



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES,
JURÍDICAS Y ECONÓMICAS
Escuela de Trabajo Social

**Modelo de Fuerzas del Cliente:
Intervención social con familias de jóvenes
Infractores de ley privados de libertad.**

Seminario para optar al grado de
Magister en Intervención Social
Mención Familias

Autor:
Paula Carrasco Cabrales

Docente Guía:
Sandra Iturrieta Olivares

Santiago – Chile
2012

A las Familias,
A mi familia de origen,
Principalmente mis padres,
A la familia que hemos construido
Junto a Juan y mi princesa,

A las familias y sus jóvenes

A las y los trabajadores sociales

INDICE DE CONTENIDOS:

Resumen.....	pág. 4
Introducción.....	pág. 5
Planteamiento del Problema y Fundamentación.....	pág. 7
Justificación.....	pág. 14
Objetivos de investigación / Supuesto.....	pág. 15
Marco de Referencia.....	pág. 16
Las Familias y la relación con Jóvenes Infractores de Ley	
La Construcción Social de la Realidad	
Modelo de Perspectiva de las Fuerzas del Cliente	
Metodología.....	pág. 26
Paradigma.....	pág. 26
Enfoque.....	pág. 26
Método.....	pág. 27
Técnica de Recopilación de Datos.....	pág. 27
Selección de los Informantes.....	pág. 27
Análisis de Datos.....	pág. 29
Validez.....	pág. 29
Presentación de Resultados y Análisis.....	pág. 30
Proceso de Intervención.....	pág. 32
Definición de Intervención.....	pág. 32
Diseño de Intervención.....	pág. 35
Contenido de la Intervención.....	pág. 41

Lo que espera el/la trabajador/a social de la familia.....	pág. 44
Relación Profesional / Familia.....	pág. 50
El/La Trabajador/a social en la intervención.....	pág. 50
Vinculo Familia / Profesional.....	pág. 57
Contexto.....	pág. 60
Sistema Socio-económico.....	pág. 60
Sobreintervención.....	pág. 61
Contexto de Privación de Libertad.....	pág. 62
Conclusiones.....	pág. 64
Bibliografía.....	pág. 77
Anexos.....	pág. 80

II.- RESUMEN:

La presente investigación, tiene por objetivo Interpretar las prácticas de intervención social con familias de jóvenes infractores de ley privados de libertad, de la Región Metropolitana, a partir del Modelo de Perspectiva de Fuerzas del Cliente, cuya finalidad sería identificar los aportes que entrega el modelo en la intervención con familias de jóvenes infractores de ley privados de libertad, que han pasado por diversas instancias de intervención previa. La investigación se plantea desde el paradigma interpretativo, con enfoque cualitativo y un método interpretativo-cualitativo.

El estudio se realizará, por motivos de acceso, con profesionales de la Fundación Tierra de Esperanza y familias de jóvenes infractores de ley, de cuatro centros privativos de libertad de la Región Metropolitana: Centro de Régimen Cerrado San Bernardo, Centro de Internación Provisoria San Joaquín, Centro de Internación Provisoria y Régimen Cerrado Santiago, administrados por el Servicio Nacional de Menores, y la Sección Juvenil del Centro de Detención Preventiva Puente Alto, administrado por Gendarmería, todos centros en el marco de la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente.

I. INTRODUCCION:

La investigación tiene como foco de atención la intervención social con familias de jóvenes infractores de ley, privados de libertad, ya sea condenados o en proceso de investigación, en el marco de la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente que comienza su funcionamiento en Junio de 2007 en Chile.

A modo de profundizar el análisis desde la visión de familias y profesionales entrevistados, se interpretaran las prácticas de intervención social, con el modelo de perspectiva de las fuerzas del cliente, que entrega una serie de lineamientos a desarrollar durante el proceso de intervención.

En este sentido, lo relativo a “cliente”, según concepto utilizado en el modelo de perspectiva de las fuerzas, se refiere a una de las formas que los/as trabajadores sociales se refieren a las personas, lo que da cuenta de la significación o la forma de entender al otro y a su vez el tipo de relación que se establecerá, sin embargo, para efectos de esta investigación, y la significación del concepto, se preferirá el término “sujeto de atención” principalmente en el análisis y las conclusiones, que permite ver al otro como una persona activa en su proceso de cambio, sin aludir a una forma de transacción comercial, como se podría significar el concepto de “cliente”. A partir de ello, si bien el modelo se refiere a “cliente” para referirse a las personas, lo que se demuestra en el marco de referencia, el concepto al que se aludirá es al de “sujeto de atención”.

Por otra parte, y justamente dando importancia a las distintas formas de ver e interpretar la realidad, tal como la significación de distintos conceptos, que se plantea en el párrafo anterior, se complementará el Modelo de Perspectiva de las Fuerzas, con la Teoría de la Construcción Social de Berger y Luckmann, en concordancia con una investigación de paradigma interpretativo, con enfoque cualitativo, metodología que permitirá dar respuesta a la pregunta de investigación: ¿Cómo se relacionan las prácticas de intervención social con familias de jóvenes infractores de ley, con el modelo de perspectiva de las fuerzas del cliente?

El informe está compuesto por el Planteamiento del Problema de Investigación, donde se entregan antecedentes de la Ley de Responsabilidad Adolescente y su desarrollo, así como también de la intervención con familias de los jóvenes, y la presentación del Modelo de Perspectiva de las Fuerzas, donde se plantea la pregunta de investigación. A continuación, se presentan los Objetivos y el Supuesto de investigación, para dar paso al Marco de Referencia del estudio, que expone respecto de las Familias y específicamente de las Familias de Jóvenes Infractores de Ley, el Modelo de Perspectiva de las Fuerzas del Cliente y la Construcción Social de la Realidad. Posteriormente se da paso al Marco Metodológico de la investigación, Paradigma, Enfoque, Técnica de recopilación de datos, entre otros.

Luego, se presentan los Resultados y Análisis de los datos recopilados en base a las entrevistas desarrolladas a familias y trabajadores/as sociales, diferenciados por categorías, subcategorías y tópicos, relacionándolos con el Modelo de Perspectiva de las Fuerzas y complementados con la Teoría de la Construcción Social, para dar paso finalmente a las Conclusiones del estudio de acuerdo a los objetivos, y los hallazgos descubiertos.

III.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y FUNDAMENTACIÓN:

En Chile, tal como en países latinoamericanos y del mundo, se crea la Ley N° 20.084, en el año 2007, que establece un sistema de responsabilidad de los adolescentes, por infracciones a la ley Penal, constituyendo la reforma legal más importante en materia de menores de edad que se haya efectuado en nuestro país.

La Ley de Responsabilidad Penal Adolescente (en adelante LRPA), entra en vigencia en Junio de 2007, y se considera su aplicación *“a quienes al momento en que se hubiere dado principio de ejecución al delito sean mayores de catorce y menores de dieciocho años, los que para efectos de esta ley, se consideran adolescentes”* (LRPA, Art. 3. 2007). Se da fin al trámite de discernimiento e incorpora a un juez que controla la ejecución de las sanciones, otorga a los jóvenes el derecho a defensa al debido proceso, a ser oídos y a la separación de los adultos, siendo el Servicio Nacional de Menores (SENAME), la institución pública encargada de regular, ordenar y ejecutar las sanciones determinadas en los tribunales de justicia. Tal institución, encargada desde sus inicios a la protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes, es hoy, además, la responsable de administrar sanciones al mismo grupo objetivo.

Desde su planteamiento, el objetivo principal de la LRPA, sería la responsabilización de los adolescentes por los delitos que cometan y que la sanción forme parte de una intervención socioeducativa amplia, orientada a la plena integración social, considerando la privación de libertad sólo como último recurso. Para el cumplimiento de tales objetivos, se cuenta con diversos programas pertenecientes a SENAME, SENDA (ex CONACE), Ministerio de Salud, FONASA, Ministerio de Educación, Ministerio de Justicia y Gendarmería, además de otras instituciones colaboradoras, entidades responsables de la articulación en red de los servicios ofrecidos a los jóvenes y del correcto cumplimiento de las sanciones.

La LRPA, así como el sistema penal de adultos, establece una serie de derechos con los que deben contar los jóvenes al momento de enfrentar la justicia: ser informado cuando se le detenga, saber el motivo de su detención, permanecer en silencio, no ser obligado a declarar, debe ser tratado con dignidad, especialmente cuando esté privado de libertad, debe considerarse

su inocencia hasta que un tribunal determine su culpabilidad y si se llegase a comprobar la culpabilidad, la privación de libertad sería el último recurso y en el plazo más breve, tiene derecho a ser separado de los adultos, mantener contacto con su familia, mediante correspondencia, visitas o permisos de salida, además tiene derecho a solicitar el cambio de una medida privativa de libertad, por otra a cumplirse en el medio libre, siempre que favorezca su reinserción social.

Una vez que el joven es sorprendido en la comisión de un ilícito, es trasladado al tribunal correspondiente para control de detención, donde el juez pertinente determinará una investigación del hecho, con medida cautelar privativa de libertad al joven (donde es trasladado a un Centro de Internación Provisoria) o bien medida cautelar de medio libre (que desarrolla en su domicilio particular), durante el proceso de investigación. Una vez se determine la culpabilidad del delito, la Ley establece una serie de sanciones, según el artículo 6 de la LRPA:

- Internación en régimen cerrado con programa de reinserción social
- Internación en régimen semicerrado con programa de reinserción social
- Libertad asistida especial
- Libertad asistida
- Prestación de servicios en beneficio de la comunidad
- Reparación del daño causado
- Multa
- Amonestación.
- Penas accesorias: Prohibición de conducir vehículos motorizados y obligatoriedad de someterse a tratamiento de rehabilitación de drogas.

Considerando que la pena privativa de libertad, es por Ley el último recurso, se puede deducir que los jóvenes que se encontrarían en esta situación, serían los de mayor complejidad en términos de: connotación del (los) delito(s), reincidencia en las causas, sanciones en medio libre reiteradas, incumplimiento de otras sanciones, entre otras, por lo que este grupo revestiría particularidades entorno a los mayores niveles de riesgo de reincidencia en los delitos y por ende una situación individual, familiar y socio-cultural con altos niveles de vulnerabilidad.

A nivel nacional, SENAME administra 17 Centros de Régimen Cerrado, tres se encuentran en la Región Metropolitana y los otros 14 en cada una de las regiones del país, siendo la separación por sexo, edad y condición procesal, de acuerdo a las exigencias legales. Además, dentro de la oferta programática se incluye atención psicológica y social, escuela, talleres prelaborales, y atención por consumo de drogas. Por otra parte, conforme a lo dispuesto en el artículo 56 de la ley N° 20.084, si a un condenado al momento de alcanzar los 18 años, le restan por cumplir más de seis meses de la condena de internación en régimen cerrado, el Servicio Nacional de Menores, evacuará un informe fundado al juez de control de ejecución, en que solicite la permanencia en un centro cerrado de privación de libertad o sugiera su traslado a un recinto penitenciario administrado por Gendarmería de Chile. Asimismo, y en forma excepcional, cuando el condenado hubiere cumplido la mayoría de edad y sea declarado responsable de la comisión de un delito o incumpla de manera grave el reglamento del centro, poniendo en riesgo la vida e integridad física de otras personas, el Servicio Nacional de Menores, podrá solicitar al tribunal de control competente, que autorice el cumplimiento de la internación en régimen cerrado en un recinto administrado por Gendarmería, por lo que tal institución debe disponer de espacios segregados para esta población, de manera que no tengan contacto con el resto de la población penitenciaria, y las modalidades de ejecución de dicha condena deberán seguir siendo ejecutadas conforme a las prescripciones de la LRPA. En este contexto, en la Región Metropolitana existen dos lugares de tales características, la Sección Juvenil del Centro de Detención Preventiva de Puente Alto (masculino) y la Sección Juvenil de Centro Penitenciario Femenino de Santiago.

Respecto de los Centros de SENAME, La Región Metropolitana es la que alberga la mayor cantidad de jóvenes infractores de ley privados de libertad, encontrándose los Centro de Régimen Cerrado (CRC) y Centro de Internación Provisoria (CIP): Santiago (Mixto), San Joaquín (Hombres) y San Bernardo (Hombres). Todos los recintos, cuentan con la oferta programática señalada anteriormente (atención psicológica y social, escuela, talleres prelaborales, y atención por consumo de drogas), desarrollada por funcionarios de SENAME, o bien programas de instituciones colaboradoras que se licitan periódicamente, como es el caso de la Fundación Tierra de Esperanza, dedicada a la rehabilitación del consumo de drogas y la reinserción educativa en los recintos de San Joaquín (CIP), San Bernardo (CRC) y Santiago

(CIP-CRC), además de Proyecto de Intervención Psicosocial en la Sección Juvenil del Centro de Detención Preventiva de Puente Alto.

En cuanto a la intervención, SENAME establece una serie de orientaciones técnicas a desarrollar en el contexto de internación en régimen cerrado con programa de reinserción social, documento que fue publicado 2 años después de la puesta en marcha de la Ley (Diciembre de 2009), por parte del Departamento de Derechos y Responsabilidad Juvenil. Tales orientaciones, se traducen en la operacionalización de la Ley y del “programa de reinserción social” que se debe llevar a cabo con los jóvenes, por lo que previo a este documento, no existía claridad respecto a la normativa de los enfoques, modelos y estrategias que debían estar a la base de toda intervención.

El objetivo de la intervención socioeducativa en régimen cerrado es: *“Facilitar la integración social y la responsabilización de los adolescentes condenados a régimen cerrado a través de una intervención socioeducativa con programa de reinserción social que garantice el derecho a su desarrollo integral dentro del marco del respeto de sus derechos humanos”* (SENAME, 2011). Bajo esta lógica, se puede identificar la relevancia que se da a la situación individual del joven en cuanto a su responsabilización e integración social, sin embargo es posible observar la ausencia de una visión integrativa, que incorpore explícita y especialmente a las familias dentro de este proceso.

Respecto a la situación de los jóvenes infractores de ley en el país, se presentan como factores de riesgo ante la reincidencia del delito, aspectos familiares relacionados con: estilo parental hostil, crítico, punitivo, estrés familiar relacionado con aspectos económicos que genera conductas de hostilidad, evasión y depresión, estructuras familiares monoparentales y/o vivir en una familia de gran tamaño, abuso y negligencia familiar (Reyes, 2010), por lo que se puede afirmar la importancia de la relación entre las características familiares y la reincidencia en el delito de los jóvenes que infringen la ley, y por ende, la relevancia que reviste la intervención directa con los grupos familiares de los jóvenes.

La intervención con familias de jóvenes infractores de ley, es fundamental para promover cambios, considerando que es el primer enlace afectivo de los jóvenes, produciendo un

gran impacto en la visión de vida que el joven construye. La evidencia indicaría relaciones directas entre la situación delictual de los jóvenes, y las variables de funcionamiento familiar y la contribución en la mantención de ese comportamiento en el tiempo. (Milán, 2010).

