicólogo/a y el/la Abogado/a. Si bien, cada uno de estos profesionales responde a una disciplina diferente, la coordinación constante y el trabajo en equipo persiguiendo un objetivo común, son los énfasis que marcan las entrevistadas al ser consultadas por la importancia del aspecto judicial en el programa y en la intervención misma.

“Bueno para empezar nosotras trabajamos en equipo, en dupla igual en tríada, es decir, que también con nosotros participa una abogada que ella trabaja, ella tiene media jornada así que por lo tanto, no es mucho lo que nos vemos pero si lo trabajamos desde tres aspectos que es lo social, lo psicológico y lo jurídico, porque como no sé si tú sabrás que todos estos casos son derivados tanto del tribunal, fiscalía y URAVIT entonces tenemos estos tres donde llegan y si o si judicializado todos los ingresos.” (Sonia, Trabajadora Social)

“Si no hay una coordinación adecuada entre el Psicólogo y su Asistente Social no hay, si creo yo que necesitamos una estructura nosotros hacemos reuniones mensuales con la triada psico—socio- jurídico, porque nos juntamos la Asistente Social, el Abogado y yo y revisamos todos los casos, los pendientes, los terapéuticos y los que falta por hacer (...)” (Daniela, Psicóloga)

A partir de estos planteamientos, los aportes realizados por los diferentes profesionales vinculados con el proceso reparatorio permiten desarrollar un trabajo en red fundamentado en la recuperación del ámbito proteccional del/la niño/a o adolescente, donde se vuelve fundamental la mirada común respecto a estas situaciones y a las metas que cada programa persigue. Esta perspectiva resulta identificable en todos los proyectos indagados, sin embargo, la modalidad bajo la cual concretan el funcionamiento en equipo, adquiere particularidades en cada PRM debido a que principalmente los énfasis que cada programa presenta, están dados por las necesidades de la intervención y el contexto socio cultural en el cual emergen estas problemáticas de maltrato y abuso infantil.

La resignificación desarrollada en este nivel representa una instancia de validación o modificación de las decisiones ya adoptadas en el espacio psicosocial, es decir, el equipo se involucra en las intervenciones como una

oportunidad para cada dupla de ampliar la perspectiva que ya se mantenía respecto a cada situación intervenida y desarrollar los últimos cambios a los planes de actuación diseñados. La involucración de las perspectivas planteadas por las otras duplas también es significada de manera positiva por las entrevistadas, debido a que constituye una alternativa de obtener el apoyo y sugerencias realizadas por los demás profesionales, de acuerdo a las estrategias personales que se manejan a nivel individual las cuales en situación de crisis representan un elemento enriquecedor del trabajo.

Por último, los procesos de resignificación dentro de los programas de reparación pueden darse con la finalidad de otorgar nuevas conceptualizaciones o replantearse las acciones y los planes de intervención que se están ejecutando, es por ello que permite la adaptación a las diferentes circunstancias por las cuales atraviesan los niños, niñas, adolescentes y sus respectivas familias, logrando de este modo realizar intervenciones efectivas y que se enmarquen dentro de las necesidades y características particulares de los/as sujetos/as de intervención

3. Roles profesionales.

En todo espacio de desarrollo social existen una serie de roles desempeñados por las personas que lo componen, y las instancias laborales constituyen una oportunidad de visualizar con mayor detención la construcción de estos y las distintas funciones asociadas al ejercicio profesional. El análisis de estos papeles constituye un aspecto central al momento de indagar las distintas modalidades de funcionamiento que desarrolla cada equipo, además de conocer las dinámicas internas que cada programa presenta al momento de realizar el trabajo reparatorio.

Desde esta perspectiva, el tema de los roles profesionales se transformó en otro tema de interés en las entrevistas, concepto que al ser indagado arrojó tres

elementos centrales: las *competencias* necesarias para ejercer las distintas funciones, las *funciones establecidas institucionalmente* y el *funcionamiento interno* que cada equipo construye.

3.1 Competencias.

El subtema mencionado se relaciona con las competencias reconocidas por las profesionales entrevistadas como fundamentales para el desarrollo de sus funciones en el contexto de la reparación del maltrato y abuso infantil, considerando la naturaleza de estos proyectos y la especialización que requieren en el abordaje de las problemáticas enfrentadas.

“Porque el tema a trabajar es complejo po, tienes que tener herramientas personales y profesionales para trabajar acá, después de un largo tiempo de haber trabajado en hartas partes uno yo creo que puede llegar, aquí alguien que recién viene saliendo de la u se pierde, te comen los casos, te dejás embolinar por las mamás, si po si uno tiene que tener un poco más de años para llegar a programas especializados po (...)” (Sonia, Trabajadora Social)

A través de los discursos recogidos es posible desprender que existen capacidades fundamentales en este tipo de trabajo las que deberían ser desarrolladas por los/as profesionales que componen los equipos, entre las que se encuentran la empatía, el sentido del humor, tolerancia a la frustración, paciencia y liderazgo. Estas herramientas son consideradas como *competencias blandas* o habilidades sociales, que según lo mencionado por las duplas psicosociales se

van incorporando con el transcurrir del tiempo trabajando en este tipo de proyectos. Estas habilidades son elementos esenciales para el desarrollo de las funciones específicas de cada profesional y del equipo en general, las cuales además permiten la ejecución de los planes de intervención de manera más eficiente por parte de las duplas, ya que facilitan la construcción de un espacio laboral positivo y la generación de relaciones terapéuticas cercanas y adecuadamente delimitadas con los/as usuarios/as.

Cabe destacar, que las competencias blandas que los/as profesionales despliegan en su actuar profesional con los/as usuarios/as y sus familias juega un rol fundamental en la relación que se genera entre ambos actores y en la percepción del proceso de intervención como una experiencia positiva para los niños, niñas y adolescentes, situaciones que claramente facilitan el desarrollo de cada una de las etapas de la reparación, puesto que se logra establecer un vínculo de confianza y respeto entre profesional – usuario. Cuando el proceso de reparación de maltrato y abuso infantil se constituye en una experiencia positiva para los sujetos de intervención, se puede analizar el nivel de resignificación que han alcanzado, puesto que la posición de víctima con la que ingresaron inicialmente al programa se modificó por la de una persona con recursos suficientes que puede superar las situaciones adversas que se le presenten y que logran movilizarse desde un enfoque proteccional y de derechos.

Este tipo de competencias son esenciales para el trabajo que se debe desarrollar en este tipo de proyectos y logran visualizarse desde la primera etapa de intervención, donde se realiza la acogida al/la niño/a y su familia. Es en esta instancia donde se vincula a los usuarios con todos los integrantes del equipo de trabajo y se les explica lo relativo al funcionamiento interno del programa, todo esto en un ambiente cálido, donde el centro es que el/la niño/a y su familia se sientan cómodos y cercanos a la intervención, configurándolo como un momento que amerita de su compromiso y voluntad.

“En este programa... yo creo que en este programa lo que hay que desarrollar mucho, mucho es la empatía... la empatía, y uno tiene que empezar por uno, como persona ya, como mamá también po, como esposa ya, y también llevarlo al trabajo, a la práctica, desarrollar la capacidad empática de ponerse en el lugar del otro, de tener también como una visión objetiva, de no ser tan subjetiva, porque a veces pasa, a veces pasa.” (Laura, Trabajadora Social)

“Yo tengo, yo creo que tengo mucha tolerancia a la frustración, mucha, mucha, mucha, mucha y yo tengo mucho sentido del humor entonces frente a cualquier situación de mi vida yo me defiendo con el humor, o sea, no sé po podría darte mil ejemplos como desde la ironía, desde lo absurdo yo me río de lo que me pasa y soy capaz de tirar tallas y reírme de eso y de igual descargarme de las cosas, no sé po que me complican más.” (Carla, Psicóloga)

“Yo creo que como mucha capacidad de contención, yo veo la necesidad de la familia como de contener, de escuchar de ser paciente porque acá uno tiene que ir a los tiempos de la familia, porque acá aunque se tiene que llevar un orden deben estar en los tiempos de la familia, ser bien cálidos, bien acogedores, comprensivos, esos yo siento que son las competencias de los profesionales (...)” (Marta, Trabajadora Social)

“(...) pero siento que son capacidades personales y el liderazgo que es evidente y es como digo muy accesible y en base a ello es que podemos todos desarrollarnos así, profesionalmente y poder colaborarnos y aceptar la sugerencia de los demás.” (Eugenia, Trabajadora Social)

Junto con estas capacidades consideradas elementales, también aparecen en los discursos la importancia asignada a los conocimientos de nivel técnico, teórico y metodológico, es decir, aquellos elementos caracterizados por las *competencias duras*. Estas habilidades son muy relevantes al momento de construir metodológicamente las intervenciones, ya que sustentan la actuación y constituyen la base del rol que cada integrante del equipo desarrolla.

“(...) e ir buscando técnicas que nos permitan desarrollar mejor el trabajo e ir aprendiendo, estudiando en los casos más complejos trabajar arto en equipo (...)”
(Marta, Trabajadora Social)

“(...) la formación académica es importante en el tema, es fundamental, no es porque sea un requisito, no es porque alguien no lo pueda hacer igual, pero en la mesa soy mejor y se va notar si tú tienes la formación (...)” *(Daniela, Psicóloga)*

Desde la perspectiva planteada por las entrevistadas, no basta con desarrollar habilidades sociales en la intervención en esta problemática, sino que además, ellas incorporan otro elemento que se complementa con el anterior, las competencias duras, que en su conjunto configuran los distintos roles y las funciones específicas que le corresponde a cada profesional desempeñar. El sustento de una intervención en estos programas debe estar fundado tanto en las capacidades a nivel personal que se vayan desarrollando, como en los conocimientos específicos que se incorporan a través de la búsqueda permanente de información actual del tema intervenido.