Otro antecedente de importancia, es el hecho de que las familias de jóvenes infractores de ley en medio privativo de libertad, en general han sido abordadas por distintos interventores, ya que para que un joven infractor esté privado de libertad, debió pasar por una serie de otros dispositivos, que intervienen con las familias, los que podrían ser: programas de rehabilitación de drogas para jóvenes infractores, programas de libertad asistida simple o especial, equipos psicosociales de los centros de internación provisoria, encargados de caso de centro semicerrado, programa de horas en servicio a la comunidad, programa 24 horas para jóvenes que se están iniciando en la actividad delictual, entre muchos otros programas interventores a nivel comunitario como programas municipales o de SENAME para menores de 14 años, del área protección de derechos como Programa de Intervención Especializada y Programa de Intervención Breve que intervienen frente a vulneración de derechos de la infancia, entre otros.

En función de este diagnóstico, en que se denota la ausencia de orientaciones técnicas desde SENAME durante dos años, para la intervención con jóvenes infractores de ley, por otra parte, el objetivo de la LRPA en que da énfasis a la individualidad de los jóvenes para un proceso de integración social y responsabilización, la importancia de la intervención con familias frente a la relación entre características familiares y la reincidencia en el delito de los jóvenes y el hecho de que las familias han pasado, previo a la privación de libertad de sus jóvenes (hijos, nietos, sobrinos, etcétera), por otras intervenciones psicosociales, es que se visualiza la necesidad de descubrir estrategias de intervención social con familias de jóvenes infractores de ley, acorde a sus características particulares y nivel de complejidad, a modo de contribuir a la reducción de los niveles de reincidencia de los jóvenes, visualizando a las familias como un agente fundamental frente a los procesos de intervención con estos jóvenes.

La intervención familiar por tanto, y desde el Trabajo Social, resulta una tarea de gran complejidad, considerando las características de las familias contemporáneas, por lo que se torna un desafío intervenir reconociendo el protagonismo de las familias en sus propias transformaciones (Sanhueza, 2008).

En esta línea, respecto al descubrimiento de estrategias innovadoras de intervención social, se visualiza que a partir de la década de los 90', diversos autores comienzan a hablar de descubrir las fortalezas de las personas que viven diversas problemáticas y con las que se inicia un proceso de intervención, entre ellos se encuentra Adrian Duplessis VanBreda en su libro "Teoría de la Resiliencia" (2001), Weick y Saleeby, trabajadores sociales en su artículo "Apoyando las fortalezas de la Familia" (1995), Peter de Jong y Scott D. Miller en el texto "Entrevistas para descubrir las fortalezas de los clientes" (1995), Charles Cowger en su artículo "Evaluando las fortalezas del Cliente" (1993). En general la literatura se encuentra en inglés, sin traducción al español, por lo que en nuestro país esta perspectiva de intervención relacionada con descubrir las fortalezas, es relativamente reciente, y se podría deducir, desconocida por parte de los/as trabajadores sociales.

El **modelo de perspectiva de las fuerzas del cliente**, se relaciona con la teoría de la construcción social, donde su principal premisa es "*Colocar énfasis en las potencialidades, fortalezas y recursos, en contraposición al énfasis en las carencias, los déficit y los problemas de las personas y familias... Esta perspectiva no desconoce que la mayoría de los problemas que experimentamos son el resultado de la manera en que nos hemos organizado y como hemos creado y localizado los recursos para sobrevivir, y tampoco desconoce las dificultades reales de la vida que oprimen y que excluyen, pero enfatiza en los factores que posibilitan la inclusión*". (Solar, 2000: 01). Esta forma de intervención por tanto se centraría en las potencialidades de los sujetos de intervención para superar las situaciones adversas que han debido sobrellevar, más que en los aspectos que han provocado los problemas, y según la autora, esto relevaría los factores que posibilitan la inclusión, considerando que tanto los jóvenes infractores de ley en medio privativo de libertad, como sus familias, requieren este proceso de inclusión social.

La perspectiva de fuerzas del cliente plantea una serie de guías para la evaluación de las fuerzas (Solar, 2000), que se nombran a continuación, pero que se profundizarán en el marco de referencia:

- Dar preeminencia al significado que el cliente le da a los hechos
- Creer al cliente
- Descubrir lo que el cliente quiere

- Conducir la evaluación a través de las fuerzas personales y ambientales
- Hacer una evaluación multidimensional de las fuerzas
- Usar la evaluación para descubrir lo singular
- Usar un lenguaje que el cliente pueda entender
- Hacer de la evaluación una actividad que vincule al trabajador social a la familia
- Alcanzar un acuerdo mutuo de evaluación
- Evitar las culpas y culpar
- Evitar el pensamiento causa-efecto
- Evaluación, No diagnóstico

Todas estas guías orientan el quehacer profesional a modo de promover el empoderamiento de las familias y la eventual resolución de sus problemas, basando la intervención en sus propios recursos, considerando que las familias en situación de pobreza y vulnerabilidad social, han sobrevivido “...*gracias a una serie de estrategias implementadas para ello; más allá de una mirada normativa, lo importante es reconocer los recursos existentes en ellas, los que hasta ahora les han permitido sobrevivir...*” (Sanhueza, 2008: 93).

En base a este modelo de intervención, y considerando la importancia ya señalada respecto de la intervención con familias de infractores de ley privados de libertad, cabe conocer **¿Cómo se relacionan las prácticas de intervención social con familias de jóvenes infractores de ley, con el modelo de perspectiva de las fuerzas del cliente?** Tal interrogante permitirá visualizar la aplicabilidad del modelo desde los profesionales del área social, con familias que presentan características particulares, permite comprender tales prácticas a partir de esta perspectiva, así como también identificar aportes del modelo a los procesos de intervención social familiar.

IV.- JUSTIFICACION

El hecho de manejar el modelo de perspectiva de las fuerzas del cliente como forma de intervención que releva las potencialidades de los sujetos, por sobre sus carencias, sin desconocer las problemáticas que han llevado a una situación particular, permite ampliar la mirada en busca de abordar el problema desde enfoques alternativos.

En la intervención social con familias de jóvenes infractores de ley, la presencia de desbordes o descompensaciones ante la privación de libertad y una historia de vida de problemáticas a nivel familiar, sumado a la intervención de distintos agentes sociales, van provocando en los sujetos de atención, cierta desmotivación y desgaste frente a los procesos interventivos. Se desarrolla recurrentemente la victimización secundaria tanto en los jóvenes como en sus familias, donde distintas instancias institucionales, profundizan respecto de los sucesos ocurridos en la trayectoria de vida que habrían desencadenado en la comisión de ilícitos, deserción escolar, consumo de drogas u otros.

La identificación de problemáticas, el reconocimiento de vulneraciones de los jóvenes y sus familias, y las eventuales resistencias que puedan tener a los procesos de intervención, genera además en los propios profesionales ciertas angustias y desesperanzas frente al proceso de cambio que pudieran experimentar los jóvenes y sus familias, orientado a la reducción de los niveles de reincidencia delictual.

La identificación de fortalezas, como estrategia alternativa y novedosa, permitiría disminuir estos niveles de angustia y desesperanza, en la medida que es posible visualizar salidas a las problemáticas, focalizando la atención en los recursos de los propios involucrados y de su entorno, para superar las situaciones que han vivido y que aún enfrentan.

Por tanto el modelo de perspectiva de las fuerzas, en la intervención con familias y jóvenes por parte de trabajadores/as sociales colabora a disminuir una predisposición negativa frente a la intervención, reconocer y evaluar recursos de los sujetos y de su ambiente, promover el empoderamiento de los mismos y tender hacia la integración social de los sujetos.

V.- OBJETIVOS:

Objetivo General:

- Interpretar las prácticas de intervención social con familias de jóvenes infractores de ley privados de libertad de la Región Metropolitana, a partir del Modelo de Perspectiva de Fuerzas del Cliente.

Objetivos Específicos:

- Identificar las perspectivas de los profesionales, respecto de las prácticas de intervención social familiar.
- Distinguir las perspectivas de las familias, respecto de las prácticas de intervención social familiar.
- Relacionar las percepciones de las familias y los profesionales, con las prácticas de intervención social familiar, con el Modelo de Perspectiva de Fuerzas del Cliente.

VI.- SUPUESTOS Y/O HIPÓTESIS DE TRABAJO:

De acuerdo a la pregunta y los objetivos que se plantean, se parte del supuesto de que existirían ciertas concordancias entre las prácticas de intervención social con familias de jóvenes infractores de ley privados de libertad, y el modelo de perspectiva de las fuerzas del cliente, y en aquellos aspectos que no exista concordancia, el modelo de perspectiva de las fuerzas sería un aporte a los procesos de intervención social tendientes a la integración social de los sujetos.

VII.- MARCO DE REFERENCIA:

Las Familias y la Relación con Jóvenes Infractores de Ley:

Las familias cumplen un rol básico, consistente en formar a sus miembros para que desarrollen personalidades adaptadas, moral y productivamente, al sistema. Si las familias no logran adaptarse, son consideradas familias “problema”, donde el sistema social genera mecanismos reguladores que facilitan que cumpla el rol esperado (Perez-Luco, 2004). En este sentido, las familias sufren conflictos que tienen relación con los ajustes frente a cambios socio-culturales y/o propios de su ciclo vital, de sus miembros, o bien en el ciclo de vida familiar. Tales conflictos, repercuten en el desarrollo de toda persona, ya que es a través de este grupo, que los individuos se socializan, son conscientes de la existencia de otros, y se convierten en un miembro más de la sociedad. La familia por tanto, sería el mayor transmisor de valores y contravalores vigentes en la sociedad, por lo que incluso se puede afirmar que en cada conducta problemática de un individuo, casi siempre subyace un problema familiar manifiesto o encubierto (Saldaña Maraboli, 2004), que en determinados momentos, requiere apoyo profesional.

Respecto a esta situación, *“La escalada de intervenciones sobre las familias que han sido definidas como “problema” colabora en la estructuración de un sentido de ineficacia que paraliza a los adultos, o les hace mantener patrones cada vez más rígidos y violentos para ejercer control...”* (Perez-Luco, 2004: pág. 129). En este sentido, la familia influiría en las conductas desadaptativas que presentan adolescentes y jóvenes.

En el caso de las conductas delictivas de los adolescentes, el apoyo de los padres y otros recursos extra familiares, para promover el ajuste psicosocial es clave, requiriéndose para ello, ciertas competencias parentales (Pino, 2010) tales como:

- La capacidad de Apego: referida a los recursos emotivos, cognitivos y conductuales de los padres para responder a las necesidades de sus hijos.
- La empatía: relacionada con la capacidad de los padres, de sintonizar con el mundo interno de sus hijos.

- Los modelos de crianza adecuados: que tienen relación con los procesos de aprendizaje que desarrollan los padres con sus hijos.
- Generar y utilizar redes sociales: Considerando que las redes de apoyo fortalecen y proporcionan recursos para la vida familiar.

A partir de estas definiciones, Pino (2010) señala por otra parte, tipologías de Parentalidad Incompetente: Parentalidad Mínima, Parentalidad Parcial, Parentalidad Crónica y Parentalidad Tóxica, clasificación que serviría para ubicar a las familias de los jóvenes infractores de ley e identificar el nivel de complejidad que presentan:

Parentalidad Mínima	Parentalidad Parcial	Parentalidad Crónica	Parentalidad Tóxica
El adolescente es considerado sujeto de derecho, aún cuando presenten algunos desajustes en sus recursos de apego, empatía y modelos de crianza.	Deficiencias importantes en la parentalidad, sin embargo, existe la disponibilidad de avanzar y tener expectativas positivas hacia los hijos.	La co-parentalidad o parentalidad social es el paradigma central en la intervención, por ejemplo maltrato grave.	La integridad biopsicosocial de los hijos está en peligro.
Capacidad de pedir ayuda.	Mediana complejidad.	Ausencia y no disponibilidad parental. Ausencia de figura de apego adulta.	Responde a dificultades más psiquiátricas.
Existencia de participación en redes.	Existencia del deseo de proteger a sus hijos.	Ambientes caóticos y cambiantes.	Vulneraciones graves.
Capacidad introspectiva en el ejercicio de su responsabilidad.	Requieren co-parentalidad para el mejoramiento del ejercicio de su rol.	Presencia de estrés y experiencias constantes de dolor. Pobreza en los modelos de comunicación.	Intervención del Estado un deber ser.
Aceptación y reconocimientos de dificultades en su rol.	No hay presencia de abandono hacia sus hijos.	Susceptibles a medidas de protección dado el nivel de daño	Daño deliberado hacia sus hijos.
Colaboración en espacio de ayuda y relación con profesionales.	Requieren mayor acompañamiento profesional y /o técnico.	Se requiere intervención multidimensional, multidisciplinaria,	Ejemplo: Síndrome de Munchhausen, obligar el ejercicio de la prostitución,

		intensiva y de largo plazo	violación , etc.
Existencia de recursos para acompañar proceso de desarrollo de sus hijos.		Padres con historia de maltrato, objetos de su historia de víctima y socialización deficiente.	
Leve complejidad.		Alta complejidad. Falta de eficacia. Falta de perspicacia.	

El cuadro anterior, permite visualizar una panorámica de dificultades que aumentan niveles de complejidad, presentes en los sistemas familiares de jóvenes infractores de ley con parentalidad incompetente, lo que grafica además los obstáculos que se deben enfrentar al momento de iniciar un proceso de intervención social familiar. Son familias que van desde una leve complejidad con algunos desajustes, pero con capacidades y recursos internos y sociales, a familias que claramente presentan un riesgo para los adolescentes ejerciendo daños deliberados hacia los mismos.

Según un estudio a nivel nacional, los principales conflictos familiares de jóvenes infractores de ley, se relacionan con la violencia intrafamiliar, el maltrato infantil, el autoritarismo, sobreprotección, menoscabo de la autoimagen, ausencia de figura paterna y separación de los padres (Mettigof y Sepulveda, 2005, en Reyes, 2010), perteneciendo los jóvenes a familias multiproblemáticas, con desmotivación frente a los procesos de intervención. En definitiva, la presencia de padres inefectivos, ambiguos, que no supervisan y con irregulares métodos disciplinarios, se convierten en un contexto de riesgo para que un niño o niña comience a desarrollar conductas desadaptadas (Hein, 2004).

Frente a esta situación, Pino (2010) señala la importancia de abordar, mediante una intervención social, la promoción de la capacidad de afecto y comunicación familiar, sumado al hecho de fortalecer las capacidades de control y supervisión familiar, reforzando y favoreciendo actividades prosociales.

Los procesos de intervención, requieren no solo de información respecto del fenómeno de los infractores de ley y su entorno familiar, o el conocimiento de las situaciones particulares,

es decir el caso a caso, sino que además se complementa con el constructo social que hay de fondo. Desde esta perspectiva, en la medida que exista una reflexión profunda respecto del quehacer profesional, una mirada particular pero también amplia del fenómeno, considerando la visión de los propios involucrados, se logrará desarrollar intervenciones adecuadas, acordes a la realidad de cada sujeto.

Teoría de la Construcción Social de la Realidad

Una forma de comprender la realidad familiar, es a través de la teoría de la construcción social, cuyos principales exponentes son Peter Berger y Thomas Luckmann, quienes en su libro “La construcción social de la realidad” escrito en 1966, comienzan a relevar la premisa de que la realidad se construye socialmente, y que la sociología del conocimiento debería analizar los procesos por los cuales esta realidad se construye o ya está establecida (Luckmann, 1999). Se parte del hecho de que la sociedad se encuentra estructurada en base a un deber ser, culturalmente arraigado, previo a nuestro nacimiento, donde la vida cotidiana sería una realidad interpretada por las personas, quienes tienen un significado subjetivo de un mundo coherente, pero que además sería una vida cotidiana en permanente interacción social donde se intercambian las expresividades que mantienen la realidad.

En primer lugar, la característica que cualifica a la realidad social en cuanto tal, es que genera “objetivaciones”. Estas construcciones, que pueden definirse como constelaciones de significados, servirían para: demarcar el “sentido de la vida” de un grupo social dado, crear consciencia de grupo, resolver asuntos prácticos de la vida cotidiana sin esfuerzo psicológico, establecer diferencias colectivas con respecto a otros grupos, y establecer un horizonte común de expectativas y deseos (Vásquez, X. 2006). Tal como señala Anderson (en Solar, 2000), a través del lenguaje, que se manifiesta de manera verbal y no verbal, es que se mantienen los contactos significativos para cada cual, creando realidades que se comparten con unos y otros

La principal de las objetivaciones, sería el lenguaje, como sistema de comunicación general, donde la realidad deviene nombrada y por tanto diferenciada. Las palabras denotarían a un objeto como real, por lo que se comprende que lo que no tiene nombre, no existe (Vásquez,

X. 2006). Esta afirmación, vendría a corroborar lo sentado por Berger y Luckmann, que señalan que no se puede existir en la vida cotidiana sin interactuar y comunicarse regularmente con los otros.

De acuerdo a los autores, la sociedad existe como realidad tanto subjetiva como objetiva:

Desde la sociedad como realidad subjetiva, cada persona interpreta la realidad, hechos y peculiaridades de la sociedad, de acuerdo a su propia historia, sus experiencias personales, su propia subjetividad que reviste particularidades. Al mantener intercambio con otras personas, interactuamos y nos relacionamos intersubjetivamente, sobre la base de que cada cual presenta una historia personal. A partir de nuestra subjetividad, interpretamos lo que nos rodea y al interactuar con otros, nos relacionamos intersubjetivamente (Iturrieta, 2001). Se interacciona primero a través de la socialización primaria (la primera por la que un individuo atraviesa en la niñez) y luego la socialización secundaria, referida a cualquier proceso posterior, donde se interacciona en nuevos sectores del mundo objetivo.

Respecto de la sociedad como realidad objetiva, para que la sociedad se construya como realidad objetiva, debe seguir un proceso de tres etapas: primero, objetivización de la realidad, donde se objetiva lo que ha sido construido a partir de la intersubjetividad. En ese sentido, se interpretan las actuaciones humanas como parte natural de la sociedad, objetivizando los pensamientos a través del lenguaje. El segundo proceso es la institucionalización, donde las objetivaciones se convierten en instituciones, se legisla al respecto o se considera algo obvio y natural. La última etapa consiste en la legitimación de la realidad, donde las personas internalizan esta realidad y se legitima a través de nuestra propia socialización utilizando un lenguaje verbal o no verbal, completando así el proceso de construcción social de la realidad.

La teoría sociológica de Berger y Luckman proporciona herramientas que permiten comprender cómo la vida cotidiana se construye, se reproduce y se transforma, influyendo en las diferentes personas y familias.

Shutz (en Solar, 2000) ha demostrado cómo se da la construcción social de la realidad desde la intersubjetividad, planteando que cada individuo llega a un mundo presignificado,

preinterpretado y presimbolizado, pero se sitúa de manera única y exclusiva de acuerdo a su propia biografía, experiencias subjetivas previas, donde la familia cobra un particular valor de acuerdo a sus propias características. Al compartir con otros un mundo común, se comparte un común sentido, un sentido común, por lo que la estructura social del mundo de la vida cotidiana, es un mundo intersubjetivo, donde las relaciones sociales (Según Berger y Luckmann en Solar, 2000), crean un nosotros en el presente compartido de las relaciones cara a cara.

En la intervención con las personas, según Laird (en Solar, 2000), el esfuerzo estaría en buscar la “verdad” o “realidad” no sólo en las teorías o cuerpos de conocimiento, sino en buscar cómo las personas le dan sentido a sus experiencias, la manera en que las interpretan y los efectos que las interpretaciones tienen en sus propias vidas. Esto, supondría una relación más igualitaria frente al conocimiento, de acuerdo a las interpretaciones de las personas y no a la autoridad de una verdad única, lo que supone la presencia de un trabajador social como agente externo, curioso de indagar y conocer a través del diálogo, a las personas, para colaborar en la resolución de sus problemas.

Modelo de Perspectiva de las Fuerzas del Cliente

En base a la perspectiva de la construcción social, se desarrolla la perspectiva de las fuerzas, con influencias del movimiento de terapia familiar, que releva las potencialidades, fortalezas y recursos de las personas, las familias y los ambientes, sin desconocer las problemáticas y las situaciones que han llevado al conflicto.

En la década de los 90', autores principalmente estadounidenses, tales como Charles Cowger, Adrian Duplessis Vanbreda, Ann Weick, Dennis Saleeby, Peter de Jong y Scott D. Miller, han realizado publicaciones respecto de la perspectiva de las fuerzas, también en el marco de la Teoría de la Resiliencia donde trabajadores sociales intentan crear paradigmas, marcos conceptuales, herramientas de evaluación y modelos de intervención, que promueven la resistencia y las fortalezas en los sujetos de atención. (Duplessis, 2001).

En nuestro país, María Olga Solar Silva, docente de la escuela de Trabajo Social de la Pontificia Universidad Católica, en el 2000 realizó una publicación acerca de “La construcción social, la perspectiva de las fuerzas, el empoderamiento y sus implicancias para la intervención en trabajo social con personas y familias”, que traduce al español las principales premisas que plantean los autores señalados anteriormente, respecto de la perspectiva de las fuerzas. A lo anterior, se suma el artículo “Trabajo Social Familiar: la dimensión intercultural como fuerza de las familias para el cambio”, escrito por Alejandra Santana y Lilian Sanhueza el año 2008 para la Revista Perspectivas de la Universidad Católica Silva Henríquez, y una publicación realizada por docentes de la Pontificia Universidad Católica el año 2011, respecto de “Niños, niñas y jóvenes en situación de calle y los desafíos para la intervención desde la perspectiva de las fuerzas”, frente a lo cual se puede evidenciar por una parte, que las publicaciones son relativamente recientes, y por otra parte la escasez de material en español respecto de este modelo de intervención, que no obstante se presenta pujante ante la posibilidad de incorporar en los procesos con sujetos de atención de alto riesgo social.

La importancia del énfasis en los recursos ha sido histórica. Mary Richamond en 1922 ya hacía alusión al respecto *“entre los dones naturales de todo trabajador social de casos, debe figurar una deferencia instintiva para las personas que le son más extrañas. Es su privilegio descubrir y liberar lo mejor que existe en cada individuo y esforzarse, con alma de artista, en desarrollar la profundidad y la riqueza de tonos que lo conforman”* (en Solar, 2000. Pág. 8) No obstante lo anterior, según Cowger (1993, en Solar 2000), es posible observar que tradicionalmente la intervención social se ha centrado en las carencias de las personas, desarrollando diagnósticos de los problemas, sus causas, y el tratamiento para cambiarlas, es decir el foco está en la identificación y erradicación de déficit y problemas, antecedente relevante en la medida que este modelo de intervención que se centra en las fortalezas, promovería lo contrario, rompiendo con una práctica cotidiana, que de alguna manera, se podría deducir, han habituado trabajadores sociales a desarrollar, es decir, se ha naturalizado el hecho de intervenir fijando la atención en los problemas, carencias y dificultades, más que en los recursos y posibilidades de enfrentar las diversas complejidades de las familias.

El modelo de perspectiva de las fuerzas del cliente, recoge elementos de la perspectiva de la construcción social, por cuanto le da importancia al conocimiento narrativo, como producto

de las significaciones que se dan a las experiencias, en la interacción, comunicación con otros, importando la historia tal cual la ven los participantes. En la intervención con personas y familias, se centrarían los esfuerzos en identificar la “realidad”, la interpretación de las experiencias, desde la perspectiva de los involucrados, valorando el **proceso** de este conocimiento, más que el propio contenido, y donde el trabajador social es un agente externo ante una realidad que intenta comprender. La perspectiva de fuerzas propone además, que los recursos de las personas y sus ambientes, deberían ser el foco central del proceso de ayuda a la familia, promoviendo la identificación, uso y aumento de los recursos, necesarios para la satisfacción de necesidades, mediante el empoderamiento personal (autodeterminación) y social (modelamiento del ambiente). Se entiende el empoderamiento, desde esta perspectiva, como el poder que tienen las personas, de escoger alternativas que les dan mayor control sobre sus problemas y su propia vida, sumado al hecho de que también las personas cuenten con oportunidades de escoger, lo que supondría además, un estado de justicia social (Solar, 2000).

En este sentido, el trabajador social debe tener la habilidad de respetar, apreciar y conocer las creencias, valores y prácticas de las familias, evitar comportamientos defensivos ante las diferencias, evitar estereotipos y pensar flexiblemente. Para ello, el profesional debe entender y aceptar su propia identidad cultural, guiándose por las siguientes propuestas, según lo que plantea Solar:

- Dar preeminencia al significado que el cliente le da a las cosas: La visión que presenta el sujeto de atención, frente a su situación, cómo la significa, sus sentimientos y emociones relacionados, son el foco central de la evaluación.
- Creer al cliente: El cliente es digno de credibilidad. No existirían estudios basados en la evidencia, que acreditaran que un sujeto que solicita servicios sociales, falta a la verdad más que cualquier otra persona.
- Descubrir lo que el cliente quiere: Dos aspectos de los deseos de los sujetos de atención, estructuran un contrato de la relación profesional-cliente, una es lo que el cliente espera de la institución o servicio y otro lo que el cliente espera que ocurra, en relación a su problemática. Estos deseos incluyen los objetivos del cliente, que si concuerdan con los objetivos institucionales, pueden haber mayores probabilidades de éxito.

- Conducir la evaluación a través de las fuerzas personales y ambientales: La presencia de obstáculos en la resolución de las problemáticas es inevitable, sin embargo quedarse en los obstáculos, no conduciría a nada.
- Hacer una evaluación multidimensional de las fuerzas: La importancia de ver no solo las fuerzas del cliente, sino también las de su entorno familiar, significativos, organizaciones, instituciones, entre otros, relevantes en trabajo social y que permiten evaluar soluciones alternativas.
- Usar la evaluación para descubrir lo singular: Se evalúan las fuerzas de manera individualizada, a modo de comprender la situación única que se está experimentando.
- Usar un lenguaje que el cliente pueda entender: Es precisa para la mutua participación del trabajador social y la familia.
- Alcanzar un acuerdo mutuo de la evaluación: Todas las evaluaciones escritas deben ser compartidas por el cliente.
- Evitar las culpas y culpar: Las culpas son propias de modelos centrados en los problemas, que no llevarían a ninguna parte.
- Evitar el pensamiento causa-efecto: El pensamiento causal es sólo una de las perspectivas del problema, que puede caer fácilmente en el inculpamiento. Los problemas de los sujetos de atención, son usualmente multidimensionales.
- Evaluación, no diagnóstico: El diagnóstico es incongruente con la perspectiva de las fuerzas, ya que se entiende tradicionalmente asociado al modelo médico, en el contexto de la patología, desviación déficit. Usar “evaluación” amplía la mirada, y supera este problema.

En la misma línea, según Duplessis VanBreda (2001) en su documento “Teoría de la Resiliencia”, señala que varios autores, dentro de la perspectiva de las fuerzas, han identificado una serie de principios que plantea esta perspectiva:

- Toda persona, grupo, familia y comunidad tiene fortalezas
- El trauma, el abuso, la enfermedad y la lucha, puede ser perjudicial, pero también pueden ser fuentes de desafío y una oportunidad

- El problema de una persona no constituye toda la vida de una persona y centrarse excesivamente o exclusivamente en los problemas, pueden dar lugar a más problemas y no menos.
- Al poner el énfasis en las capacidades ya realizadas, positivas de un individuo, será mas probable que el individuo continúe su desarrollo focalizado en los puntos fuertes.
- Frente a un diagnostico realizado por un trabajador social, que se focaliza en el problema, en la patología, puede conducir a la creencia, tanto por parte del profesional como del individuo, que el crecimiento no es posible o está restringido.
- Lo mejor de intervenir con los sujetos, es colaborar con ellos.
- La narrativa e historia de los sujetos es lo más importante, y el rol de trabajadores sociales es colaborar para lograr el mayor nivel de crecimiento de los sujetos.
- Cada entorno está lleno de recursos.
- La gente tiene la capacidad de determinar qué es lo mejor para ellos.
- La gente hace lo mejor que puede.

Tales guías permiten identificar las principales orientaciones que traducen la relación de la perspectiva de las fuerzas con la Teoría de la Construcción Social de la Realidad y la Teoría de la Resiliencia, en que por una parte, se da valor al sujeto de atención como protagonista de sus propios procesos de cambio, se releva su discurso y la manera en que significa el mundo que le rodea, las situaciones y emociones que vive y cómo las vive, la manera en que en definitiva construye su mundo y lo verbaliza con un trabajador social que tendría la labor de colaborar en los procesos de identificación de los recursos, no solo de las personas, sino también de sus familias, grupos y comunidades.

VIII.- METODOLOGÍA:

Paradigma:

El paradigma que estuvo a la base de la investigación, es el Interpretativo, dado que se entiende que la realidad no puede ser sólo observada, sino que debe ser interpretada, según plantea Corbetta (2007). En la medida que se descifró la realidad, se interpretaron ciertas experiencias vitales para hacerlas comprensibles, obteniendo conocimientos y comprensión de los fenómenos, mediante la observación directa desarrollando entrevistas a familias de jóvenes infractores de ley privados de libertad y profesionales que emprenden acciones interventivas con esta población.

En el fondo, se realizaron interpretaciones de las interpretaciones que realizan las personas sobre lo que piensan o sienten según plantea Geertz (en Arriaran 2000), respecto de las características que reviste la interacción que se desarrolla entre familia y profesional, en el contexto de la intervención social que se desarrolla en función de la privación de libertad de un joven en el marco de la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente.

Enfoque:

La investigación se centró en el enfoque cualitativo, en la medida que buscó la comprensión de la realidad, centrando la indagación en los hechos, es decir, se pretendió la comprensión de las complejas interrelaciones que se dan en la realidad (Rodríguez, 1999).

Tanto profesionales como familias expresaron sus ideas, emociones, sentimientos, y su manera de entender la intervención social y la interacción que se desarrolla en ella. Pero además, según señala Stake (en Rodríguez, 1999) se destaca el papel personal que presenta el investigador, que es quien interpreta estos acontecimientos desde los inicios de la investigación, donde el conocimiento no se descubre ni se revela, sino que se construye de acuerdo a las interpretaciones que los involucrados le dan a su realidad. Para efecto de la investigación, por

tanto, la intervención social se construyó de acuerdo a las interpretaciones que de ella realizaron los profesionales y las familias.

Método:

El método o medio a través del cual se alcanzaron los objetivos de la investigación, corresponde al interpretativo-cualitativo, donde los entrevistados construyeron su acción, interpretando y valorando las cosas, y con base a dicha interpretación, decidieron su forma de actuar en el medio, por tanto los entrevistados habrían asumido los roles de interactivo, comunicativo, compartidor y socializador de significados (Guzman, 2008).