3.2 Funciones establecidas institucionalmente.

El segundo sub subtema relacionado con los roles profesionales desarrollados en los PRM, son las *funciones establecidas institucionalmente* entendiéndose por éstas aquellas labores claves en la reparación del maltrato y abuso infantil en estos proyectos, las cuales son desarrolladas principalmente por las duplas psicosociales integrantes de los equipos profesionales. Las principales funciones reconocidas por las entrevistadas son la *resignificación del hecho abusivo, las intervenciones en red* y el *fortalecimiento de las pautas parentales*, las cuales se encuentran estipuladas en los lineamientos programáticos establecidos por SENAME y que son concretadas en la práctica por las consultadas.

“(...) son súper variables el CESFAM, coordinaciones con las OPD, coordinaciones con Fiscalía, con Tribunales de familia, bastante contacto con los Consejeros Técnicos también y los colegios también es otro, otra institución bien fuerte en el territorio que igual nos ayuda bastante y nos facilita también espacios para hacer intervenciones (...)” (Sonia, Trabajadora Social)

“(...) cuando nosotros trabajamos los recursos en los niños, por ejemplo la autoestima, el desarrollo de estrategias de prevención, de movilización, de personas que ellos creen protectoras e identificación de las personas significativas muy importantes para los niños, la percepción de que ellos pueden hacer bien las cosas, mostrarles que los niveles autoexigentes de la vida los encajamos un poquito y les podemos hacer frente. Fortalecemos el auto concepto y los acercamos mucho más a la realidad, eso puede trabajarse paralelamente con el eje de resignificación y así los niños pueden desarrollar una resignificación mucho más estable y lograr los objetivos en el tiempo estimado.” (Daniela, Psicóloga)

“(...) yo me encuentro harto con el tema de que hay falta de normas y límites, ese es un tema que se refuerza harto, porque en la medida que el niño se sienta tranquilo, se sienta seguro, es un niño que estos papás le puedan dar tranquilidad, va a estar más capacitado y tranquilo para abordar otros temas, el tema de la confianza, la comunicación, el tono de voz, por ejemplo, se le sugiere eso a la mamá, porque por ejemplo yo veo que igual usted le habla fuerte al niño y si prueba hablarle con un tono más bajo, abráselo, tóquelo, o sea, son cosas tan básicas (...)” (Marta, Trabajadora Social)

De acuerdo a los discursos analizados, se evidencia que estas funciones son establecidas en las bases técnicas de los PRM, sin embargo, el cómo se aplican en las distintas intervenciones es una construcción que cada dupla realiza, creando las estrategias necesarias para el logro de los resultados esperados, por lo que aparece nuevamente el concepto de la resignificación de aquellos aspectos establecidos institucionalmente de acuerdo a las características de la actuación. Al respecto, Zemelman plantea que la resignificación obedece principalmente a las necesidades emergidas de cada realidad intervenida, es decir, la adecuación que las profesionales desarrollan en torno a los lineamientos pre- establecidos está relacionado con los desajustes que se visualizan entre los planteamientos teóricos o metodológicos que subyacen a la práctica social y la particularidad que cada caso presenta. A partir de esto, es que surge la posibilidad de introducir modificaciones al trabajo sistemático que se realiza al interior de estos programas, siempre considerando los factores provenientes del entorno, del propio/a sujeto/a de intervención y desde la propia institución.

Otro aspecto destacable, es que aún cuando las funciones se encuentran definidas para cada profesional, según su disciplina de origen, el trabajo interdisciplinario que realiza la dupla es fundamental para generar la red de

protección necesaria a fin de interrumpir los hechos abusivos y negligentes detectados en el entorno familiar de cada niño/a y adolescente.

“(...) las bases técnicas todos las acatamos pero las aplicaciones a la práctica, claro son a veces diferentes, pero en ese caso nosotros todos tenemos que iniciar con el tema de la protección, porque tú no puedes iniciar una reparación si es que las situaciones de vulneración que originaron el ingreso u otras paralelas que pueden haber, no están identificadas y no está asegurada la protección inicial del niño, sería como tratar no sé de curar una fobia a los temblores si está temblando todos los días, es como difícil (...)” (Rosa, Psicóloga)

Como se puede apreciar, los roles desempeñados al interior de los equipos dependen directamente de las funciones atribuidas a cada profesional y esta designación de funciones se realiza de acuerdo a la especialización de las duplas. Junto con esto, se ha visualizado que nuevamente las características de los/as usuarios/as constituyen un aspecto central en el desempeño de las funciones de la dupla, puesto que las necesidades evidenciadas en cada caso dirigen de cierta manera el proceso de intervención y las decisiones a nivel metodológico que se adoptan.

“Entonces, de esa forma se le va explicando y después de eso nosotros elaboramos un plan de trabajo que es lo que queremos lograr, esto es lo que vamos a hacer, está de acuerdo usted, le parece o es mucho pedir? No sí tía, sí me parece, en realidad porque yo en realidad no impongo el orden en la casa y mis hijos pasan por encima de mí y nadie me hace caso. Ya, entonces vamos a hacer esto, vamos a empezar a funcionar de esta forma (...)” (Laura, Trabajadora Social)

Otro aspecto relacionado con estas funciones básicas estipuladas en las bases técnicas, es la relación terapéutica desarrollada entre las profesionales con los/as usuarios/as, situación no establecida institucionalmente, sino más bien resultado de una co-construcción entre ambos actores involucrados en el espacio de intervención. Gran parte de las entrevistadas mencionaron la importancia de involucrar a los/as niños/as, adolescentes y familias en el proceso de configuración de los planes de trabajo, adoptando decisiones en conjunto con ellos/as, especialmente porque mediante esto se fortalece la vinculación con el/la usuario/a, se potencia su participación y se genera un mayor impacto con respecto a las estrategias utilizadas en la reparación del hecho abusivo. Desde esta perspectiva, Gergen plantea que en el contexto de la intervención se vuelve imperante extrapolar las características de la relación terapéutica y los cambios establecidos en este espacio, hacia el exterior, es decir, que las profesionales logren generar experiencias y aprendizajes significativos tanto en los/as niños/as y adolescentes atendidos como en sus familias, potenciando el desarrollo de cambios perdurables en la realidad problemática evidenciada. Esto último va a depender de la incorporación de aspectos culturales que presenten los/as usuarios/as, lo que otorga un significado de cercanía con las realidades que cada niño/a o familia presentan y por lo tanto, la actuación construida adquiere mayor valoración para ellos/as.

Finalmente, las funciones o responsabilidades centrales se establecen de acuerdo al rol que los/as profesionales desempeñan en el equipo de cada programa, y a pesar de estar estipulados institucionalmente, incluyen aspectos que sólo la práctica en torno a la problemática entregan, como lo representado por las necesidades que cada situación evidencia, lo cual determina de alguna manera el ejercicio de las funciones de cada profesional. Cabe considerar además, que dependiendo del trabajo interdisciplinario que desarrolle la dupla psicosocial, las funciones determinadas de acuerdo a cada profesional pueden ser realizadas tanto por las Trabajadoras Sociales y Psicólogas, dependiendo de las particularidades de cada caso. Es por esto que en algunas duplas se observa que realizan el trabajo en red en conjunto y que la resignificación de la situación de vulneración es resignificada tanto en los/as niños/as o adolescentes, como en los grupos familiares vinculados con la reparación.

3.3 Funcionamiento profesional interno de cada institución.

El *funcionamiento profesional interno de cada institución* es un subtema que caracteriza principalmente los procesos que se desarrollan al interior de cada programa, por lo que cada equipo se organiza de manera diferente con respecto a los demás, sin embargo, se reconoce como recurrente en las entrevistas la influencia que los/as coordinadores/as tienen con respecto al desarrollo de las intervenciones y del funcionamiento que posee cada proyecto. Claramente en los lineamientos programáticos se encuentran estipuladas las funciones de los/as directores/as, pero lo que ocurre al interior de cada equipo es una realidad que sólo sus integrantes evidencian y reconocen en la relación laboral. Cabe destacar que estas interpretaciones realizadas por las entrevistadas, desde los planteamientos del Construcciónismo Social, son construcciones múltiples de lo que sucede, es decir, no existen discursos consensuados en torno al funcionamiento que cada equipo desarrolla, sino que en base a las relaciones

profesionales que se construyen al interior de los proyectos y las experiencias obtenidas en el ejercicio de las funciones, cada entrevistada significa este concepto de manera diferente pero con matices similares, principalmente por el contexto de trabajo común que presenta cada equipo (Gergen, 2006).

“Es como que está todo, y cuando tú llegas acá te hacen como una inducción donde te queda súper claro cuáles son tus obligaciones y cuáles son los formularios que tienes que llenar y todo, y te dan un tiempo la Directora acá tiene esa estrategia que te da como una semana para que te ajustes al funcionamiento del proyecto (...)” (Carla, Psicóloga)

“(...) hay un aporte que es grupal desde el equipo construido también claramente desde el Coordinador un poco desde la visión que él aporta a cómo tiene que ser una buena intervención, y pero yo creo que particularmente está especialmente definido por las duplas y dentro de cada dupla es un mundo yo diría (...)” (Rosa, Psicóloga)

Un elemento reconocido en los discursos es el rol que cumplen los lineamientos programáticos en la organización que los PRM desarrollan en el transcurso de su funcionamiento. Para estos efectos las bases técnicas orientan los tiempos de trabajo a considerar y las funciones que cada profesional desarrolla, estableciendo criterios universales para los proyectos. Sin embargo, estas orientaciones son a nivel administrativo, por lo que la modalidad de trabajo es una construcción interna de cada equipo. Esta resignificación desarrollada por los equipos, desde lo postulado por Zemelman obedece a la necesidad que se

evidencia de otorgar coherencia entre aquellos elementos metodológicos y teóricos pre- establecidos, en este caso por SENAME, y las múltiples realidades que las problemáticas del maltrato y abuso infantil presentan, es decir, para que las intervenciones psicosociales tengan concordancia con el contexto particular de cada caso, los equipos desarrollan espacios de co-construcción respecto a los lineamientos instaurados para este tipo de proyectos colaboradores. Relacionado con el construccionismo social, se evidencia que en el funcionamiento de los PRM no existen modalidades únicas de trabajo, ni una estrategia validada como “la más coherente” con cada espacio de intervención, sino que se observan múltiples significaciones que los profesionales desarrollan en torno a las actuaciones que realizan, comprendiendo cada realidad de manera diferenciada, pero logrando coordinaciones basadas en el enfoque común de trabajo que los equipos poseen en el abordaje de esta problemáticas. Desde esta perspectiva, no existe una realidad conceptualizada como única, ni opiniones más significativas que otras, la modalidad de funcionamiento que poseen estos proyectos obedece a la consideración y validación de cada perspectiva personal que muestren los/as profesionales, potenciando el trabajo coordinado al interior de éstos.

“Entonces eso viene, está bien claro si uno tiene sabes cuáles son tus tiempos, cuál es el rol que tu cumples, cuál es tu función, qué es lo que tienes que hacer, qué es lo que no debes hacer, pero desde todo lo administrativo (...)” (Sonia, Trabajadora Social)

Otro aspecto constantemente reconocido como fundamental en el funcionamiento de los programas es el *trabajo en equipo*, sub subtema que adquiere un papel elemental en el cumplimiento de las distintas funciones y roles

establecidos para cada proyecto. De acuerdo a lo analizado en los discursos de las entrevistadas, el equipo cumple un rol destacado en la construcción metodológica que las duplas psicosociales desarrollan en el proceso de intervención, puesto que otorgan una mirada distinta y complementaria en el trabajo realizado con los casos, además de significar una instancia de respaldo para las profesionales consultadas.

“(...) tenemos una relación de compañerismo súper amena, es súper agradable trabajar en este equipo, todos tenemos una visión de una mejora continua, que es parte también de nuestras normas de trabajo y en ese sentido somos súper colaboradores y trabajamos siempre pensando en ayudar al otro, este tema del análisis de caso de equipo, yo lo mencionaba porque es esa la instancia donde nosotros logramos acuerdos y visualizamos en los niños cuales son las mejores alternativas.” (Eugenia, Trabajadora Social)

“Bueno, es fundamental siempre, lo que a mí me ha gustado mucho ahora es que validan tu opinión, validan tus sugerencias, tus conclusiones del caso, la Directora apoya bastante en eso. Ella es una persona que se mantiene, ella conoce todos los casos y nos va orientado también entonces en ese aspecto yo encuentro que estamos como súper apoyados.” (Sonia, Trabajadora Social)

Con respecto al mismo tema, aparece como altamente significativo poder disponer de una perspectiva común del trabajo que se espera desarrollar, es decir, mantener una visión compartida en el equipo de los objetivos y metas por lograr mediante la intervención. Esta situación permite que el equipo funcione en pro de

los acuerdos logrados y que existan criterios consensuados en aquellas situaciones conflictivas generadas en las actuaciones de cada profesional con los/as usuarios/as. Junto con esto, el paradigma que se maneje en torno a las temáticas de maltrato y abuso infantil se configura como un elemento común manejado por todo el equipo profesional, lo que permite desarrollar las funciones bajo un enfoque consensuado que responde a las características del entorno en el cual se desarrollan las problemáticas. Desde la Socialización esto se explica, como la manera en que los/as profesionales incorporan los elementos de la cultura organizacional en su propio mapa mental, es decir, que al incorporarse una persona a estos equipos se desarrolla un proceso de adquisición de los aspectos caracterizadores del proyecto en específico en el cual se integra, en especial el marco comprensivo bajo el cual cada programa construye su funcionamiento interno, guiando tanto el quehacer individual como grupal. La incorporación de estos elementos genera finalmente la adaptación de cada profesional en el contexto laboral y cultural en el cual se desenvuelven, potenciando el trabajo en equipo con una mirada común respecto a las situaciones de maltrato y abuso infantil abordados (Aguirre, 1994).

“(...) y en situaciones críticas de contención yo creo que hay un tema también súper claro, que todos tenemos aquí una visión de protección igual de clara, de lo que yo te decía la protección no tiene matices la protección es o no es, eso lo tenemos todos entonces todos sabemos que nos vamos acomodando al cien por ciento, o al mil por ciento si es necesario igual por un caso si vemos que se necesita digamos (...)” (Rosa, Psicóloga)

“O sea, no es que aquí nosotros somos un barco solo que navega, no, todos se supone que vamos para el mismo lado y todos sabemos lo que pasa con los casos de todos, o sea, yo sé lo que pasa con todos los casos que tiene mi otro colega Psicólogo, él sabe todo lo que pasa con mis casos, entonces todos estamos enterados lo que pasa con todos los casos. Aquí si alguno no sé, si está un día a cargo y llaman del tribunal, sabemos muy bien qué responderle.” (Carla, Psicóloga)

A través de este concepto de trabajo compartido que se mantiene en la mayoría de los programas, se visualiza que existe una retroalimentación constante al interior de los equipos en cuanto a las intervenciones desarrolladas y las estrategias que cada profesional va aplicando, permitiendo con esto que exista un aprendizaje continuo entre las duplas y que a la vez, estas reconozcan los esfuerzos realizados por sus pares. El reconocimiento mutuo y la validación del trabajo desarrollado por cada integrante de los equipos, es significado como un elemento de motivación para continuar desempeñando las funciones especificadas y a mejorar continuamente las labores realizadas, todo enfocado en la visión compartida de equipo que se mantenga.

4. Influencia de la formación profesional.

La formación profesional para efectos del presente análisis ha sido conceptualizada desde dos aspectos centrales: primero, la influencia que la formación universitaria tiene en las decisiones metodológicas adoptadas en las intervenciones que los/as profesionales de los PRM desarrollan en este contexto, considerando preliminarmente que existen elementos de esta formación que son

utilizados por las duplas psicosociales en la construcción de sus actuaciones, y como segundo elemento, se han contemplado los procesos de formación constante que los/as profesionales realizan en su desarrollo laboral, incluyendo en esto las capacitaciones y la necesidad de actualizar aquellos conocimientos adquiridos durante su preparación académica.

El tema de la formación profesional y la influencia que ésta tiene en los procesos de construcción metodológica, es asociado por las entrevistadas a dos aspectos centrales: *la consideración de la ética en la intervención y los fundamentos metodológicos de la intervención*, los cuales son recurrentemente identificados en los discursos planteados por las profesionales consultadas.

4.1 Consideración ética en la intervención.

La incorporación de la ética en el proceso de intervención, se incorpora como un elemento de gran realce y que juega un papel importante dentro del proceso de reparación de los niños, niñas y adolescentes, puesto que además se encuentra ligado a la toma de decisiones durante el proceso.

Considerando la alta complejidad de los programas de reparación, es que se necesita aún más que los aspectos éticos de todos/as los/as profesionales velen por resguardar la integridad primeramente de los/as niños/as y luego en la mantención de ciertos límites y parámetros dentro de la intervención, los que hacen alusión a las bases que van a sustentar el trabajo y lo que de alguna forma va permitir que todas las etapas se desarrollen sin interferencias o sesgos que impidan el normal funcionamiento de cada uno de los planes generados en torno a los objetivos planteados.

Todo proceso de actuación parte del objetivo de lograr cambios en aquellos aspectos que se encuentran alterados y que dentro de los planes de intervención son representados por los factores de riesgo para los/as sujetos/as de intervención, junto con aquellos elementos protectores que se deben potenciar para disminuir o aminorar los primeros. Es en esta lógica que los/as profesionales constantemente evalúan la situación particular que presenta cada niño o niña, a fin de idear el planteamiento entre la generación de cambio o mantenimiento del status quo.

“(...) si vienen de Tribunal, yo parto de la base que ellos tienen que venir porque hay una orden de Tribunal y en el transcurso al generar vínculo y cuando la familia se empiece a dar cuenta que es un aporte, que los niños tienen cambios, ellos mismos se dan cuenta que esto efectivamente les está ayudando (...)”

(Luisa, Psicóloga)

“(...) la familia de repente es como bien dependiente, son bien afectivos aquí en el trabajo, entonces los niños cambian, de un niño que por ejemplo llegaba muy agresivo, que bajaba su rendimiento escolar entonces la familia es demasiado dependiente y se va evaluando todo este bienestar en el niño sin las atenciones psicológicas (...)” (Marta, Trabajadora Social)

“(...) en la etapa de diagnóstico de la intervención vamos descubriendo una serie de detalles que en el fondo van aportándonos o a veces jugándonos en contra también que tiene que ver con las competencias parentales de los padres, con las influencias quizás o el conocimiento del tema tal vez es escaso, tiene que ver con el tema cultural, con la aceptación, con que de repente el agresor está dentro de la familia y aparecen todo ese tipo de cosas que son detalles importantes, nos juegan en contra en la intervención, entonces son esos lo que tenemos que ir planteando como objetivo a modo de ir trabajando e ir cambiando un poco estos conceptos que están arraigados en la familia, digo según distintas generaciones y que no les permiten avanzar en las intervenciones (...)” (Eugenia, Trabajadora Social)

Otro de los puntos a analizar entre los aspectos éticos en la intervención, tienen relación con observar a los niños, niñas y adolescentes como sujetos/as de derecho, que si bien sufrieron un episodio de vulneración, se pueden volver a fortalecer y a desarrollar en aquellos casos más críticos.