Técnica de Recopilación de datos:

La técnica a través de la cual se recopilaban los datos, es la entrevista focal, modalidad no estructurada que permitió formarse una idea sobre las opiniones y percepciones de familias y profesionales, para posteriormente evaluar lo que expresaron e identificar los puntos principales (Caceres, 2000).

Esta técnica permitió indagar sobre las interpretaciones de los entrevistados, orientando las preguntas hacia el objeto de estudio relacionado con la intervención social, pero respetando las interpretaciones que los entrevistados significaron como más relevantes de acuerdo a sus características y experiencias personales.

Selección de los informantes:

El muestreo utilizado, en el contexto de la presente investigación, exigió al investigador, colocarse en la situación que mejor permita recoger la información relevante, siendo de gran importancia la cantidad y calidad o riqueza de la información, no así la cantidad de personas a entrevistar, por lo que la muestra se determinó por saturación, es decir, hasta que ya no aparecieron datos nuevos o distintos a los ya disponibles (Sandoval, 2002).

Por motivos de acceso, se escogió a profesionales que desempeñaban labores en la Fundación Tierra de Esperanza, institución chilena creada en 1997, que desarrolla programas de intervención destinados a niños, niñas y jóvenes en las líneas de Protección de Derechos, Responsabilidad Juvenil, Educación y Tratamiento de Consumo de Drogas. Actualmente esta institución lidera a nivel nacional, programas para jóvenes infractores de ley con consumo problemático de drogas, ya sea en medio libre o privativo de libertad. Además durante el 2010, se adjudicó los 4 proyectos piloto licitados por el Ministerio del Interior, para desarrollar intervenciones psicosociales orientadas a disminuir la reincidencia en el delito, en las Secciones Juveniles de Puente Alto, Concepción, Temuco y Puerto Montt.

En la Región Metropolitana, la Fundación Tierra de Esperanza, está presente en los tres centros privativos de libertad administrados por SENAME, a través de los programas de rehabilitación de drogas y de reinserción educativa, (Centro de Internación Provisoria San Joaquín, Centro de Régimen Cerrado San Bernardo y Centro de Internación Provisoria y Régimen Cerrado Santiago), y el año recién pasado, intervino mediante un proyecto psicosocial, en la Sección Juvenil de Puente Alto administrada por Gendarmería.

En función de lo anterior, se entrevistó a profesionales que trabajaban para la Fundación Tierra de Esperanza, y Familias que hayan participado de un proceso de intervención social con estos profesionales, pero además se utilizaron los siguientes criterios de selección de informantes, concordante con la información que se esperaba obtener:

Profesionales:

- Profesionales trabajadores sociales.
- Profesionales que desarrollaron intervención en centros privativos de libertad en el marco de la LRPA.
- Profesionales que desarrollaron intervenciones al menos seis meses con las familias de los jóvenes que se encontraban privados de libertad.

Familias:

- Familias de jóvenes que estaban o hayan estado privados de libertad en el marco de la LRPA.

- Familias que hayan participado de un proceso de intervención social bajo la modalidad de la LRPA.

Análisis de datos:

Luego del trabajo de campo y de haber reunido toda la información, se analizaron los datos de manera sistemática y reflexiva, constituyendo uno de los procesos más importantes de la investigación. Se desarrolló un análisis de contenido de tipo categorial, descomponiendo los relatos y clasificándolos de acuerdo a los temas abordados en el discurso de los involucrados en la investigación (Bardin, 2002). En esta etapa, por tanto, se logró “...*reducir, categorizar, clarificar, sintetizar y comparar la información, con el fin de obtener una visión lo más completa posible de la realidad objeto de estudio.*” (Perez Serrano, 2007, pág. 102).

La categorización permitió codificar y reducir los datos mediante la selección, lo que facilitó su tratamiento y comprensión para una mejor inferencia en los resultados, proceso que exigió la capacidad creativa y sintética del investigador para abrirse a nuevas perspectivas, si el curso de la investigación lo hubiese demandado (Pérez Serrano, 2007).

Validez:

La validez del estudio, donde las conclusiones representan efectivamente la realidad, y donde los constructos miden categorías reales de la experiencia de los entrevistados, estuvo dado por la triangulación, por una parte los informantes, ya sea familias de jóvenes privados de libertad, como profesionales, manifestaron sus distintos puntos de vista, cruzando las interpretaciones que realizaron de los procesos de intervención, con el modelo de perspectiva de las fuerzas del cliente, y además con la teoría de la construcción social, por tanto existen dos tipos de informantes y dos perspectivas teóricas que permitieron enriquecer el análisis.

Mediante un análisis cruzado de la información, se obtuvo datos de interés, que permitieron el contraste, pero además “...*obtener otros datos que no han sido aportados en un primer nivel de lectura de la realidad.*” (Pérez Serrano, 2007: 81) lo que permitió la identificación de hallazgos, o descubrimientos que no fueron considerados en un comienzo.

IX. PRESENTACION DE RESULTADOS Y ANALISIS:

A partir del análisis de las entrevistas, se logró identificar una serie de temáticas comunes que tanto familias como profesionales significaron relevantes, relacionadas con las experiencias de intervención social y sus características.

Logrando saturación de la información, se realizaron entrevistas a profesionales, mujeres y hombres que intervienen con familias de jóvenes infractores de ley privados de libertad desde hace al menos seis meses. Los profesionales intervienen en la Sección Juvenil de Puente Alto, en el Centro de Internación Provisoria San Joaquín, en el Centro de Régimen Cerrado San Bernardo y en el Centro mixto de Internación Provisoria y Régimen Cerrado Santiago.

En cuanto a las familias, se realizaron entrevistas logrando saturación de la información: madres de jóvenes privados de libertad, ambos padres y tíos paternos encargados del cuidado personal del joven. Han sido familias cuyos jóvenes están o estuvieron en los recintos de Puente Alto, San Bernardo y San Joaquín.

Se definió un análisis de tipo categorial simple, donde se rescataron los discursos de los/las entrevistados/as de mayor recurrencia y significación.

Se identificaron las principales categorías, para luego llevar a cabo un análisis, del cual se definieron subcategorías y tópicos que permitieron cumplir con el objetivo de investigación relacionado con interpretar las practicas de intervención social con familias de jóvenes infractores de ley privados de libertad de la región metropolitana, a partir del modelo de perspectiva de las fuerzas del cliente.

A continuación, se presenta un cuadro que señala las categorías y subcategorías encontradas:

Cuadro de Categorías

Categoría	Sub-Categoría	Tópico
1.- Proceso de Intervención	1.1.- Definición de Intervención	
	1.2.- Diseño de Intervención	1.2.1.- Diagnóstico
		1.2.2.- Objetivos
	1.3.- Contenido de la Intervención	1.3.1.- Temáticas de Intervención
		1.3.2.- Foco en los Recursos
	1.4.- Lo que espera el/la trabajador/a social de la familia	1.4.1.- La familia y la entrega de información
		1.4.2.- Sentimientos de culpa de las familias 1.4.2.1.- Profesionales 1.4.2.2.- Familias
1.4.3.- Relación afectiva entre familia y joven		
1.4.4.- Después de la intervención profesional		
2.- Relación Profesional / Familia	2.1.- El trabajador social en la intervención	2.1.1.- Juicios
		2.1.2.- Lenguaje
		2.1.3.- Opinión de los profesionales respecto a su rol
		2.1.4.- Vivencias del/la trabajador/a social en la intervención
	2.2.- Vinculo Familia / Profesional	2.2.1.- Desde la perspectiva del profesional
		2.2.2.- Desde la perspectiva de las familias
3. Contexto	3.1.- Sistema Socio-económico	
	3.2.- Sobreintervencion	
	3.3.- Contexto de privación de libertad	

Categoría 1 Proceso de Intervención:

Son los componentes que contiene la labor realizada por trabajadores y trabajadoras sociales con las familias de jóvenes infractores de ley privados de libertad, donde es posible identificar visiones respecto del otro, de la forma de intervenir y de entender la intervención, entre otros.

Subcategoría 1.1 Definición de Intervención:

La visión de los entrevistados, respecto de lo que significa para ellos un proceso de intervención entre profesionales y familias de jóvenes privados de libertad.

De acuerdo a los discursos de los entrevistados, se refieren a los procesos de intervención social exitosos, asegurando que siempre que exista una intervención profesional, habrá éxito, por pequeño que sea, por lo que se parte del supuesto que los cambios a nivel familiar se desarrollan frente a la presencia de un profesional, ello se expresa en el siguiente relato: *“...yo creo que el cien por ciento tiene distintos grados de éxito, he..., para mí, todas las experiencias han sido exitosas en distintos niveles, porque con todas hemos logrado generar una vinculación con la familia, y hemos generado que se aumenten las visitas a los chiquillos, de alguna u otra forma, todas las familias han aumentado las visitas a los chiquillos a partir de la intervención, entonces ya eso pa’ mí es exitoso...”* (E. TS. 1). Se da preeminencia al actuar profesional, partiendo de la base que influiría directamente en los cambios exitosos de las familias. A diferencia de esta visión de profesionales entrevistados en que se atribuye el cambio y éxito a la intervención profesional, el modelo de perspectiva de las fuerzas, centra su atención en los sujetos de intervención, como actores principales en la promoción de sus propios cambios, entendiendo que lo mejor de intervenir con los sujetos es tener un rol colaborador con ellos. Desde la interpretación del modelo de perspectiva de las fuerzas, esta práctica de intervención social no se relacionaría con las premisas que desarrolla.

Por otra parte, los profesionales entrevistados, evalúan el éxito en la intervención social familiar, dependiendo del tipo de objetivos que se hayan planteado previamente a trabajar, como lo representa la siguiente frase: *“...yo creo que exitoso va a ser en la medida que uno sea capaz de poner, dada las características de los chiquillos, he..., objetivos a corto plazo (...) por el dar la sensación de efectividad hacia las familias, o sea, ponerse metas mínimas y progresivas...”*

(E. TS. 3). Por una parte, se expresa el hecho de que jóvenes y familias cumplan poco a poco objetivos a corto plazo, a modo de que visualicen sus propios logros, lo que se evaluaría como una intervención exitosa, a diferencia de establecer objetivos de largo alcance, difíciles de visualizar en el corto plazo. No obstante, al igual que en el caso anterior, se centra la atención en el profesional y en su propia capacidad de establecer objetivos que den la sensación de efectividad en los otros, vale decir, en los jóvenes y sus familias. Desde la construcción social, la subjetividad que se expresa por tanto, da cuenta de la importancia para algunos trabajadores sociales, del rol profesional en el desarrollo de intervenciones sociales exitosas con las familias. Esta visión, tal como veremos en el proceso de análisis, están en pugna entre los distintos profesionales entrevistados, ya que existen algunos que justamente cuestionan este rol protagónico que se adjudican algunos profesionales, durante el proceso de intervención.

Además se plantea la importancia en la intervención social, de tender al uso de redes sociales por parte de las familias como una forma de intervención profesional exitosa, lo que queda de manifiesto en la siguiente frase: “...*para mí una intervención exitosa, tiene que ver con la, con el acercamiento a las redes a la familia...*” (E. TS. 4). Tal afirmación se relaciona con el modelo de perspectiva de fuerzas del cliente, en la medida que se plantea la importancia de evaluar no solo las fortalezas de los sujetos de intervención, sino también de su entorno, personas significativas o bien organizaciones e instituciones que permiten dar respuesta o soluciones a las situaciones problema de las familias. Desde la interpretación del modelo, cada entorno está lleno de recursos, ya sean las personas, los grupos, las familias y la comunidad, por lo que la visualización y acercamiento de las redes sociales de las familias, es fundamental en un proceso de intervención social.

Desde otra perspectiva, se relaciona la intervención exitosa con la capacidad profesional de develar los intereses y necesidades que jerarquizan las propias familias, lo que se visualiza en el texto siguiente: “...*creo que pa que haya éxito con estas familias tenemos que saber escuchar y saber descubrir lo que ellos necesitan, y que las prioridades las ponen ellos...*” (E. TS. 5). El modelo de perspectiva de las fuerzas, en la interacción profesional-familia, da importancia a descubrir lo que el sujeto de atención quiere o desea, por lo que en la medida que exista mayor congruencia entre los objetivos de las familias y los institucionales, existen mayores probabilidades de éxito. Desde la interpretación del modelo, se plantea que la narrativa e historia

de los sujetos es lo más importante (“...saber escuchar y saber descubrir lo que ellos necesitan...”), donde ellas (las familias) tienen la capacidad de determinar qué es lo mejor, por lo que el rol de los trabajadores sociales es colaborar para lograr el mayor nivel de crecimiento de los sujetos.

En la misma línea, se visualiza la responsabilidad del éxito en la familia, no en el profesional “...una experiencia exitosa de trabajo con familias, es cuando la familia, he..., más que motivarse, realiza un compromiso de apoyo, de todo el proceso... se incorpora, se involucra con la problemática, la entiende, la comprende, la conoce, la reconoce y ahí se trabaja...” (E. TS. 6). Del discurso se puede develar el rol facilitador y colaborador que debiese tener el profesional ante los procesos familiares, tal como plantea la perspectiva de las fuerzas. Esta visión es acorde con una construcción de realidad que se está asumiendo como una realidad objetiva, desde la teoría de la construcción social, en que se comienza a naturalizar la importancia de los sujetos en sus propios cambios, por sobre la experticia de los profesionales. Como este cambio de perspectiva (experticia de los profesionales versus experiencias familiares) está aún en proceso, es que se pueden evidenciar los diferentes discursos de los profesionales al respecto, donde unos dan mayor relevancia a las capacidades de los trabajadores sociales en establecer objetivos y formas de trabajo que tiendan al éxito de la intervención, mientras otros valoran las capacidades de las familias en establecer sus propios caminos hacia el éxito de sus procesos.

Las familias, por su parte, significan la intervención exitosa como un proceso durante el cual el profesional debiese tener la capacidad de empatizar con la situación que vivencia la familia, lo que se identifica en el siguiente texto: “Llegar a lo más profundo de uno, entenderlo, no sé, ponerse en la situación, que es difícil, ponerse, ser humano, ponerse en la situación, sé que no todos somos iguales, pero, yo creo que eso, ponerse un poco en el otro lado...” (E. Fam. 1). Desde la interpretación del modelo de perspectiva de las fuerzas, se releva el hecho de que el trabajador social debe tener la habilidad de respetar, apreciar y conocer las creencias, valores y prácticas de las familias, por lo que la empatía, siendo la capacidad cognitiva de percibir lo que el otro individuo puede sentir, es necesaria para un proceso de intervención exitosa. Concordante con lo señalado en el párrafo anterior respecto de la visión de algunos profesionales de visualizar a los sujetos de atención como protagonistas de sus procesos, las familias entrevistadas esperan

que se enfoque el proceso de intervención en sus propias vivencias y que los trabajadores sociales tengan la capacidad de conocer y comprender su mundo.

Subcategoría 1.2 Diseño de Intervención:

Se refiere la forma en que se desarrollan las etapas del proceso de intervención

Tópico 1.2.1 Diagnóstico:

Se refiere a la forma de entender la etapa diagnóstica desde los profesionales.