En los diferentes relatos de las profesionales se encuentra un punto común en la metodología de intervención, y es que todas parten de la base de que los/las niños/as y adolescentes son sujetos bastos de recursos propios que explotar y que si bien atravesaron por una situación difícil, que de alguna forma los denigró como personas, esto tiene que ser resignificado, de tal forma que sea una experiencia más en la vida, por lo que se puedan desprender aprendizajes y competencias nuevas para poder desenvolverse en los diferentes contextos. Desde los planteamientos de Gergen, se podría inferir la importancia de las diferentes estrategias de intervención utilizadas por los/as profesionales en el espacio terapéutico, sin embargo, el énfasis es aún mayor en la necesidad de construir una relación profesional-usuario/a basada en la colaboración y en la consideración del sujeto/a de intervención como un/a otro/a que posee las capacidades para

elaborar medidas de protección y reparación de la situación vivida. A partir de esto, las entrevistadas reconocen incorporar en el proceso de actuación las significaciones personales que tanto niños/as, adolescentes y sus familias poseen en torno a las problemáticas experimentadas, considerando en el plan de trabajo los intereses, inquietudes y recursos que cada uno/a de estos actores/as presenta en el contexto reparatorio. Una relación basada en posiciones colaborativas facilita los procesos resilientes, es decir, de cierta forma el hecho de que el/la sujeto/a de intervención visualice que es parte y co-responsable del desarrollo que tenga el trabajo realizado, permite la adquisición de un papel activo en la búsqueda de soluciones acordes a su propia realidad y aporta en la resignificación del hecho abusivo.

Cabe destacar que todas las entrevistadas aseguran que dentro de estos intentos de desarrollar una relación colaborativa y empática, existe una necesidad de encuadrar el espacio de intervención, es decir, establecer límites y reglas de funcionamiento que permitan un trabajo acorde a los objetivos establecidos, permitiendo con esto una vinculación netamente profesional enfocada en la superación de la problemática y el interés superior de los/as niños/as y adolescentes sujetos de actuación.

Uno de los hechos que se recalca en las entrevistas es que los/as sujetos/as de intervención aprendan a integrar esta situación vivida, que produjo daño, dolor, frustración, pero que estos sentimientos no pueden paralizar la vida o ser un impedimento para realizar las actividades que antes eran de su interés.

Una de las estrategias comunes entre las profesionales de los PRM es la “Normalización del hecho abusivo”, herramienta de intervención que se dirige a situar a los/as niños/as, adolescentes y sus familias en una perspectiva más amplia, para lograr una re-formulación del hecho abusivo desde la resiliencia. Es decir, está claro que la situación fue vivida y produjo diferentes consecuencias, pero lo importante es reponerse y seguir con los proyectos familiares y personales.

Desde esta estrategia, el objetivo principal que pretenden lograr las profesionales con su aplicación es desviar el foco del abuso como tema principal en las vidas de los/as niños/as y adolescentes atendidos, por un enfoque centrado en los aprendizajes generados a partir de esta experiencia. Mediante esta herramienta, el proceso reparatorio se constituye en un espacio que fomenta el desarrollo de resiliencia en los/as usuarios/as como capacidad central para la superación de los daños vinculados al hecho abusivo.

Desde el enfoque de la Normalización, el énfasis está en la necesidad de cambiar la etiqueta de niño “abusado”, que sólo implica revictimizar al/la niño/a y mantenerlo en la situación traumática experimentada, trasladando la perspectiva hacia un/a niño/a “valiente” que mediante sus recursos pudo sobreponerse a todo lo vivido y generar aprendizaje de esto. A partir de los planteamientos de la Ontología del Lenguaje, se observa que las profesionales al desarrollar cambios en la manera de conceptualizar al/la sujeto de intervención, generan nuevas formas de relación terapéutica y espacios de acción destinados a considerar las capacidades que cada usuario/a lleva consigo al momento de iniciar un proceso reparatorio. Las entrevistadas reconocen que al empoderar a los/as niños/as, adolescentes y familias, mediante el constante reconocimiento de sus habilidades y valores, se logra cumplir con los objetivos de resignificar la situación experimentada junto con generar aprendizajes significativos en la prevención de posibles repeticiones de las vulneraciones abordadas.

Un aspecto que igualmente se relaciona con el concepto de normalización, es lo mencionado por las profesionales en cuanto al desarrollo de la primera etapa diagnóstica, en la cual se utiliza como táctica principal no indagar en la experiencia de abuso que presentan los/as usuarios/as intervenidos, sino más bien centrarse en conocer otros ámbitos de la vida de éstos, junto con aquellas problemáticas contextuales que se vinculan con la temática de abuso. Desde la perspectiva de Selekman, se menciona que una parte importante en el establecimiento de rapport entre profesional y usuario/a, es realizar una indagación en torno a los aspectos de la vida cotidiana de los/as sujetos de actuación, desarrollando una cercanía con

la realidad que presenta el/la niño/a y familia. Considerar los temas centrales del grupo familiar y su sistema de creencias permite construir una relación de confianza y apertura conversacional que facilita el conocimiento por parte del/la profesional respecto a la dinámica familiar y por ende, comprender aún más el contexto en el cual se desarrolló el hecho de vulneración. Estos elementos son reconocidos por las entrevistadas como fundamentales al momento de elaborar un plan de actuación, ya que permite considerar las características y necesidades específicas que cada realidad plantea, conllevando la adecuación de los objetivos de la intervención con las particularidades de cada caso.

A partir de esto, lo que se logra es que los/as niños/as obtengan su propio espacio reparatorio, en el cual tengan la libertad necesaria para hablar del tema abusivo en los tiempos que ellos consideren necesarios, por lo que las profesionales evitan presionarlos a mencionar aspectos de la vulneración vivida que pueda resultar en una victimización secundaria.

Otro punto importante en que concuerdan las entrevistadas es que la constante victimización de los/as sujetos/as de intervención debe aminorarse, de tal forma de tratar de incorporar esa experiencia como un hecho que puede haber sido crítico como el de cualquier otra persona, lo que permite además que los/as niños/as movilicen sus propios recursos, empoderándose de su vida y tomando conciencia de que siguen siendo sujetos de derechos y que los pueden seguir resguardando frente a cualquier circunstancia.

“Claro, o sea la lógica es que tú lo veas como un niño integral, como un niño normal, yo creo que es súper importante eso, o sea, sacarse la etiqueta un poco del abuso porque eso te puede generar una discriminación ya sea positiva o negativa, o sea, te acerca más por compasión digamos, no, acá es súper importante que tú veas al niño como un sujeto con recursos y muchos recursos.”

(Rosa, Psicóloga)

“(...) la idea es entregarles a ellos herramientas para que puedan explotar sus capacidades, porque yo les dejo como bien claro que son ellos los que deben gestionar sus propios recursos, que ellos son capaces (...)” (Marta, Trabajadora Social).

“(...) luego que sea reconocido así, esperamos que lo vean como un sobreviviente a las situaciones, es decir, que elaboren todo una instancia de superación, no olvidar pero aprender a vivir con, en todo derechos.” (Eugenia, Trabajadora Social)

La confidencialidad es uno de los aspectos particulares que surgen en torno a la consideración de la ética y que se relaciona con el hecho de mantener cierto resguardo con los antecedentes que requieren mantenerse en reserva, en diferentes niveles, ya sea con el niño, con la dupla e incluso en el equipo del programa, esto por lo delicado de cada uno de los casos que se presentan y la confianza que los/as involucrados/as directos e indirectos entregan al profesional que está a cargo de la intervención.

El tema de la confidencialidad en este tipo de programas de alta complejidad es de gran relevancia, tanto para los/as sujetos/as de intervención como para los profesionales del proceso terapéutico, donde se va generando un vínculo y complicidad entre ambos, es por ello que se torna fundamental en la adherencia y participación que presenten los/as sujetos/as de intervención. Esta relación puede verse debilitada, si es que el tema de la confidencialidad no se cumple como aspecto ético y puede generar una crisis en caso que los antecedentes sean comentados, en este caso las profesionales en sus relatos señalan que los antecedentes del caso que presentan en las diferentes instancias suelen darse de forma parcializada, es decir, considerando el resguardo de

señalar sólo aquellos antecedentes que sean representativos de la situación general que está aconteciendo.

“(...) a nivel individual por el tema de la confidencialidad con el niño hay ciertas cosas que nosotros guardamos, cuando se ve alterada la protección los niños saben que nosotros tenemos que hablar, por ejemplo, si hay alguien que los está vulnerando en la escuela, en la casa ellos saben que inmediatamente la ley de confidencialidad la tenemos que romper, eso está claro desde el momento del encuadre, pero hay otras cosas que son netamente individuales que eso no se los decimos a las duplas (...)” (Luisa, Psicóloga)

“(...) entonces lo que yo tengo son otras carpetas de todos los niños en forma paralela, en donde están todas las pruebas, todos los trabajos y todos los respaldos de las pruebas que han sido realizadas, entonces si, por ejemplo, una Psicóloga hay algo que quiere revisar del caso, busca la carpeta y ahí está toda la información, pero no todos trabajan así.” (Daniela, Psicóloga)

Como se ha logrado analizar, los aspectos éticos son factores relevantes en el abordaje terapéutico de problemáticas altamente complejas como lo son el maltrato y abuso cometido con niños/as y adolescentes, puesto que las profesionales deben asegurar una intervención especializada, en un espacio de seguridad y confianza para los/as usuarios/as atendidos. Además, el hecho de configurar una actuación con pilares éticos correctamente establecidos, facilita la construcción de una relación profesional-usuario/a basada en el profesionalismo demostrado en la práctica por las duplas psicosociales pertenecientes a los PRM.