Tal etapa del proceso de intervención es comprendida por los profesionales como una forma segmentada de conocer la realidad familiar, considerándolo además un proceso, ello se ve reflejado en el siguiente texto: “...*los diagnósticos nos dan una realidad súper limitada de la familia, he..., y a parte nosotros también tenemos presente que dentro del diagnostico se pueden escapar muchas cosas que no se ven en un principio...*” (E. TS. 1). Se devela en el discurso que el diagnóstico no se acaba en una primera etapa, ya que se visualiza el hecho de que en el transcurso del tiempo y frecuencias de la intervención, se podría profundizar los antecedentes familiares y conocer poco a poco mayores antecedentes de las familias. Se podría deducir, que se naturalizan las formas de intervención, de acuerdo a las experiencias personales y profesionales, en que la elaboración de un diagnóstico pasa a ser una “fotografía” de la realidad en un momento determinado, comprendiendo que las vivencias son dinámicas y fluctuantes. Sumado a ello, los profesionales entrevistados indican que la relación entre el profesional y la familia, dependen de los tiempos de intervención, lo que se evidencia en el siguiente relato: “...*no es fácil recibir a que llegue uno o dos desconocidos, se te instalen en el sillón de la casa y te empiecen a preguntar toda la historia de la familia, entonces desde ahí siempre la idea es poder, que en primeras entrevistas, como conocer, romper hielo (...) a pesar de que los tiempos te exigen he..., tener un diagnostico en una cierta cantidad de tiempo, poder estar haciendo la intervención porque el chiquillo se puede ir en cualquier momento, pero tratar de tomarte los tiempos y entender que las familias no todas tienen los mismos tiempos...*” (E. TS. 3). Se puede comprender, que los profesionales interactúan con las familias, desde la perspectiva de la construcción social, naturalizando una realidad en que se visualiza que para lograr conocer los antecedentes familiares, precisa de tiempos prolongados de interacción con las familias. Los profesionales, de acuerdo a su experiencia, van visualizando sus propias prácticas, y en la

intervención con familias, logran identificar la necesidad de generar una relación con las familias que les permita profundizar en sus historias de vida, lo que requiere de tiempos y frecuencias en los encuentros. Esta visión ha sido construida y se da por establecida al momento de realizar un diagnóstico familiar.

Por otra parte, los profesionales entrevistados, entienden el diagnóstico desde una perspectiva explicativa, donde las familias en sus relatos irían dando luces de los antecedentes que llevaron a la privación de libertad del joven, lo que se visualiza en el siguiente relato “...*el diagnóstico a nivel familiar, tiene que ver con ir revisando un poco la historia de, del chiquillo, de la, como era la dinámica al interior de la familia, como era la estructura, como estaban distribuidos los roles, he..., si es que existen o no hechos o situaciones importantes dentro del desarrollo del chiquillo, no con el fin de recalcar lo malo, sino con el fin de poder entender un poco el cómo se llega, o sea, hay que mirar el pasado para saber qué hacer en el presente...*” (E. TS. 3). En este sentido se conoce la realidad familiar de acuerdo a los discursos de las familias, profundizando en lo que los profesionales esperan evidenciar, que se relaciona con los hechos que habrían gatillado las conductas infractoras del joven. Desde la comprensión del modelo de perspectiva de las fuerzas, la relación con el relato está dada en la medida que se pone énfasis a las explicaciones que las personas dan a su situación, donde el profesional entendería el diagnóstico familiar desde el discurso y las explicaciones de las propias familias. Desde la teoría de la construcción social, ésta práctica de conocer un fenómeno desde la visión de los involucrados, se relacionaría con la realidad subjetiva, en que cada persona interpretaría la realidad, hechos y peculiaridades, de acuerdo a su propia historia, sus experiencias personales y en definitiva su propia subjetividad.

Desde otra mirada, los profesionales entrevistados visualizan que desde el Trabajo Social se tiende a la identificación de las problemáticas durante el proceso interventivo, lo que se refleja en el siguiente texto: “...*yo encuentro que somos reyes de poner problemas en las demás personas...*” (E. TS. 4), siendo esta afirmación correspondiente con el cuestionamiento que realiza el modelo de perspectiva de las fuerzas en que se afirma que el trabajo social con familias, tradicionalmente se ha centrado en las carencias de las personas, desarrollando diagnósticos de los problemas, sus causas, y el tratamiento para cambiarlas. El modelo indica que frente a un diagnóstico realizado por un trabajador social, que se focaliza en el problema, puede

conducir a la creencia, tanto por parte del profesional como del individuo, de que el crecimiento no es posible o está restringido, por lo que la afirmación de los profesionales entrevistados en que de alguna manera se “mofan” de esta práctica que se ha desarrollado a lo largo del tiempo desde el Trabajo Social, sería comprendida y abordada desde el modelo de perspectiva de las fuerzas, teniendo como estrategia de intervención alternativa, la visualización de las fortalezas y recursos de las personas. Desde la contribución de la teoría de la construcción social, es posible deducir que esta forma de diagnosticar por parte de los trabajadores sociales, con énfasis en los problemas, es conocida, naturalizada, pero en proceso de transición, por lo que se podría ir modificando con el tiempo.

Además profesionales relevan la capacidad de identificar las particularidades de cada familia, durante el proceso diagnóstico, dejando en evidencia que las historias de vida y experiencias familiares son distintas tanto al momento de diagnosticar como de intervenir, lo que se visualiza en el siguiente relato: “...*las familias son siempre todas muy distintas, tienen particularidades, partiendo de cómo se conforman, de la historia de vida de la familias y a partir de eso es que uno, tiene que hacer un proceso...*” (E. TS. 6). Desde la interpretación del modelo de perspectiva de las fuerzas, se valora el hecho de usar la evaluación para descubrir lo singular de cada familia, asumir esta premisa e incorporarla en los procesos de intervención, permitiría identificar las fuerzas comprendiendo la situación única que están experimentando las familias, y permite visualizar lo valioso que es para las familias ser conocidas a través de sus particularidades, entendiendo que las perspectivas que dan cuenta de comportamientos colectivos son útiles sólo en la medida que son capaces de enriquecer la comprensión de la singularidad.

Tópico 1.2.2 Objetivos:

Se refiere a la forma en que los profesionales elaboran los objetivos y temáticas a abordar en el plan de intervención a nivel familiar.

Los profesionales expresan el hecho de que las familias son capaces de identificar sus propias necesidades y en función de ello, sus objetivos de trabajo, en este sentido se da preeminencia al sujeto de intervención como el promotor de sus procesos, teniendo el profesional un rol secundario o de acompañamiento, lo que se señala en el siguiente texto: “*Yo creo que ellos saben mejor que uno, las necesidades que tienen, yo siento que ellos son como los*

principales actores en ese sentido, uno es más bien un facilitador de que esos objetivos se puedan ir cumpliendo.” (E. TS. 2). El modelo de perspectiva de las fuerzas, se relaciona con lo indicado por los profesionales, en la medida que hace hincapié en que la intervención con familias deber tener como eje central la identificación de la “realidad” de acuerdo a la interpretación de las experiencias, es decir, desde la perspectiva de los involucrados, donde son ellos quienes tienen la capacidad de determinar lo que es mejor para sus vidas, siendo los profesionales, colaboradores de este proceso. Relacionado a lo anterior, desde otra mirada se visualiza a los trabajadores sociales como facilitadores de los procesos de las familias, lo que se expresa en el siguiente relato: “...*el poder construir un plan desde lo que la familia siente que tiene que trabajar...*” (E. TS. 3), por lo que se entiende, desde el modelo de perspectiva de las fuerzas, que el trabajador social es un agente externo ante una realidad que intenta comprender, y donde son las familias quienes tienen la última palabra acerca de lo que necesitan.

No obstante lo anterior, los profesionales entrevistados hacen consciente el hecho de que existen trabajadores sociales que superponen sus propios objetivos de intervención, por sobre los objetivos que relevan las familias, ello se indica en el texto siguiente: “...*muchas veces caímos en que la mayoría de los planes de intervención se centran mucho más en las necesidades nuestras que en las necesidades de los chiquillos o de las familias...*” (E. TS. 3). En el relato se visualiza la complejidad de desarrollar objetivos de trabajo, afirmando que se centrarían en el abordaje de necesidades familiares percibidas por los profesionales más que por las propias familias. Desde la comprensión del modelo de perspectiva de las fuerzas, el centro debe estar en las familias, identificando y comprendiendo su realidad, con objetivos que ellas esperen alcanzar, abordando las necesidades que ellas visualicen. Desde la contribución de la teoría de la construcción social, es posible identificar en el relato de los profesionales entrevistados, que el énfasis en los sujetos de atención como protagonistas de sus procesos de cambio, es una perspectiva que poco a poco toma mayor realce, cuestionando formas tradicionales de intervención donde se releva la visión y experticia de los profesionales en los procesos de transformación social.

Por otra parte, tal como en la etapa diagnóstica se expresa la importancia de la particularidad de las historias de vida, los profesionales valoran el hecho de que los objetivos se construyan dependiendo de la situación de cada familia, por lo que no existirían objetivos de

trabajo estándar para todas las familias de infractores de ley privados de libertad, lo que se expresa en el texto: “...*no hay objetivos preestablecidos, son familias particulares...*” (E. TS. 4). Esta afirmación se relaciona con el modelo de perspectiva de las fuerzas, en la medida que el profesional debe mantener la habilidad de conocer y comprender a las familias, evitar comportamientos defensivos ante las diferencias, evitar estereotipos, evitar inculparlas y pensar flexiblemente comprendiendo a cada familia y su situación específica. Ahora bien, desde la contribución de la teoría de la construcción social, resulta prudente asumir que los trabajadores sociales pueden evitar lo señalado anteriormente, no obstante resulta complejo en la medida que se comprende que los profesionales también cuentan con su historia personal y experiencias de vida que van formando sus propias subjetividades, por lo que evitar estereotipos e inculpar, resulta un desafío permanente.

Además, profesionales visualizan que las capacidades familiares y también las profesionales, sirven para establecer objetivos que puedan ser alcanzables, lo que supone un proceso mutuo de identificación de fortalezas y en función de ello el planteamiento de objetivos, lo que se afirma en el siguiente texto: “...*que en virtud de las capacidades de la familia y de tus propias capacidades como profesional, tenis que fijarte en los objetivos hay familias que son capaces de cumplir objetivos de muy bajo umbral, y que si los cumples es éxito, como hay otras familias que son capaces de ir un poco más allá...*” (E. TS. 5). La perspectiva de fuerzas, relacionado con el texto anterior, comprende que los recursos de las personas y sus ambientes, deberían ser el foco central del proceso de ayuda a la familia, donde descubrir las fuerzas, requiere de un proceso de exploración cooperativo entre los profesionales y las familias. Además, esta identificación de capacidades, obliga a que los profesionales sean capaces de entender y aceptar su propia identidad, fortalezas y capacidades personales, frente a las familias con las que interviene.

Por su parte, desde la visión de las familias entrevistadas, se reconoce que los temas y objetivos trabajados durante el proceso de intervención social fueron impuestos por los profesionales, situación que se argumenta en el siguiente texto: “*Los asistentes pusieron los temas y de ahí fuimos trabajando he..., claro me decían que si estaba conforme con los que íbamos a llevar, los temas y de ahí fuimos de a poco, de a poco hasta llegar a un punto en que se terminaba y todo, pero fuimos paso a paso con los temas y objetivos...*” (E. Fam. 1). Tal

afirmación, confirmaría lo señalado anteriormente por los trabajadores sociales entrevistados, en que reconocían el establecimiento de objetivos desde las necesidades que los propios profesionales pretendían abordar. Esta situación, sería comprendida desde la perspectiva de las fuerzas como evitable, en la medida que lo indicado sería justamente centrar los esfuerzos en reconocer la realidad de las experiencias de los involucrados, entendiendo las particularidades de cada familia. Por tanto, desde la experiencia de intervención de estas familias, se significaría como un proceso que efectivamente se llevó a cabo y se desarrolló con avances, pero con objetivos de trabajo impuestos por los profesionales, donde las familias no cuestionan esta forma de trabajo, sino más bien la describen, por lo que se podría deducir desde la teoría de la construcción social, que se ha naturalizado que son los profesionales los expertos y quienes deben guiar a establecer los procesos de trabajo para avanzar en el mejoramiento de la calidad de vida de los sujetos.

Sumado a lo anterior, las familias entrevistadas afirman que los profesionales impusieron los temas a trabajar, argumentando su falta de instrucción formal para ser protagonista en este proceso, lo que se visualiza en el siguiente relato: “...*siempre me lo impusieron, porque yo no tengo estudios, poco conocimiento tengo en cuanto a profesionalmente (...) siempre se me expuso los temas, como está trabajando mi hijo, como yo podía apoyar a mi hijo, como podía hacer mejor la relación con mi hijo*” (E. Fam. 2). Igualmente que en el caso anterior, esta forma de trabajo no se relaciona con el modelo de perspectiva de las fuerzas, ya que no se valoraría el hecho de dar preeminencia al significado que la familia le da a las cosas, la visión que presenta frente a su situación ni la capacidad de determinar lo que es mejor para ellos. A lo anterior se suma como construcción social la sobrevaloración que existe respecto de “los profesionales” como conocedores, especialistas, tecnócratas, a los cuales se sitúa en un nivel superior en relación a quienes no presentan una educación formal superior. Esta misma construcción social se puede identificar en los siguientes relatos donde se expone que los temas de intervención fueron impuestos por los profesionales, estando de acuerdo con esta forma de proceder argumentando no entender mucho de ese tipo de temáticas “...*asistente social me han impuesto los temas a trabajar, si (...) Yo prefiero que ellas me impongan los temas, porque yo no sé mucho de esos temas...*” (E. Fam. 4) y en el siguiente relato, en que desde la visión de las familias, los profesionales deben imponer el proceder de las mismas, lo que se identifica en el siguiente texto: “...*ella tiene que aconsejarme, como yo lo tengo que hacer, si yo le cuento algo*

también, ella me tiene que decir lo que tiene que, decirme donde lo tengo que hacer...” (E. Fam. 4), dando cuenta claramente del poder que entrega la familia al profesional para intervenir sobre distintos ámbitos de su vida, impidiendo la posibilidad de ser el centro de la intervención en el reconocimiento de sus propias fortalezas y capacidades personales para enfrentar sus conflictos.

Subcategoría 1.3 Contenido de la Intervención:

Refiere a la descripción de la intervención, lo abordado por los profesionales en el proceso con las familias.

Tópico 1.3.1 Temáticas de Intervención:

Refiere a los tópicos que los profesionales abordan con las familias.