4.2. Fundamento metodológico en la intervención.

Los fundamentos metodológicos utilizados en la intervención se derivan distintamente de cada una de las disciplinas de los profesionales y las influencias que tengan en torno a las estrategias de trabajo, es decir, se relacionan con la formación profesional que las duplas presentan al momento de incorporarse a los proyectos y los elementos que posteriormente incorporan a través de la capacitación permanente.

De esta manera se desprende uno de los temas relacionados con los fundamentos metodológicos y que tiene relación con los distintos enfoques que las profesionales declaran utilizar en sus respectivas intervenciones. Desde allí se extraen relatos tanto del/la Trabajador/a Social y el/la Psicólogo/a, quienes manifiestan en el caso de los primeros utilizar enfoques sistémicos, puesto que la intervenciones están basadas en los subsistemas y el análisis del contexto en el que se desenvuelve el/la niño/a. Por su parte, las Psicólogas tienden a declarar una variedad de enfoques que guían su intervención y que en su mayoría responden a influencias desde la formación profesional, lo que de alguna manera ha marcado la forma de trabajo y relación entre la profesional y el/la sujeto/a de intervención.

Algunos de los enfoques que las profesionales de Psicología mencionan y concuerdan en sus discursos son el psicodinámico, el gestáltico, el cognitivo–conductual, entre otros, los que se van complementando en la práctica y permiten guiar la intervención basada en los parámetros establecidos por los diferentes enfoques a los que adhieren los profesionales.

“Hay una mezcla de modelos, pero el principal es el sistémico, porque uno va trabajando con los sistemas, como te decía, por ejemplo, cuando es necesario citar al papá, a los hermanos, a la abuelita es el modelo sistémico y las técnicas la entrevistas es la principal, la visita domiciliaria (...)” (Marta, Trabajadora Social)

“(...) de hecho somos formados en líneas distintas yo trabajaba desde la línea más psicodinámica, hay otro Psicólogo que trabaja más de lo gestáltico, la otra más desde la línea cognitiva- conductual, entonces desde ahí cosas que de repente técnicas que son como, uno se inclina más por una y la otra más por otra, y así vamos aportando diversidad (...)” (Rosa, Psicóloga).

“Bueno ustedes tienen que saber que nosotros trabajamos con niños víctimas de abuso sexual y maltrato grave, son casos súper complicados y eso obliga a estar continuamente revisando material pese a que todos los niños son víctimas de abuso, tú podrías decir bueno vas a ocupar la misma metodología para trabajar, pero no, o sea, cada metodología para cada niño es distinta, trabajamos harto con el juego, con un mecanismo para que los niños se puedan comunicar mejor, para que sea más fácil para ellos hablar de su experiencia y lo primero el objetivo cuando los niños ingresan acá tiene que ver con favorecer el reconocimiento de los hechos (...)” (Luisa, Psicóloga)

Uno de los antecedentes que surge con fuerza en los relatos, es el tema de la necesidad de capacitación constante que requieren los diferentes profesionales encargados de la reparación en estos programas, ya sea por la adquisición de nuevos conocimientos, el desarrollo profesional en el área de infancia o la actualización frente a técnicas o métodos de trabajo. Es así, como la ampliación

de conocimientos frente al tema o a otras asociadas, es un sentir común en las profesionales, puesto que la temática de alta complejidad necesita que se exploten al máximo este tipo de competencias, además de poder realizar un trabajo consciente y con las herramientas suficientes para desarrollar de la mejor forma una intervención psicosocial.

“Mira, yo creo que para este tipo de trabajo hay que estar constantemente actualizándose ya, capacitándose, asistir a seminarios, charlas o cursos que realicen, ya porque todo se va como innovando po, siempre hay algo nuevo que aprender ya, cómo trabajar con la familia ya, cómo enfrentar las crisis familiares, cómo fortalecer y enriquecer a las familias ya.” (Laura, Trabajadora Social)

“Entonces es una súper buena oportunidad también para estar estudiando constantemente, porque tú sales de la u y el tema era así cuando tú saliste pero cuando tú empezaste a trabajar era muy distinto, o no te explicaron todo lo que tú ves en tu trabajo diario. Entonces es necesario siempre estar estudiando, hay nuevas teorías, hay nuevas cosas, está internet pero de repente tú no sabes bien dónde buscar o cómo buscar, entonces hayas puras tonteras y de repente encuentras ¡ah, claro! (...)” (Carla, Psicóloga).

“(...) yo siento la necesidad de seguir preparándome con post títulos y cosas así, porque en el fondo, porque si bien la base fue en la universidad, siento que en lo que yo hago hoy día no hay mucho aporte, puede ser porque las cosas y los conocimientos están un poco obsoletos, como puede ser también que hay cosas de las que a lo mejor ni siquiera me acuerdo y que en el fondo la práctica es lo que te va dando o te va dando el manejo (...)” (Eugenia, Trabajadora Social)

Los enfoques reconstruidos en la práctica aparecen como un nuevo fenómeno que toma gran realce dentro de las entrevistas, por lo que al analizar algunos de los relatos se marcan los énfasis en aquellos elementos diferenciadores, como son respaldarse con un enfoque al comenzar el proceso terapéutico y en el camino considerar que es necesario, según las características del caso y del contexto familiar, modificar los planteamientos, lo que finalmente daría paso a incorporar nuevos enfoques que surgen más bien de las necesidades de la intervención

“Lo sistémico constructivista, que esto es un poco lo que yo he ido descubriendo en el quehacer, eso me lo ha dado el haciendo, no el enfoque teórico, sino que el haciendo a mi me ha obligado a modificar mi trabajo y está relacionado con ocupar un enfoque más constructivista y sistémico porque incorpora tanto al niño como sistema (...)” (Luisa, Psicóloga).

Cabe destacar que este planteamiento surge de forma particular dentro de las entrevistas, pero considera un elemento que tiene a la base la realización de una intervención fundada, situada y reflexiva, lo que queda de manifiesto en el discurso de la entrevistada, quien señala que se encuentra realizando un magíster para realizar su intervención con los fundamentos teóricos que este enfoque considera, así como también complementar el ajuste de los sustentos teóricos a la línea de acción del programa, lo que se deriva de un proceso de reflexión previamente realizado por la profesional.

VI. CONCLUSIONES, REFLEXIONES Y DESAFÍOS

Las conclusiones se presentan primeramente por cada uno de los objetivos específicos y luego se definen las conclusiones generales del estudio.

Con respecto al primer objetivo específico, *“Identificar los principales fundamentos teóricos que los equipos profesionales reconocen como base de la construcción de sus intervenciones psicosociales con niños/as, adolescentes y familias”*, se puede concluir que:

El proceso de construcción de las intervenciones psicosociales y, por ende, sus énfasis teóricos, derivan sustancialmente de la experiencia adquirida en la práctica a través de las intervenciones desarrolladas. Si bien todos los niños, niñas y adolescentes que ingresan a los programas de reparación lo hacen por una situación de abuso o vulneración, cada uno en forma particular requiere una intervención coherente con sus características y etapa del ciclo vital en la que se encuentran. Por lo anterior, es que la experiencia es connotada como un elemento que incide en los fundamentos teóricos que se utilizan en las actuaciones y que además es decisiva en el proceso de toma de decisiones metodológicas o procedimentales

La experiencia permite a los/as profesionales utilizar adecuadamente dentro del bagaje teórico aquellos elementos que son coherentes y que están relacionados con los objetivos de intervención, puesto que cada uno de los/as usuarios/a requiere trabajar ciertos procesos o etapas, considerando que en muchas ocasiones también se presentan con sus propias necesidades, las que son incorporadas dentro del plan de intervención, logrando a su vez mayor adhesión y participación en las sesiones.

Cabe destacar que los fundamentos teóricos dentro de los equipos profesionales entrevistados tienden a ser diferenciados, según sean Trabajadores/as Sociales y Psicólogos/as, esto por los enfoques y modelos que cada uno adhiere y que guían su actuar profesional en la intervención, adecuándola como se señalaba anteriormente a las necesidades o a las características particulares de cada uno de los/as niños/as y sus respectivas familias, puesto que partiendo de la base de la experiencia cada uno de los/as sujetos/as requieren un plan de intervención acorde y con tiempos distintos según las particularidades que presenten. Sin embargo, aunque existen diferencias metodológicas de acuerdo a la profesión de origen de cada una de las entrevistadas, es relevante mencionar que todas reconocen un marco de comprensión macro que orienta a este tipo de programas y las intervenciones que en él se desarrollan, el cual se ajusta a la Convención de los Derechos del Niño. Se observa una coherencia entre los planteamientos de la convención y los modos de operacionalizar los procesos reparatorios por cada dupla, evidenciándose esto a partir de los discursos construidos, en los cuales se visualizó el enfoque de derechos y la perspectiva que cada profesional poseía en cuanto al/la sujeto/a de intervención, los espacios de actuación y las relaciones terapéuticas desarrolladas. Las significaciones en torno a estos elementos de la intervención, en todas las entrevistadas confluía en una visión de niño/a con recursos para resignificación del abuso experimentado, niños/as con oportunidad dentro del espacio de actuación de entregar ideas y propuestas acorde al trabajo desarrollado, validación constante de las opiniones de los/as sujetos de intervención y relaciones basadas en el respeto y reconocimiento del/la otro/a como una persona con derechos inalienables.

El segundo objetivo específico pretendía *“Describir la manera en que los equipos profesionales de los programas de reparación resignifican los lineamientos metodológicos entregados por el SENAME en la construcción de sus*

intervenciones psicosociales con niños/as, adolescentes y familias”, al respecto se puede concluir que:

Los lineamientos programáticos definidos por el Servicio Nacional de Menores definen las bases y la guía institucional que deben seguir los PRM. Estos son conocidos e incorporados en el trabajo de los profesionales, constituyéndose en un elemento común a los distintos proyectos, sin embargo, en la práctica las bases dependen en primera instancia de la dinámica interna que establezca cada programa, puesto que la organización de los diferentes aspectos preestablecidos obedecerá al funcionamiento que cada equipo desarrolla en torno a las funciones por cumplir.

De esta manera, la resignificación de los lineamientos del SENAME se visualiza en dos dimensiones: la dimensión de la organización y prácticas diarias de los equipos de los programas de reparación de maltrato y abuso infantil y la dimensión de las intervenciones directas con los sujetos.

En la primera dimensión, las bases programáticas son adaptadas a las particularidades del entorno donde se desarrolla la intervención, especialmente en aquellos elementos, prácticas o decisiones metodológicas u organizacionales visualizadas en el quehacer profesional, primando aquellas relacionadas con las necesidades y características propias de cada proyecto.

Las resignificaciones, tanto organizativas como de intervención, siguen una lógica recursiva de tres niveles: nivel individual, nivel de dupla psicosocial y nivel de equipo profesional.

En el nivel individual, si bien la construcción social se genera a partir del contacto que mantienen las personas y en el constante intercambio relacional, en este proceso investigativo se identificó y caracterizó la resignificación individual, como un proceso que se genera cuando el profesional se encuentra en su espacio de intervención, donde él actúa con el niño, niña o adolescente, en el caso de el/la

Psicólogo/a y con la familia en los/as Trabajadores/as Sociales. Es en este espacio donde cada uno tiene la libertad de tomar las decisiones e incorporar las estrategias que considere pertinente en el proceso, sin embargo, se considera que éstas a su vez son una construcción social que viene influenciada por factores externos, por lo que no es netamente creación personal.

El nivel de dupla psicosocial adquiere gran relevancia dentro de todo el proceso de intervención puesto que se considera el trabajo más significativo e importante por la responsabilidad que se le delega a los profesionales, al hacerse cargo de un caso y desarrollar un plan de trabajo pertinente a la realidad y necesidades que presentan los/as sujetos/as. En este tipo de resignificación se desarrollan procesos de reflexión y discusión en torno a los factores que presenta el caso y a los ajustes/modificaciones que deben realizarse en el transcurso de la intervención. Otro de los factores que inciden en este proceso es el trabajo coordinado y de complementación que desarrolla la dupla, puesto que cada uno cumple una función relevante y requieren estar continuamente comunicándose y analizando las diferentes aristas de cada caso.

Un tema que surge asociado a este tipo de resignificación es la organización interna que mantienen los profesionales de la dupla psicosocial en los programas, puesto que en forma recurrente se pudo visualizar que dentro de los proyectos de reparación se encuentran establecidas las jornadas de atención, las administrativas y trabajo en terreno, sin embargo, no se encuentra determinado una jornada a nivel institucional para que la dupla psicosocial pueda reunirse en torno a los casos y analizar las diferentes situaciones y elementos que van surgiendo en el proceso.

El nivel de equipo profesional comprende una instancia de mayor envergadura, donde se reúne todo el equipo, para realizar aportes, sugerencias y estrategias de intervención, en aquellos casos que han presentado mayor complejidad y que, por lo tanto, no han tenido avances ni logros terapéuticos. Estos espacios permiten generar nuevas miradas y perspectivas de la situación

que no hubieran sido visualizadas por la dupla psicosocial, y que requieran una revisión y posible inclusión dentro de la intervención. Cabe destacar que la decisión final con respecto a las posibles modificaciones en la intervención son de exclusiva responsabilidad y criterio de la dupla, siendo ellos quienes conocen con mayor profundidad y cercanía el caso, por lo cual advierten las consecuencias que produciría la modificación de algunos elementos en el plan de intervención.

Respecto al tercer objetivo específico *“Identificar los roles que los equipos profesionales de los programas de reparación han ido construyendo en sus intervenciones psicosociales con niños/as, adolescentes y familias”*, se pudo concluir que:

Los roles que desempeñan las profesionales de los equipos representados en este proceso investigativo por la dupla psicosocial, responden a las funciones previamente establecidas en los lineamientos programáticos, donde se encuentra descrito claramente el perfil del profesional, las funciones y roles que le competen según la disciplina que cada uno tenga. Por lo tanto, los roles y la formación profesional están directamente relacionadas, en el sentido que delimitan el campo de acción de cada uno, donde están incorporadas, las funciones y tareas que se deben cumplir. En el caso de los programas de reparación los profesionales que trabajan son Psicólogos/as, Trabajadores/as Sociales, Abogado/a y Administrativos, donde las funciones para cada uno están previamente asignadas según los lineamientos programáticos, aunque de igual forma cada persona conoce claramente las responsabilidades que debe cumplir.

Cabe destacar que los roles también pueden tener relación con ciertas funciones que deben desempeñar las profesionales cuando se exponen a situaciones de crisis que experimentan los niños, niñas o adolescentes por lo que las necesidades de intervención en ocasiones también requieren que profesionales realicen contención, sensibilización y educación en aquellos casos. Este tipo de funciones no se encuentran definidas en la descripción del perfil de

los profesionales, pero pertenecen al ámbito actitudinal y de formación integral, donde es necesario que se entregue un servicio que no sólo se ajuste a lo meramente establecido en el plan de intervención, sino que también permita cubrir otras necesidades que pueden surgir de manera natural y que requieren ser contenidas para el normal desarrollo de la intervención.

El cuarto objetivo específico pretendía *“Analizar la influencia de la formación profesional que los equipos profesionales reconocen existe en el proceso de construcción de sus intervenciones psicosociales con niños/as adolescentes y familias”*, concluyéndose lo siguiente:

Con respecto a este objetivo se pudo visualizar que las profesionales de los equipos de reparación no reconocen una influencia directa de la formación profesional en el proceso de construcción de sus intervenciones, ligándolas más bien a elementos que provienen de los aspectos éticos que se deben contemplar en toda intervención y que en este tipo de programas en particular responde al resguardo y adecuada utilización de la información que se maneja de los diferentes casos, esto por el grado de complejidad que representan y por las múltiples problemáticas que están en desarrollo.

Otro de los elementos que surgió y que se incorporó dentro de los énfasis que marcaron este objetivo, es la constante capacitación en jornadas formales y en la búsqueda personal que realizan las profesionales, de tal forma de mejorar la intervención, a través de una práctica coherente y que responda a las necesidades y elementos contingentes que surgen en los diferentes procesos que desarrollan a diario.

Dentro de la influencia de la formación profesional en la construcción de las intervenciones es posible visualizar los fundamentos metodológicos en los discursos aportados por las Trabajadoras Sociales y Psicólogas, donde se

evidencian las diferentes técnicas de intervención, tanto aquellas de diagnóstico, tratamiento y los modelos a los que adhieren. En este tema es necesario hacer la diferencia entre los fundamentos que se visualizan desde el Trabajo Social, donde es posible evidenciar técnicas propias y reconocidas de la disciplina, como son: la entrevista, la visita domiciliaria y la elaboración de informes sociales, en tanto, al abordar el tema de los modelos de intervención las profesionales aludían a un enfoque ecléctico y en su defecto al modelo sistémico o integral, siendo el primero el más recurrente en los discursos de las Trabajadoras Sociales.

En el caso de las Psicólogas las técnicas y modelos de intervención utilizadas están en directa relación con el trabajo que realizan con los niños, niñas y adolescentes, donde las más significativas correspondían a técnicas indirectas asociadas al juego con los niños pequeños y a conversaciones ligadas a procesos individuales de acuerdo a las necesidades propias de los adolescentes. Al definir el modelo en el cual basaban su intervención, las profesionales declaraban fundamentar su trabajo en enfoques y modelos derivados de la formación profesional, los cuales eran concordantes con su forma de trabajo y abordaje de la problemática.

Si bien, los enfoques y modelos de intervención que utiliza una u otra profesión en su actuar profesional difieren, en la práctica estos se enfocan en adecuarse a las necesidades que plantean los/as sujetos/as de intervención y de esta forma potenciar estos enfoques con la exploración y búsqueda constante de información para poder concretar la intervención.

Por último, para dar respuesta al objetivo general el que pretendía *“Develar el proceso de construcción metodológica desarrollado por equipos profesionales de Programas de Reparación de Maltrato y Abuso en la Infancia, para ejecutar*

intervenciones psicosociales con niños/as, adolescentes y familias”, se puede concluir que:

Los lineamientos programáticos de SENAME han influido directamente para que los Programas de Reparación de Maltrato y Abuso en la Infancia se constituyan en proyectos que tienen una organización interna caracterizada por etapas y procesos ordenados y claramente demarcados, donde los/as profesionales deben seguir conductos regulares y desarrollar una intervención psicosocial en base a metas y tiempos de intervención.

Los procesos de construcción metodológica se constituyen en tácticas y estrategias de acercamiento a los/as sujetos/as de intervención, además de permitir idear nuevas formas de intervenir la realidad. La construcción que realizan los equipos profesionales de los PRM está directamente relacionada con ajustar las necesidades de intervención o emergentes con el plan de trabajo, de tal forma, que se puedan incorporar o extraer aquellos elementos que no aporten al proceso.