Los profesionales entrevistados señalan que la intervención social se orienta a la unión familiar, comunicación, resolución de conflictos, participación del proceso del joven y acercamiento a la red social, ello se refleja en el siguiente relato: *“...vamos intencionando también que la familia se vaya, se vaya uniendo más, que puedan empezar a compartir sus experiencias, también intencionar eso, que ellos puedan ir conversando sus problemas, que puedan ir solucionando sus conflictos familiares he..., que puedan ir entendiendo el proceso que se están perdiendo con el chiquillo privado de libertad, que, que lo hagan como propio ellos también, el crecimiento, que va pasando con el chiquillo, como va madurando, y también a nivel familiar tiene que ver con acercar la familia a su red social...”* (E. TS. 1). Nuevamente los profesionales entrevistados presentan como actor principal al profesional en la promoción de cambios a nivel familiar, teniendo una serie de temáticas preconcebidas de la intervención con familias, al igual como se señala en el siguiente texto: *“...la temática de normas y límites, por darte un ejemplo, que es como lo más típico que se trabaja con las familias de chiquillos infractores...”* (E. TS. 3), donde se tipifica la intervención a las temáticas de normas y límites, al igual que el profesional siguiente, que sumado a las normas y límites, agrega temáticas relacionadas con las habilidades sociales, comunicación, siendo prioritaria la identificación de redes y acompañamiento familiar al joven: *“...se pueden trabajar temáticas específicas, normas y límites, cierto, habilidades sociales de las familias, comunicación, pero eso depende de las etapas de los chiquillos en el, en el centro, y mientras tanto, como en el general, tendría que ver más yo creo con la identificación de las redes, la motivación para el acompañamiento del chiquillo y la*

identificación de los factores que llevaron a los cabros a cometer, a realizar lo que hicieron...” (E. TS. 4). Los profesionales de distintos recintos privativos coincidieron en las temáticas de intervención, por lo que se puede deducir que la construcción de las realidades de las familias de jóvenes privados de libertad, de alguna manera se ha objetivizado y naturalizado, de manera tal que se estandarizan procedimientos de intervención, sin identificar las particularidades que reviste el caso a caso. Se da por sentado, entonces, que las familias presentan problemáticas en el establecimiento de normas y límites en los jóvenes, que carecen de habilidades sociales y comunicacionales y que no hacen uso de sus redes sociales. Por otra parte, si bien es prudente observar esta estandarización, también es coincidente con las problemáticas comunes que los estudios han realizado respecto de las familias de jóvenes privados de libertad, en que justamente se destacan las dificultades en los modelos de crianza, la incapacidad de responder a las necesidades de sus hijos y el desconocimiento y uso de redes sociales, por lo que se precisa conocer estas características colectivas para intervenir en la situación particular de cada una de las familias.

Dentro de las temáticas de intervención, los profesionales distinguen el asistencialismo el cual relacionan con el fortalecimiento de redes sociales (dispositivos) con los que cuentan las familias, lo que se evidencia en el siguiente texto: *“...estas problemáticas que emergen y para las cuales yo no tengo respuesta desde mi programa, desde mi plataforma de acción, busco respuesta en otros dispositivos, muchas de estas respuestas a veces son asistenciales, he... y en su momento critique mucho el asistencialismo, pero me doy cuenta que estas respuestas asistenciales van desahogando las problemáticas familiares...”* (E. TS. 5). Más allá del concepto “asistencialismo” el hecho de focalizar los recursos ambientales de las familias, para dar respuesta a problemáticas, se relaciona con la perspectiva de las fuerzas en que se evalúan tanto las fortalezas individuales como ambientales, considerando que a pesar de los problemas, todas las personas y todos los ambientes cuentan con fortalezas que pueden ser activadas o movilizadas para mejorar la calidad de vida de los sujetos.

Tópico 1.3.2 Foco en los Recursos:

Releva la atención que ponen los profesionales, sobre los recursos, fortalezas o capacidades familiares, en la intervención.

Los profesionales entrevistados reconocen la presencia de dificultades en poder identificar los recursos familiares, considerando que son familias que han sobrellevado condiciones adversas y aún así han logrado superarlas, lo que afirma en la siguiente frase “...yo creo que todas las familias tienen, tienen recursos, absolutamente, que cuesta de repente un poco encontrarlos o que ellos puedan cotizarlos, si, pero si han sobrevivido a tantos escenarios adversos, absolutamente pueden generar de ellos, he..., algo positivo y utilizarlo obviamente en favor a ellos...” (E. TS. 2). Tal dificultad se relaciona con lo afirmado en el modelo de perspectiva de las fuerzas, respecto a que tradicionalmente la intervención social se ha centrado en las carencias de las personas, sin embargo los profesionales resaltan el hecho de que las familias han superado contexto adversos, lo que daría cuenta a priori de la presencia de cierta resiliencia en las familias de infractores de ley. El modelo de perspectiva de las fuerzas, señala además, que el trauma, el abuso, la enfermedad y la lucha pueden ser perjudiciales, pero también pueden ser fuentes de desafío y una oportunidad, por lo que focalizarse en las fortalezas, orientaría a los trabajadores sociales a descubrir cómo las familias se las han arreglado para sobrevivir aún en las más difíciles circunstancias.

Además, los profesionales entrevistados afirman la existencia de recursos personales (de las familias) y de su ambiente que las propias familias deben identificar, lo que se visualiza en el texto siguiente: “...puedan ir he..., ser capaces de buscarlos, hacer uso positivo de los recursos, tanto personales como gubernamentales o de otros recursos que a ellos les dan...” (E. TS. 2), afirmación análoga al modelo de perspectiva de las fuerzas en que se promueve la identificación, uso y aumento de los recursos, necesarios para la satisfacción de necesidades, mediante el empoderamiento personal y social, en función de ello, los profesionales entrevistados resaltan las capacidades que han tenido las familias en el cumplimiento de logros, lo que se expresa en el siguiente texto: “...buscar cosas más desde el punto de vista positivo, mas desde las cosas que ellos han logrado, y las que no han logrado, evaluarlas...” (E. TS. 3), lo que también se relaciona con el empoderamiento señalado en el modelo, que se entiende como el poder que tienen las personas, de escoger alternativas que les dan mayor control sobre sus problemas y su propia vida. Sumado a lo anterior, el modelo destaca que al poner énfasis en las capacidades ya realizadas, positivas de un individuo, será más probable que los sujetos continúen su desarrollo

focalizándose en sus fortalezas y que por el contrario, centrarse excesiva o exclusivamente en los problemas, pueden dar lugar a más problemas.

Los profesionales entrevistados, además dan importancia al reconocimiento y promoción de habilidades que presenten las familias, y lo relacionan con la resiliencia, entendida como capacidad de superar situaciones adversas, en el siguiente texto: “...*conocer las habilidades de esta familia, pero volver a reencantarlas a ellos mismos con esas habilidades, porque creo que son recursos que ellos tienen para poder salir adelante, como diríamos la resiliencia...*” (E. TS. 5), afirmación que redunda en lo ya expuesto en el modelo de perspectiva de las fuerzas, respecto a conducir la evaluación a través de las fuerzas personales y ambientales, sumando al hecho de que los problemas no constituyen toda la vida de una persona o familia, y quedarse en los obstáculos en la resolución de los problemas, según el modelo, no conduciría a nada.

Las familias entrevistadas, por su parte, visualizan el apoyo profesional que tuvieron durante el proceso de intervención, en el reconocimiento de sus propias fortalezas, lo que se visualiza en el siguiente texto: “...*ellos veían en mi, los recursos que yo tenía, con que se podía trabajar, es que igual estaba como mal, pero igual me daba como fuerza y todo, entonces ustedes hacían salir más, sacar más la fuerza que tenía...*” (E. Fam. 1). Al igual que destacan el hecho de que los profesionales orientan la intervención hacia las capacidades familiares, lo que se explica en el siguiente relato: “...*es eso lo que me ha llamado la atención, la capacidad de salir adelante, de que le digan, me aconsejen que uno es capaz*” (E. Fam. 2) Los profesionales que habrían intervenido con estas familias, habrían elevado las potencialidades, fortalezas y recursos de las personas y familias, además de evaluar estas fortalezas o capacidades de manera individualizada, comprendiendo cada situación como experiencia única, propio del modelo de perspectiva de las fuerzas.

Subcategoría 1.4 Lo que espera el/la Trabajador/a Social de la Familia:

Se identifican opiniones de trabajadores sociales y familias, respecto a diversas situaciones que ocurren durante el proceso de intervención.

Tópico 1.4.1 La Familia y la Entrega de información:

Se refiere al testimonio que entregan las familias a los profesionales.

Respecto de la entrega de información, los profesionales entrevistados visualizan que esta se podría eventualmente falsear por parte de las familias, no obstante se justificaría desde la falta de vínculo de confianza que pudiera existir con el profesional, lo se señala en el siguiente relato: “...muchas veces las familias nos pueden falsear datos, por el hecho de, o ocultar algunas cosas porque, no existe la confianza...” (E. TS. 1). Por otra parte, los profesionales afirman que las familias podrían reservar información por la falta de confianza e incluso temor que pudiera existir hacia el profesional, ello se plasma en el siguiente texto: “...muchas veces las familias no te entregan toda la información, porque también tienen un cierto temor y es normal...” (E. TS. 3). A partir de ello, el modelo de perspectiva de las fuerzas plantea la importancia de creer en los sujetos de atención, que deben ser “dignos de credibilidad” argumentando que no existirían estudios que acreditaran que un sujeto que solicita servicios sociales faltara a la verdad más que cualquier otra persona, no obstante los profesionales realizan una reflexión interesante en la medida que de acuerdo al perfil de los sujetos, siendo familias de infractores de ley, naturalizan la reserva de información de las familias, lo que puede ser comprendido desde el construccionismo social a partir de la significación que las familias hacen de los profesionales trabajadores sociales, como agentes de instituciones que pueden realizar cambios en la estructura familiar desde una base judicial. Por otra parte, resulta relevante el hecho de que la privación de libertad, es un contexto obligado, por lo que los servicios sociales entregados a las familias serían en este contexto y no en el de una demanda espontánea, lo que podría revestir ciertas diferencias en la relación de confianza y entrega de información hacia los trabajadores sociales.

Concordante con lo relativo a la credibilidad, las familias afirman que los profesionales pudieron desconfiar de la credibilidad de su discurso, relatando: “...a lo mejor no todos, no todos, como se dice, he..., me creyeron, o confiaron en mí, a lo mejor igual les quedaba intriga, o a lo mejor está mintiendo...” (E. Fam. 2), por lo que se podría deducir que la presencia de dudas por parte de los profesionales respecto a la fidelidad de la entrega de información por parte de las familias, no solo se mantienen y se han naturalizado, sino que además son percibidas a su vez por las propias familias, lo que no se correspondería con el modelo de perspectiva de las fuerzas que realza el hecho de creer en los discursos de los sujetos. En este sentido, se podría observar que la presencia de desconfianzas en la entrega de información, es un tema percibido desde los

profesionales y desde las familias, lo que podría llevar a puntos de conflicto y dificultades para conocer transparentemente la narrativa e historia de los sujetos a partir de sus propios relatos.

Tópico 1.4.2 Sentimientos de culpa de las familias:

Se refiere a la identificación de culpas al interior de la familia en función de la privación de libertad del joven

Sub-tópico 1.4.2.1 Profesionales:

Se refiere a la identificación que realizan profesionales, respecto a una de las emociones vividas por parte de las familias, durante la privación de libertad del joven.

Los profesionales entrevistados identifican que las familias se sienten culpables frente a la privación de libertad de los jóvenes “...*las familias están con muchas culpas de no haber estado presentes, o no haberse dado cuenta, o haber dejado pasar he..., muchos detalles que llevaron a que su hijo llegara a quedar privado de libertad...*” (E. TS. 1). Suman a esta afirmación y agregan que no solo se sienten culpables sino que de alguna manera esta situación las paraliza como familia, lo que se expresa en el siguiente relato: “...*las familias se sienten culpables, la culpa es algo que te paraliza, la culpa es algo que te inmoviliza...*” (E. TS. 3). Al respecto, el modelo de perspectiva de las fuerzas plantea la importancia de evitar el pensamiento causa-efecto, dado que el pensamiento causal es sólo una de las perspectivas del problema, que puede caer fácilmente en el inculpamiento, efecto que además produce el hecho de visualizar sólo las problemáticas y carencias de los grupos familiares. Los problemas de los sujetos de atención, son usualmente multidimensionales, por lo que esta manera de entender la situación de privación de libertad de los jóvenes, evaluaría los distintos aspectos que incidieron, más allá de la situación familiar o las responsabilidades parentales, argumento que presentaría, desde la interpretación del modelo, un aporte a la intervención, evitar una mirada causalista e incorporar una mirada multidimensional.

Subtópico 1.4.2.2 Familias:

Se refiere a la identificación que realizan las familias, respecto a la culpabilización por parte de los profesionales en función de la privación de libertad del joven.

Los profesionales entrevistados juzgan a las familias por la situación de privación de libertad de los jóvenes, y familias efectivamente se sienten responsables, lo que se refleja en el siguiente relato: *“...a veces la verdad te incomoda y te duele, cuando son personas, profesionales que te dicen las cosas al pan pan vino, si, directo y digan, bueno, “usted es la responsable” uno dice pucha, too me cae a mí, al final y al cabo, uno mirando de un punto de vista, uno claro si tiene responsabilidad...”* (E. Fam. 2), en este punto se puede identificar que las familias entrevistadas efectivamente asumen responsabilidad en la privación de libertad de los jóvenes, no obstante, desde la interpretación del modelo de las fuerza, es relevante el hecho de que esta responsabilización no la indique directamente el profesional, sino que sean las familias las que reflexionen al respecto, y además reconocer que existen una serie de factores (ambientales, personales, sociales o psicológicos, según indican las investigaciones) que inciden en este hecho y no sólo una responsabilidad parental. Aun en este contexto, es relevante asumir la diferencia entre las responsabilidades en la situación de privación de libertad de los jóvenes, y la “culpa” directa de esta situación.

Por otra parte, se visualiza la culpabilización sentida por parte de las familias entrevistadas, en la expresión del siguiente relato: *“...se juzga a toda la familia, o sea, “ahh, esta es una familia de delincuentes”, y yo trabajo, mi hermano trabaja, tengo una hermana que también trabaja, entonces todos no somos iguales...”* (E. Fam. 5). En el relato además se argumenta la presencia de ejercicio laboral, por lo que la molestia expuesta se puede comprender desde la construcción social en que se ha determinado socialmente que los “delincuentes” provienen de familias que presentan las mismas prácticas, por lo que la culpabilización de los profesionales además estaría teñida por estigmatizaciones sociales. Se puede visualizar además, que la presencia de inculpamientos desde los profesionales hacia las familias, es sentida con molestia por parte de estas últimas, a diferencia de asumir responsabilidades en la situación de sus jóvenes.

Tópico 1.4.3 Relación Afectiva entre familia y joven:

Se refiere a opiniones por parte de los profesionales, acerca de la relación que a su modo de ver, establecen las familias con los jóvenes.

Los profesionales entrevistados destacan el hecho de que las familias mantengan relaciones afectivas con los jóvenes durante la privación de libertad, reforzando además conductas positivas que puede mantener el joven en la reclusión, lo que se devela en los siguientes discursos: “...la familia visite al joven, que le entregue cariño, que aproveche sus pocos espacios para poder hacerle cariño, abrazarlo (...) a reforzar las cosas positivas que pueda haber hecho el chiquillo que la familia visite al joven y refuerce todos los actos positivos por sobre lo negativo...” (E. TS. 1), dando importancia además a contener, conectarse y mantener el afecto “...la familia que también tuvo mucha capacidad de contención con el joven, afecto, mucha emocionalidad, conexión con el otro (...) el cariño, el sentimiento, que no pierdan el contacto pese a la situación intramuros” (E. TS. 6). A partir de lo anterior, se podría deducir que existen experiencias personales, subjetividad que los profesionales entrevistados transmiten en la interacción con las familias, que los llevan a visualizar la importancia del afecto especialmente durante la privación de libertad, lo que además da cuenta de una cierta tendencia relativa a la construcción social de dar protección familiar hacia los jóvenes. Por otra parte, desde la interpretación del modelo de perspectiva de las fuerzas, esta forma de estimular el reconocimiento de las fortalezas de los jóvenes, por parte de las familias, sería una forma de promover que tengan la capacidad de no sólo visualizar la privación de libertad como un problema, sino también como una oportunidad en los jóvenes en sus procesos de cambio, y la ventaja de establecer relaciones más afectivas y de expresión emocional.