Cabe mencionar que en este proceso de construcción desarrollada por los equipos investigados, se detectaron una serie de “nudos críticos” o dificultades asociadas a los distintos niveles de intervención, los cuales se transforman en impedimentos para los/as profesionales al momento de generar una actuación coherente con los marcos comprensivos establecidos y eficiente de acuerdo a las necesidades detectadas en el contexto de las problemáticas. Estas dificultades se asocian principalmente a cuatro elementos: la complejidad que presentan los/as sujetos/as de intervención, falta de coherencia entre las intervenciones desarrolladas con el Modelo Ecosistémico al cual adhieren los equipos, colonización de la profesión de origen y ausencia de medidas de autocuidado establecidas institucionalmente en los proyectos.

El primer nudo evidenciado se relaciona con las características individuales que presenta cada sujeto/a de intervención y que lo conforman como tal, las

cuales en ocasiones se configuran como un elemento obstaculizador en el desarrollo de las intervenciones y en el logro de los objetivos reparatorios. Principalmente, la resistencia que muestran los/as niños/as, adolescentes y familias en torno a las medidas adoptadas por las duplas psicosociales, se constituye en un aspecto que limita las decisiones metodológicas que adoptan las profesionales y que las obliga tanto en su ambiente individual, psicosocial y al equipo a replantearse permanentemente las estrategias utilizadas. Con respecto a la dificultad vinculada con el modelo ecosistémico, se pudo visualizar una inconsistencia entre el reconocimiento de este marco metodológico que teóricamente guía las intervenciones desarrolladas por los equipos y las actuaciones profesionales propiamente tal. Esta idea es potenciada por los discursos elaborados por las entrevistadas en los cuales se reconocía que el eje central que orienta las medidas adoptadas por estos proyectos es el/la niño/a o adolescente vulnerable, y que los planes de acción se construyen a partir de las características que presenta cada niño, sin embargo, los otros objetivos terapéuticos ligados a las intervenciones realizadas con las familias y la red institucional de apoyo, son abordados en menor medida y sólo de acuerdo a las acciones desarrolladas por las Trabajadoras Sociales. Estas acciones, de acuerdo a lo planteado por las duplas, dependen del criterio profesional que las Psicólogas a cargo de la reparación del hecho abusivo con los/as niños/as y adolescentes establezcan, por lo que se aminoran las posibilidades de un real trabajo interdisciplinario al interior de los equipos. Se requiere mayor coherencia entre lo declarativo y lo operacional al interior de los proyectos investigados.

En cuanto al concepto de colonización de la profesión de origen, éste se relaciona principalmente con la dificultad planteada anteriormente referida a la necesidad de un trabajo mayormente interdisciplinario entre las duplas, lo cual se observa en una predominancia en la intervención que presentan las Psicólogas por sobre lo desarrollado por las Trabajadoras Sociales, evidenciándose matices de autoridad en relaciones profesionales caracterizadas en su mayoría por la complementariedad. Esta situación se constituye en un nudo en los procesos de

construcción, puesto que al no existir relaciones simétricas entre las duplas se dificulta la consecución de decisiones comunes, y la planificación de actuaciones que consignent los aportes que cada profesional desde su formación disciplinar puede incorporar. Por último, existe un nudo ligado con el autocuidado y es la necesidad de estrategias institucionalizadas en pro del cuidado del recurso humano componente de estos equipos, considerando la alta complejidad que presentan las problemáticas abordadas, además de transformarse estas instancias en espacios de colaboración y conocimiento mutuo entre los/as profesionales integrantes de los proyectos. Al no existir medidas oficialmente reconocidas por las instituciones aumentan las posibilidades de que las duplas que intervienen directamente con los/as sujetos/as de intervención desarrollen un desgaste a nivel emocional y laboral, impidiendo el desarrollo de instancias colaborativas al interior de los equipos e intervenciones realmente eficientes.

La construcción a nivel de dupla psicosocial tiene gran relevancia en el proceso de intervención, puesto que es la que tiene toda la información concerniente al caso, es la que mantiene un contacto y relación directa con los/as sujetos/as de intervención, además de ser la encargada de tomar todas las decisiones metodológicas que debe seguir el proceso. En aquellos casos en que la dupla psicosocial identifica que existe una variedad de factores de riesgo que pueden afectar el normal desarrollo de la intervención, es donde se presentan los casos al equipo del programa para que estos puedan conocer de manera general los antecedentes del caso y puedan realizar los aportes que permitan tener avances y logros a nivel terapéutico.

Algunos de los procesos de construcción metodológica que marcaron énfasis en los discursos de los equipos profesionales es lo concerniente a las técnicas de trabajo que utilizan las profesionales, las que van a estar delimitadas por los sujetos de intervención con los que se trabaje, es decir, si son niños/as, adolescentes o las familias, puesto que cada uno de ellos según sus características particulares requieren estrategias de intervención pertinentes.

Otro de los procesos de construcción metodológica que realizan los profesionales de los programas de reparación, corresponde al eje de resignificación, el que se desarrolla en la práctica con la construcción de diferentes técnicas y estrategias que se pudieron visualizar en la distinción que se realiza en la intervención con los/as niños/as y los adolescentes. En el caso de los primeros se suelen utilizar técnicas indirectas, a través del juego y dibujos, donde los profesionales de psicología utilizan las herramientas de percepción y análisis de los significados que se pueden visualizar en los símbolos, imágenes y utilización de los recursos disponibles. Estas estrategias son utilizadas frecuentemente, puesto que permiten indagar en los antecedentes de la situación desde un enfoque diferente al diálogo y utilizando elementos de interés para los/as niños/as.

En el caso de los adolescentes también se utilizan técnicas indirectas para partir la intervención, donde recurrentemente se parte desde temas asociados a la etapa del ciclo vital en la que se encuentran o se le presta particular atención a situaciones que sean de su interés. La utilización de estos factores facilitan considerablemente la intervención que se desarrolla con este grupo etario, puesto que son los que presentan mayor resistencia a participar de estos procesos y a entablar una conversación en torno al tema.

La intervención que realiza la Trabajadora Social con la familia, se caracteriza por la utilización de la técnica de la entrevista, donde se indagan antecedentes de la historia familiar y situaciones relevantes que permiten generar una anamnesis de los procesos por los que ha atravesado la familia. También es posible evidenciar intervenciones a nivel psicoeducativo, donde se educa acerca de temas asociados al abuso, las consecuencias y los procesos judiciales que se deben generar en caso que suceda este tipo de episodios, sin embargo, según lo analizado por las investigadoras la intervención en esta área requiere potenciarse, a través de la innovación de técnicas y estrategias de intervención que puedan propiciar que los padres o adultos responsables se constituyan en el núcleo protector y facilitador de herramientas personales de los/as niños/as y adolescentes.

Por último la construcción metodológica desarrollada por los equipos profesionales de los programas de reparación, en sus intervenciones psicosociales se basa en generar estrategias asociadas a los diferentes grupos etarios con los que deben preparar el plan de trabajo, vinculándolos en cada una de las etapas, a través, de la incorporación de sus necesidades al proceso de intervención, considerando las características, situaciones particulares por las que han atravesado y acogiéndolos en el proyecto desde la mirada de sujetos con potencialidades y herramientas personales.

VII. PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN

Según lo establecido en las conclusiones de este proceso investigativo, se pueden generar las siguientes propuestas de intervención:

a) Los procesos de análisis y reflexión de la dupla psicosocial deberían contar con un tiempo y espacio establecido institucionalmente. En efecto, la intervención de los profesionales está dividida en la atención de casos, salidas a terreno, trabajo administrativo y coordinaciones con redes, pero no se contempla un tiempo destinado a la planificación e intercambio de información entre Trabajadores/as Sociales y Psicólogos/as.

b) El proceso de intervención debería mostrar mayor coherencia con el Modelo Ecológico (enfoque dispuesto en la teoría Ecosistémica), esto es, los procesos reparatorios deberían focalizarse en “la familia” como sistema de acción e intervención. En efecto, focalizar técnicas y estrategias en la familia podría dar mayor énfasis a la generación de un núcleo protector en el cual el/la niño/a pueda desarrollarse, sentirse seguro y protegido.

c) Los equipos profesionales deberían disponer de espacios de autocuidado establecidas institucionalmente como medida imprescindible para la prevención del síndrome de burnout y para ofrecer coherentemente a los profesionales el derecho a su estabilidad psíquica y emocional.

VIII. BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, A. (1994). *Psicología de la adolescencia*. España: Editorial Boixerau Universitaria .
- Alvarez, J., & Jurgenson, G. (2005). *Cómo hacer investigación cualitativa: Fundamentos y metodologías*. Barcelona: Paidós Ibérica S.A.
- Baeza, M. (2002). *De las metodologías cualitativas en investigación científico- social: Diseño y uso de instrumentos en la producción de sentido*. Concepción: Universidad de Concepción.
- Barudy, J. (1998). *El dolor invisible de la infancia: una lectura ecosistémica del maltrato infantil*. Buenos Aires : Paidós.
- Barudy, J., & Dantagnan, M. (2009). *Los buenos tratos a la infancia: parentalidad, apego y resiliencia*. Barcelona: Gedisa.
- Barudy, J., & Marquebreucq, A. (2006). *Hijas e hijos de madres resilientes: traumas infantiles en situaciones extremas: violencia de género, guerra, genocidio, persecución y exilio*. Barcelona: Gedisa.
- Berger, P., & Luckmann, T. (2006). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Ceinos, M. (2008). *Diagnóstico de las competencias de los orientadores laborales en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación*. Madrid: Universidad de Compostella.
- De Shazer, S. (1996). *Pautas de terapia familiar breve: un enfoque ecosistémico*. Buenos Aires: Paidós.
- Echeverría, R. (2006). *Ontología del lenguaje*. Santiago, Chile: Ediciones Granica .

- Escamilla, A. (2008). *Las competencias básicas: claves y propuestas para su desarrollo en los centros*. España: Editorial GRAO.
- Espina, A., & Pumar, B. (1996). *Terapia familiar sistémica: teoría clínica e investigación*. Madrid : Fundamentos.
- Estrada, V., Torres, L., Carvajal, A., Rodríguez, A., Bermudez, C., Erazo, D., y otros. (2005). *Miradas sobre la sistematización de experiencias en Trabajo Social*. Santiago: Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano.
- Estriamana, J. (2003). *Fundamentos sociales del comportamiento humano*. Barcelona: UOC.
- Gallego, S. (2006). *Comunicación familiar: un mundo de construcciones simbólicas y relacionales*. Manizales: Universidad de Caldas.
- Gergen, K. (2006). *Construir la realidad: el futuro de la psicoterapia*. Barcelona: Paidós Ibérica S.A.
- Gilberti, E., Garaventa, J., & Lamberti, S. (2005). *Vulnerabilidad, desvalimiento y maltrato infantil en las organizaciones familiares*. Buenos Aires: NOVEDUC.
- González, B., Monjas, M., & Benito, M. (2000). *Las habilidades sociales en el currículum*. España: Secretaría General Técnica .
- Hernández, M., & Nieto, M. (2011). *Psicoterapia y rehabilitación de pacientes con psicosis*. Madrid : Grupo 5.
- Hogg, M., & Vaughan, G. (2010). *Psicología Social* . Madrid: Editorial Médica Panamericana.
- Horton, P., & Hunt, C. (1999). *Sociología*. Barcelona: Mc Graw Hill.
- Hough, M. (1999). *Técnicas de orientación Psicológica*. Madrid: NARCEA S.A.

- Intebi, I. (2011). *Proteger, reparar, penalizar: Evaluación de las sospechas de abuso sexual infantil*. Buenos Aires: Ediciones Granica .
- Limón, A. (2005). *El giro interpretativo en psicoterapia: terapia narrativa y construcción social* . México : Pax México.
- Malacrea, M. (2000). *Trauma y reparación: El tratamiento de abuso sexual en la infancia*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Niemann, C. (2005). *La construcción social de la realidad según Peter L. Berger y Thomas Luckmann*. Bindung: GRIN Verlag.
- Payne, M. (1995). *Teorías contemporáneas del Trabajo Social* . Barcelona: Paidós Ibérica S.A.
- Reynaud, E., & Sánchez, J. (1995). *La Psicología aplicada en México*. Ciudad de México: UNAM.
- Rodríguez, G., Gil, J., & García, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga: Ajibe, S.L.
- Rojas, A. (2001). *Después de romper el silencio: psicoterapia con sobrevivientes de abuso infantil*. San José: Editorial de la Universidad de Costa Rica.
- Ruíz, O. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa* . España: Universidad de Deusto.
- Sainsbury, M. (1978). *Introducción a la Psiquiatría* . Madrid: Ediciones Morata .
- San Juan, G. (1996). *Intervención psicosocial: elementos de programación y evaluación socialmente eficaces*. Barcelona: Anthropos.
- Sánchez, J. (2004). *Orfandades infantiles y adolescentes: introducción a una sociología de la infancia*. Ecuador: Abya Yala.

- Sautu, R., Boniolo, P., Dalle, P., & Elbert, R. (2005). *Manual de metodología: Construcción del marco teórico, formulación de objetivos y elección de la metodología*. Buenos Aires: CLACSO.
- Selekman, M. (1996). *Abrir caminos para el cambio: soluciones de terapia breve para adolescentes con problemas*. Barcelona: GEDISA S.A.
- Stake, R. (2007). *Investigación con estudio de casos*. Madrid: Morata.
- Trevithick, P. (2006). *Habilidades de comunicación en intervención social: manual práctica*. Madrid: NARCEA, S.A.
- Tudela, J. B. (2007). *Investigación Cualitativa*. Madrid: ESIC.
- Vasilachis, I. (2006). *Estrategias de investigación cualitativa*. Barcelona: Gedisa.
- Verhellen, E. (2002). *La convención sobre los derechos del niño: Trasfondo, motivos, estrategias, temas principales*. Bélgica: Garant.
- Vizcarra, M., & Dionne, J. (2008). *El desafío de la intervención psicosocial en Chile: aportes desde la psicoeducación*. Santiago: RIL editores.
- Zemelman, H. (2005). *Voluntad de conocer: El sujeto y su pensamiento en el paradigma crítico*. México: Anthropos.

IX. WEBGRAFÍA

- Berenzon, B. (2003). *La resignificación y la historia*. Recuperado el 2012, de http://www.google.cl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CCYQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.revistaaen.es%2Findex.php%2Frenia%2Farticle%2Fdownload%2F16391%2F16237&ei=cyqhUOHFHpOm8QTP2YG4CQ&usg=AFQjCNElc8jsjawJu_VdBlbYvyKmevWiQ&sig2=XMtNZjU_dqKi8W8o
- Calzada, A. (2004). *Revista cubana de medicina general integral: algunos aspectos de interés sobre la violencia y el maltrato infantil*. Recuperado el 07 de Marzo de 2012, de Revista cubana de medicina general integral: algunos aspectos de interés sobre la violencia y el maltrato infantil.: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252004000500011&lng=es&nrm=iso
- Cillero, M. (2011). *Organización de los Estados Americanos*. Recuperado el 22 de Mayo de 2012, de Organización de los Estados Americanos: http://www.iin.oea.org/cursos_a_distancia/el_interes_superior.pdf
- Deslauriers, J. (2010). *Trabajo Social Global*. Recuperado el 03 de Abril de 2012, de Trabajo Social Global: <http://revistashipatia.com/index.php/tsg/article/view/6/pdf>
- Díaz, O. (2007). *El modelo narrativo en la psicoterapia constructivista y construccionista*. Recuperado el 07 de Marzo de 2012, de El modelo narrativo en la psicoterapia constructivista y construccionista.: <http://www.cipra.cl/documentos/Narrativa%20y%20psicoterapia%20constructivista%20y%20construccionista%20--%20Diaz%20Olquin.pdf>
- EducarChile. (2009). *Declaración de los Derechos del Niño*. Recuperado el 01 de Mayo de 2012, de Declaración de los Derechos del Niño: <http://www.educarchile.cl/Portal.Base/Web/VerContenido.aspx?ID=76227>

- Escorial, A., Bellio, F., Curet, F., & Gaspari, M. (s.f.). Recuperado el 29 de Abril de 2012, de <http://www.uimunicipalistas.org/redes/redpersonas/data/1298307701.pdf>
- Freitas, L. (2008). La convención de los derechos del niño: apuntes básicos. *Scielo* , 431- 437.
- Larraín, S., & Bascuñán, C. (Marzo de 2008). *Maltrato infantil y relaciones familiares en Chile: Análisis comparativo 1994- 2000- 2006*. Recuperado el Marzo de 2012, de Maltrato infantil y relaciones familiares en Chile: Análisis comparativo 1994- 2000- 2006: http://www.unicef.cl/unicef/public/archivos_documento/253/maltrato_paraweb.pdf
- Ministerio de Justicia. (10 de Enero de 1979). Decreto Ley N° 2.465. *Diario Oficial* , pág. 13.
- Rojas, J. (2007). Los derechos del niño en Chile: una aproximación histórica, 1910- 1930. *Scielo* , 129-164.
- Santana, A., & Farcas, C. (2007). Estrategias de autocuidado en equipos profesionales que trabajan en maltrato infantil. *Scielo* , 77-89.
- SENAME. (Abril de 2008). *¿Cómo podemos detectar tempranamente vulneraciones de derechos a niños, niñas y adolescentes en nuestro barrio?* Recuperado el 01 de Mayo de 2012, de *¿Cómo podemos detectar tempranamente vulneraciones de derechos a niños, niñas y adolescentes en nuestro barrio?:* http://www.sename.cl/wsename/otros/ratemprana/cuadernillo_de_trabajo.pdf
- SENAME. (2007). *¿Qué es SENAME? Nuestra institución*. Recuperado el 27 de Abril de 2012, de *¿Qué es SENAME? Nuestra institución.:*

<http://www.sename.cl/wsename/estructuras.php?name=Content&pa=showpage&pid=>

- SENAME. (2010). *Anuario estadístico institucional*. Recuperado el 02 de Abril de 2012, de Anuario estadístico institucional.: http://www.sename.cl/wsename/otros/estudios_2012/ANUARIO_2010.pdf.
- SENAME. (2010). *Bases técnicas: Línea programas: Programas de protección especializada en maltrato y abuso sexual infantil (PRM)*. Recuperado el 06 de Marzo de 2012, de Bases técnicas: Línea programas: Programas de protección especializada en maltrato y abuso sexual infantil (PRM): http://www.sename.cl/wsename/licitaciones/p2-08-01-2010/bases_tecnicas_PRM.pdf
- SENAME. (2011). *Catastro oferta programática de la red SENAME*. Recuperado el 06 de Marzo de 2012, de Catastro oferta programática de la red SENAME.
- SENAME. (2012). *Qué es la protección de derechos*. Recuperado el 22 de Mayo de 2012, de Qué es la protección de derechos.: <http://www.sename.cl/wsename/estructuras.php?name=Content&pa=showpage&pid=10>
- UNICEF. (2012). *Convención sobre los derechos del niño*. Recuperado el 13 de Marzo de 2012, de Convención sobre los derechos del niño: <http://www.unicef.org/spanish/crc/>
- UNICEF. (2006). *Estudio del Secretario General de las Naciones Unidas sobre la violencia contra los niños*. Recuperado el 29 de Abril de 2012, de Estudio del Secretario General de las Naciones Unidas sobre la violencia contra los niños.: [http://www.unicef.org/lac/hoja1\(1\).pdf](http://www.unicef.org/lac/hoja1(1).pdf)