Tópico 1.4.4 Después de la intervención profesional:

Se refiere al proceso vivido por las familias, una vez que termina la etapa de intervención profesional

Se devela la visión de profesionales entrevistados, de que los procesos de cambio familiar se mantengan sin la presencia de profesionales interviniendo, lo que se refleja en el texto: “...la familia tenga la capacidad de poder seguir avanzando en este proceso solos, sin la necesidad de tener un psicólogo al lado, no tener un trabajador social al lado, sino que ellos como familia...” (E. TS. 1). En este sentido se puede identificar la perspectiva profesional de que las familias tienen recursos y capacidades para generar cambios, una vez que viven un proceso de intervención social, no obstante esta aspiración profesional, las familias entrevistadas aseguran que la ausencia de intervención por parte de profesionales hace falta a las familias

cuando se crean lazos, lo que se identifica en el siguiente relato: “...creo que me hicieron harta falta después de que termino todo, porque uno crea como lazos...” (E. Fam. 1). Desde la construcción social, familias y profesionales significan importante el apoyo profesional durante la privación de libertad, sin embargo los procesos de intervención han sido creados para dar respuesta a necesidades concretas, las que una vez satisfechas van requiriendo los cierres de los procesos o bien la involucración de otros interventores especializados en otras temáticas. Sin embargo, estos procesos pueden ser de larga duración, como lo indica el siguiente relato: “...las asistente sociales que he tenido siempre se van o se, o los, el en otro lugar, se va a otro lugar, entonces uno queda ahí, y llega otra asistente social que empieza lo mismo, lo mismo, y uno entonces nunca termina con una asistente social, empieza de nuevo todo” (E. Fam. 4), aquí queda de manifiesto la sensación familiar de que los procesos de intervención son interminables y con distintos profesionales, causando malestar en la familia, al igual que la incomodidad frente a las rupturas en la relación entre los jóvenes y los profesionales una vez que termina el proceso de intervención, lo que se visualiza en el siguiente relato: “...una vez el Paul saliendo¹ ya la gente se olvida ya, se olvidan de esa persona ya, ya después lo que pase o que no pase...” (E. Fam. 5). Esta afirmación indica de alguna manera la visión familiar de la desconexión vincular que existe entre los profesionales y los sujetos de atención, por lo que se podría deducir ciertas experiencias personales por las que las familias significan esta ruptura como abrupta. Desde la interpretación del modelo de perspectiva de las fuerzas, se torna fundamental el hecho de que las familias reconozcan y hagan uso de sus propios recursos, y sean protagonistas de sus procesos, por lo que se puede explicar la tendencia hacia el empoderamiento personal y social para continuar sus procesos de cambio. En nuestro país, la presencia de programas especializados en distintas áreas ha producido el abordaje de problemáticas de maneras aisladas por parte de distintos interventores hacia una misma familia, en distintos periodos de su ciclo vital, por lo que se puede comprender el cansancio de las familias entrevistadas, respecto a desarrollar procesos de intervención social interminables, lo que supone el desafío de alcanzar el empoderamiento necesario en las familias para que puedan alcanzar sus propios objetivos frente a las situaciones que van enfrentando.

¹ Se refiere a obtener la libertad.

Categoría 2.Relación Profesional / Familia:

Se refiere a la dinámica establecida entre el/la trabajador/a social y la familia durante el proceso de intervención.

Sub-categoría 2.1 El trabajador social en la intervención:

Refiere a los elementos que se relevan en los discursos, respecto del proceso de intervención

Tópico 2.1.1 Juicios:

Esta sub-categoría da cuenta de la presencia o no de juicios de valor que se pudiesen dar en la relación entre profesionales y familias,

Los profesionales entrevistados reconocen realizar inevitables cuestionamientos al grupo familiar durante el proceso de intervención, en el siguiente relato: “...*generalmente se da que uno va y como que enjuicia, estoy todo el rato como cuestionando...*” (E. TS. 2), de alguna manera los profesionales entrevistados hacen consciente este aspecto y lo naturalizan como una conducta inevitable. Asimismo los profesionales entrevistados dan importancia al hecho de revertir esta situación, evitando los juicios de valor hacia las familias, lo que se refleja en el siguiente texto: “...*que la familia no se sienta cuestionada, yo creo que, yo creo que eso es algo importante que no sientan que tu estas ahí para hacer un juicio, que no sientan que tu estas ahí para evaluarlos, si es que han sido buenos o malos padres...*” (E. TS. 3), develando en el fondo un apoyo a las familias con cierta incondicionalidad, sin juicios ni evaluaciones, poniendo énfasis en el sentir de las propias familias frente a las conductas y expresiones de los profesionales durante los procesos de intervención. Además, los profesionales entrevistados aseguran que los juicios a las familias son un proceso ineludible al conocer las historias de los jóvenes, lo que refieren en el siguiente texto: “...*yo reconstruir la historia de la familia completa, he..., así me voy eliminando los juicios, bastante, muchas veces enjuiciador en un primer momento, porque uno ve cómo están los chiquillos, uno ve a los chiquillos cuando están presos, cuando sufren, cuando tienen pena, entonces indudablemente en algunos momentos uno se va abanderando con algunos...*” (E. TS. 4). Al respecto, desde la interpretación del modelo de perspectiva de las fuerzas, se propone evitar las culpas y culpar, afirmando que las culpas son propias de modelos centrados en los problemas, que no llevarían a ninguna parte. Lo que se

plantea es evitar las culpas, los juicios, sin embargo resulta interesante el hecho de identificar que efectivamente las historias de los jóvenes infractores de ley, cuando existen experiencias de abandono, negligencia o violencia familiar, provocan en los profesionales ciertas suspicacias en la relación con las familias, que se devela importante hacer consciente para poder evitar una intervención teñida de prejuicios. En este sentido, el hecho de que los profesionales sean capaces de identificar sus propios resquemores, rechazos y la manera en que las historias de vida de los jóvenes y las familias, repercuten en su forma de intervención, es esencial para reflexionar permanentemente respecto de su quehacer y mejorar estrategias de trabajo. Por otra parte, en la medida que los profesionales se enfoquen en los recursos, sin desconocer los problemas, pero visualizando la manera en que las familias han superado las situaciones adversas que han vivido, más que enjuiciarlas por su historia, existirá mayor tendencia al crecimiento y desarrollo tendientes al mejoramiento de la calidad de vida de los personas.

Tópico 2.1.2 Lenguaje del profesional:

Refiere al tipo de lenguaje que el profesional utiliza con las familias, durante el proceso de intervención.

La mayoría de los profesionales, así como las familias entrevistadas, se refirieron a este aspecto, desde distintas miradas. Por una parte, los profesionales entrevistados validan el tecnicismo en el lenguaje, adaptado a las familias, visualizándolas con un bajo manejo respecto del lenguaje profesional, lo que se identifica en el siguiente texto: “...*uno trata de ser lo más técnico posible pero, entendiéndolo también que en el contexto a veces no te entienden entonces uno baja también a ser un poco más coloquial, siempre manejando respeto, siempre manejando el concepto...*” (E. TS. 2), en este sentido, la atención se centra en el profesional como el capaz, o no, de traducir los conceptos a un lenguaje que las familias puedan comprender. Sumado a ello, los profesionales entrevistados opinan que las familias tienen capacidades pero desconocen conceptos técnicos “...*yo creo que el lenguaje en la intervención, tiene que ser simple (...) y no porque no tenga las capacidades de entenderlo, sino que porque son términos propios de nuestra área, y ellos no tienen por qué conocerlos...*” (E. TS. 3). En este sentido, se naturaliza el desconocimiento familiar pero no desde una perspectiva de relación de complementaria, sino más bien se normaliza el hecho de que los conceptos técnicos corresponden a disciplinas determinadas y por lo mismo el desconocimiento de cualquier sujeto va a responder a la ausencia

de esa experticia y no necesariamente a la falta de instrucción por parte de esa familia u otro elemento. En la misma línea, se refieren al uso profesional de un lenguaje cotidiano, incluso chilenismos como estrategia para conversar con las familias, lo que se visualiza en el siguiente relato: “...yo creo que tiene que ver con usar un lenguaje cotidiano, transparente, he..., cosas que a veces tienden a chilenismos...” (E. TS. 5). Los profesionales entrevistados relevan el uso de un lenguaje común con las familias, considerando los chilenismos como una estrategia comunicacional común, cotidiana desde lo cultural y propia del país, incluso los profesionales entrevistados proponen la comprensión del lenguaje del coa, propio de la cultura carcelaria, a modo de poder interpretar correctamente lo que otros expresan, tal como se afirma en el siguiente relato: “...si no entendis el coa, claro tu tampoco le podis decir “ahh, shaaa”, pero tenis que entenderlo po, tenis que ser capaz de entenderlo, he..., de, y también hay una riqueza en el coa que yo creo que tenemos que ser capaces de rescatar, que tiene que ver con que una palabra dice mucho...” (E. TS. 5). Desde el modelo de perspectiva de las fuerzas, se plantea la importancia de usar un lenguaje que los sujetos, las familias, puedan entender, lo que sería un facilitador para la mutua participación, colaboración y entendimiento del trabajador social y la familia. Sin embargo, en esta última afirmación, los profesionales no solo se plantean el hecho manejar un lenguaje sencillo con las familias, sino que además, el hecho de comprender el lenguaje de los jóvenes y coa que pudieran utilizar tanto ellos como sus familias, posicionándose en el mismo lugar, tanto profesional como familias, donde cada uno puede descubrir y comprender del otro. Desde la contribución de la teoría de la construcción social, es socialmente entendido que las personas privadas de libertad manejan el coa como un lenguaje propiamente carcelario o de infractores de ley, entendiéndolo como vulgar e incorrecto, por lo que la visión de los profesionales entrevistados de conocer la riqueza de este tipo de lenguaje, así como el uso de chilenismos, es reconocer y valorar las expresiones culturales de los distintos sujetos de intervención.

No obstante estas afirmaciones de los profesionales entrevistados, que reflexionan acerca de la importancia de mantener un lenguaje cotidiano y sencillo con las familias, éstas señalan desde su postura: “A veces me costaba entender, por ser, como, vuelvo a rectificar, o sea no soy una persona con estudios, a veces me costaba comprender, entender, los términos de las palabras (...) y ahí se me explicaba lo que significaba la palabra o el proyecto o lo que era, porque yo preguntaba...” (E. Fam. 2), dejando de manifiesto dificultades claras para comprender

a los profesionales, argumentando la falta de estudios formales por parte de sí misma, sin cuestionar la postura del profesional. Por otra parte familias dejan entrever dificultades para comprender conceptos, rescatando la capacidad personal de realizar las consultas pertinentes para comprender, lo que se identifica en el siguiente texto: “...si todo bien, bueno y cuando uno no entendía la palabra pedía que se lo explicara, porque a veces uno es como ignorante en ese tema a veces uno no sabe, pero todo bien” (E. Fam. 3). Igualmente, las familias entrevistadas hacen mención explícita y directa a la incomprensión de lenguaje profesional “...a veces no entiendo mucho y a veces entiendo también un poco, pero, ahí no mas...” (E. Fam. 4). Resulta evidente el contraste existente entre los discursos de los profesionales entrevistados respecto del uso del lenguaje coloquial con las familias, y la percepción de las familias respecto al uso de un lenguaje incomprensible por parte de los profesionales, cobrando relevancia no solo el hecho de utilizar un lenguaje sencillo con las familias tal como lo plantea el modelo de perspectiva de las fuerzas, tendiente a lograr una mejor comunicación interpersonal, sino además hacer una revisión y reflexión exhaustiva entre los trabajadores sociales, respecto del quehacer y de cómo se está manteniendo una comunicación efectiva con las familias, cobrando relevancia justamente consultar a las propias familias respecto de las interpretaciones y comprensiones que realizan luego de los encuentros con los profesionales. Por otra parte, desde la contribución de la teoría de la construcción social, se puede deducir, que se valida la experticia profesional y se subvaloran los conocimientos de quienes carecen de educación formal, normalizando esta situación como establecida a priori, donde las familias explican su falta de entendimiento análogo a su escasez de formación profesional, sin cuestionar la dificultad de su interlocutor, de hacerse entender.

Tópico 2.1.3 Opinión de los profesionales respecto a su rol:

Refiere a comentarios realizados por los profesionales respecto del rol del trabajador social en la intervención.

Los profesionales entrevistados visualizan que los cambios realizados por los sujetos de intervención, no se desarrollan necesariamente por la presencia o actuar profesional, lo que se expresa en el siguiente relato: “...yo creo que es parte de la omnipotencia de lo social, creer que uno es el que está salvando, creer que uno es el que está haciendo el cambio, creer que uno es el que, que si uno no hubiese estado ahí, no se hubiese logrado...” (E. TS. 3), frente a lo cual se puede evidenciar, la visión profesional, relacionada con los postulados del modelo de perspectiva

de las fuerzas, de asumir un rol de facilitador, de acompañamiento y colaborador de los procesos familiares, donde son ellos quienes tienen el poder de enfrentar los cambios y mejoramientos en sus vidas. Esta validación de un rol de acompañamiento, pero a su vez de cuestionamiento frente a un rol profesional más preponderante y protagónico en los cambios de las familias, es el que se identifica en el siguiente relato: “...una posición que no me gusta, esa posición de mesías, de dios, que le venís a solucionar los problemas a las demás personas lo que hace uno, es acompañar este proceso de la problemática que tienen” (E. TS. 4). Donde queda en evidencia la posibilidad profesional de asumir esta posición y rol de poder sobre la vida de las personas, aunque con la postura de alejarse de estas prácticas que enaltecen o sobrevaloran las capacidades de los trabajadores sociales en los procesos de intervención familiar. Desde la interpretación del modelo de perspectiva de las fuerzas el crecimiento y desarrollo familiar es posible en la medida que los sujetos se empoderen, y donde el trabajador social es visualizado como un recurso humano con entrenamiento profesional en el uso de recursos, que está encargado del empoderamiento de las personas y que está deseoso de compartir sus conocimientos de manera de ayudar a las personas a conocer su propio poder, tomar el control de sus vidas y resolver sus propios problemas.

Además, los profesionales entrevistados afirman que se pueden generar respuestas a partir de los planteamientos de las propias familias, tal como se indica en el siguiente texto: “...he aprendido a que no tengo que ser superman, que quiero decir con superman o superhéroe, que yo creo que tenemos que ser capaces de entender, las problemáticas que la familia nos está planteando, no llevarlas nosotros esas problemáticas, sino que la familia nos lleve a sus propias problemáticas y desde ahí, poder generar respuestas, más que soluciones...” (E. TS. 5). Los profesionales entrevistados pretenden alejarse de concepciones del rol profesional asociado a ser “omnipotente”, “salvador”, “mesías, dios”, “superman”, lo que podría dar cuenta de una construcción de la realidad social en que los profesionales tienen naturalizada la asignación de un rol relacionado con el asistencialismo, donde la ayuda a personas en situación de pobreza, los sitúa en una posición “superior” a las de los sujetos con los que se desarrollan procesos interventivos, siendo ya clásico el cuestionamiento al enfoque asistencialista, los profesionales entrevistados se distancian de este imaginario social, haciendo hincapié además en la importancia de poner en el centro de la intervención, a las familias con sus propios intereses y capacidad de enfrentar sus conflictos. Un aporte que realiza el modelo de perspectiva de las fuerzas, es que el

trabajador social puede minimizar el desbalance de poderes inherente en su relación con las familias, enfocándose en la importancia de los significados y deseos de éstas.

Tópico 2.1.4 Vivencias del/la trabajador/a social en la intervención:

Refiere a experiencias que va viviendo el profesional durante el proceso de intervención.

Durante el proceso de intervención, los profesionales entrevistados se van involucrando, al mantener un acercamiento con las experiencias de las familias, lo que se visualiza en el siguiente texto: “...*el profesional también se va encantando y se va comprometiendo con la vivencia de la familia...*” (E. TS. 1). Desde la interpretación del modelo de perspectiva de las fuerzas, la narrativa e historia de los sujetos es lo más importante, por lo que si este reconocimiento de las vivencias familiares, genera un mayor compromiso profesional es positivo en la medida que colabore a un mayor crecimiento en las personas. Por otra parte, desde la contribución de la teoría de la construcción social, se podría entender el proceso de relación intersubjetiva que se genera al interactuar con otros, lo que tiende al desarrollo de la vinculación entre los profesionales y las familias.

En la misma línea, los profesionales entrevistados afirman que las propias experiencias de vida, a nivel de historia familiar, van afectando la intervención profesional: “...*las experiencias de cada profesional, influyen en las intervenciones con otras personas, en este caso, si estamos hablando con las familias, las experiencias de nosotros vividos como familia, he..., siguen en la intervención que va a hacer un profesional...*” (E. TS. 1). En este sentido, tal como los aportes que plantea el modelo de perspectiva de las fuerzas, es preciso que el profesional entienda y acepte su propia identidad cultural, es decir, hacer consciente su identidad, su historia, conocerse y aceptarse, a modo de intervenir con familias que revisten una serie de complejidades y una historia propia, que pueden llegar a afectar a nivel personal al profesional. En este sentido, la construcción social de ver a los sujetos de atención como objetos de intervención, ha perdido fuerza, en la medida que se ha naturalizado el sentido colectivo de asumir a las personas como sujetos (y no objetos) y a los profesionales como personas con su propia cultura.

A diferencia de lo anterior, se destaca la preeminencia de la neutralidad profesional en la intervención, lo que se visualiza en el siguiente relato: “...*independientemente del cariño que le puedas tener al joven, he..., la neutralidad que tu manejas en la casa es totalmente, o con las familias, no se po, ahí te posee la neutralidad...*” (E. TS. 2). Tal afirmación se relaciona con la construcción social referida a los profesionales en que se debía mantener la objetividad en la intervención, no obstante existen otras posturas que plantean que la objetividad o neutralidad es imposible al trabajar con sujetos, por lo que la subjetividad estaría implícita en cualquier proceso interventivo, por el solo hecho de intervenir con personas, lo que se podría visualizar en el siguiente relato: “...*porque uno siente rabia, tiene su corazoncito, si ve un chiquillo dañado uno definitivamente responsabiliza al mayor po, al que lo acompaña...*” (E. TS. 4). Donde los profesionales entrevistados hacen consciente sentimientos que los invaden al momento de conocer historias de vida dolorosas, las que tenderían en algún momento a producir cierto desgaste emocional en los profesionales, tal como indica el siguiente relato: “...*y trabajar con estas familias es particularmente complejo, y particularmente desgastante, porque son familias donde uno ve mucha pena, mucho dolor, es trabajar con el dolor humano, es como trabajar, como dice una canción, en carne viva con el dolor...*” (E. TS. 5). A partir de tal afirmación se puede deducir que la construcción social de la realidad se relaciona en este caso con que los jóvenes infractores de ley provienen de familias con altos niveles de complejidad respecto a historias familiares tormentosas que trascienden la vivencia familiar y afectan al profesional.

Los profesionales entrevistados relevan la comprensión del sistema familiar y la importancia del acompañamiento, sin cuestionamientos, lo que se ve reflejado en el siguiente relato “...*yo creo que uno tiene que ser capaz de dejar ciertos paradigmas de lado cuando cruza el umbral de la puerta, de esta familia, y entender, entender, comprender, muchas cosas uno no va a estar de acuerdo, pero, pero no es tu pega estar de acuerdo o no estar de acuerdo, tu pega es acompañar, y orientar, guiar...*” (E. TS. 5). Tal afirmación se relaciona con lo expuesto en el modelo de perspectiva de las fuerzas, que plantea que el trabajador social debe tener la habilidad de respetar, apreciar y conocer las creencias, valores y prácticas de las familias, evitar comportamientos defensivos ante las diferencias, evitar estereotipos y pensar flexiblemente, es decir, se corresponde con el relato en la medida que la alerta es a conocer una realidad particular y evitar estigmatizar y enjuiciar.

Subcategoría 2.2 Vínculo Familia / Profesional:

Refiere al lazo o conexión que se desarrolla entre el profesional y la familia.

Tópico 2.2.1 Desde la perspectiva del profesional:

Refiere a opiniones vertidas por profesionales, respecto del vínculo con las familias.

Los profesionales entrevistados señalan la importancia del vínculo con las familias en la intervención, comentando: *“...yo creo que lo fundamental primero, a nivel familiar, he... es llegar a generar un vínculo con la familia, confianzas con ellos...”* (E. TS. 1), se visualiza como prioritario para iniciar un proceso de intervención, por lo que se deduce que en la medida que exista un vínculo significativo, mejor será la confianza en la relación. Además, los profesionales relacionan el vínculo con la empatía, la confianza, el respeto y el cariño, lo que se refleja en el siguiente relato: *“...la vinculación con la familia, tiene que ver con, con esta empatía, poder generar un vínculo con la familia, de confianza, de respeto, de cariño también, y a partir de eso se van abriendo experiencias, las personas van confiando en el profesional y se van abriendo experiencias...”* (E. TS. 1). A partir del relato se deduce lo que comprenden los profesionales, en que se deja de manifiesto que en la medida que exista un vínculo de confianza, se podrá disponer de información familiar, su historia y experiencias. En la misma línea, los profesionales señalan: *“...un elemento importante es el tema de la vinculación, como uno se va vinculando con la familia, como la familia también te va aceptando...”* (E. TS. 3). Se puede identificar en el relato, la incorporación del tema de la aceptación, es decir, que no solo los profesionales puedan obtener información de la familia, sino que también las familias conozcan a los profesionales y los acepten como parte en su proceso de cambio, lo que da cuenta de una colaboración y aporte mutuo para que la relación y el vínculo se desarrollen. Por otra parte, los profesionales entrevistados aseguran que el vínculo entre profesional y familia se genera a partir del vínculo que pueda establecer en primera instancia el profesional con el joven privado de libertad, lo que se refleja en el siguiente relato: *“...primero que todo es generar un vínculo, pa eso primero hay que generar un vínculo con el joven, si bien el tema de la confianza no se traspasa, no es traspasable, al menos si la familia, creo yo, he..., observa que el chiquillo tiene confianza en uno, trata de mantener un nivel de apertura distinto...”* (E. TS. 4). Los profesionales entrevistados parten de la premisa que los jóvenes mantienen relación con sus familiares y que en la medida que la confianza exista entre el propio joven y el profesional, se puede iniciar cierto

vínculo entre este último y la familia. Desde esa perspectiva se podría cuestionar el desarrollo de vínculo profesional con familias que no mantienen contacto con los jóvenes ya sea por distancia geográfica o desinterés, o bien familias donde se puede mantener un vínculo cercano y con los jóvenes más distante. Desde la interpretación del modelo de perspectiva de las fuerzas, el vínculo cobra importancia en la medida que beneficia la relación de ayuda, se promueve el hecho de que las familias cuenten la historia de la que son dueñas, y si el trabajador social respeta esa propiedad, las familias podrán estar más accesibles a compartirla.

Por otra parte, los profesionales entrevistados agregan a lo relativo a la vinculación: *“...principalmente la vinculación que tú puedas desarrollar, una vinculación sana, que no sea dependiente, que no tome la misma, quizás la misma dinámica que la familia lleva...”* (E. TS. 6). Esta afirmación deja de manifiesto la presencia de una vinculación “no sana” que puede establecer la familia con otros referentes, por lo que desde la visión de los profesionales radica justamente en revertir esta situación y vincularse sanamente. Desde la construcción social de la realidad, podríamos deducir que la vinculación sana se refiere a una relación de respeto, confianza y colaboración mutua, tal como la han definido los profesionales anteriormente. Ahora bien, tanto las investigaciones, como desde el imaginario social de los profesionales entrevistados, se podría develar la presencia efectiva de problemas en el vínculo entre los jóvenes en sus familias, y de ello, la referencia a no replicar las dinámicas que establecen las familias.

Desde hace años se ha hablado del vínculo profesional o vínculo terapéutico como relevante a la hora de generar cambios. Desde la perspectiva de la construcción social, el vínculo o la alianza establecida con los sujetos de atención, hoy no se cuestiona y se visualiza como algo evidente u obvio, necesario para desarrollar procesos de intervención, siendo las características de la empatía, la confianza, el aprecio y la ausencia de críticas, fundamentales para generar el vínculo y un proceso de cambio.

Tópico 2.2.2 Desde la perspectiva de las familias:

Refiere a opiniones vertidas por familias, respecto del vínculo con los profesionales.

Las familias entrevistadas, por su parte, opinan respecto de la relación vincular con los profesionales, donde plantean la importancia de poder expresarse emocionalmente, sentirse

cómodas y apoyadas por los profesionales, lo que se visualiza en el siguiente relato: “...con la gente de San Joaquín², fue mejor, me sentí apoyada, me sentí cómoda, en, en enfrentar lo que me estaba pasando, en decir lo que tenía por dentro, lo que sentía todo eso, tuve gran ayuda con las personas de San Joaquín, estoy bien agradecida de ellos...” (E. Fam. 1). Además las familias reconocen la existencia de dificultades para expresar sentimientos y emociones, con personas extrañas, ajenas a su realidad familiar, lo que se refleja en el siguiente texto: “...no es fácil abrirse a una persona extraña, no es fácil abrirse a una persona extraña, uno viene con un dolor súper fuerte, como le digo, entre paréntesis con una vergüenza que a uno le está pasando...” (E. Fam. 1). El tópico relacionado con el diagnóstico, los profesionales entrevistados hacían referencia también a la dificultad que existe, de que dos desconocidos (profesional y familia) se relacionen a propósito de la privación de libertad de un joven, es decir, una situación circunstancial, y a partir de ello las familias abran sus historias de vida, eventos significativos, a veces dolorosos, ante un extraño, ya que desde la construcción social hemos aprendido que no se pueden comentar tales antecedentes a personas extrañas, partiendo de la desconfianza en el otro como un sujeto que podría ser amenazante.

Las familias entrevistadas, por otra parte, destacan justamente la relación de ayuda con los profesionales, que habrían brindado apoyo ante momentos de angustia y desesperación, lo que se visualiza en el siguiente texto: “...cuando trabajan con uno le dan que siempre hay una salida, una salida, que hay una puerta, y esa puerta uno se le da cuando la persona profesional le brindan ayuda a uno, porque sola a veces es difícil” (E. Fam. 2). Se destaca como fortaleza profesional el hecho de orientar en la intervención hacia una superación, asegurando que el vínculo se generaría a través de la comprensión por parte de los profesionales, acerca de la historia familiar, lo que se refleja en el siguiente texto: “...que me comprendan y me entiendan, a mí, especialmente como mamá de mis hijos, que a veces es difícil, es difícil, es difícil cuando además son hijos que han, se han criado entre violencia intrafamiliar, con papá alcohólico y dificultades...” (E. Fam. 2). En este aspecto, las familias entrevistadas, dejan entrever la presencia de eventos traumáticos y dolorosos a nivel familiar, esperando del profesional cautela y comprensión. Considerando que la realidad se construye socialmente de acuerdo a la interacción, y que cada cual presenta sus subjetividades, de acuerdo a la propia historia, se puede identificar lo que significan relevante las familia en los profesionales, por lo que al existir la

² Se refiere a los profesionales que intervienen en el Centro de Internación Provisoria (CIP) San Joaquín

interacción con éste, se podría develar y conseguir que el actuar profesional sea acorde a su “deber ser” o lo que la familia espera de él.

Las familias entrevistadas, además realizan alusión al poder desahogarse con los profesionales, quienes además son percibidos como un integrante más de la familia, lo que se refleja en el siguiente texto: “...*la asistente social es como mas, como mas, dentro de la familia, como la familia de uno, que le cuenta toda su problema, ella también da consejo, entonces ahí se desahoga uno un poco con ella...*” (E. Fam. 4). Aquí se puede observar el desarrollo de un vínculo cercano entre familia y profesional, relacionándolo incluso con los vínculos familiares en función de la confianza y la expresión emocional. En contraposición, las familias señalan por otra parte: “...*yo a veces pienso que no es mucha la ayuda que te da la asistente de allá³, porque como que ellas no los, miran lo que hacen los chiquillos no mas, cachai, lo que han hecho: robar, matar...*” (E. Fam. 5). Haciendo referencia a la distancia relacional con profesionales quienes cosificarían a los jóvenes de acuerdo a sus delitos. Existen distintas significaciones respecto de la relación con los profesionales, de acuerdo a las experiencias que han tenido las familias. Si bien los profesionales coinciden en su importancia, pareciera que desde la visión de las familias el vínculo es un aspecto que no siempre se logra con los profesionales, valorando como vínculo positivo, la capacidad de comprensión del profesional, su escucha activa, su capacidad de apoyo, sentirse cómodas y poder expresar libremente sus emociones.

Categoría 3. Contexto:

Refiere a las circunstancias ambientales en que se desarrolla la intervención.

Sub-categoría 3.1 Sistema Socioeconómico:

Refiere a la situación del entorno social y económico en que se desarrolla la intervención.

Los profesionales entrevistados aseguran que el sistema socioeconómico imperante, genera pobreza y valoraciones hacia lo material: “...*tiene que ver un poco con el sistema que tenemos, el sistema genera muchas necesidades a nivel económico y frente a esas necesidades, nosotros nos coartamos como seres humanos, y dejamos de hacer cosas, y nos enfocamos*

³ Se refiere a profesionales del Centro de Régimen Cerrado San Bernardo.

netamente a cosas súper superficiales...” (E. TS. 1). Se deja entrever cierta justificación hacia las conductas delictuales, siendo la privación de libertad una consecuencia de la injusticia social que forjaría el sistema socioeconómico, generando además cierta soledad a nivel familiar, lo que se visualiza en el siguiente texto: “...con el sistema que esta imperante hoy día, ha generado que las familias sean, estén mucho mas solas...” (E. TS. 4). Lo que se puede relacionar con el individualismo y competitividad que exacerbaría el sistema social actual y que disminuye el acceso a redes del entorno de las que puedan hacer uso. En este sentido, según los profesionales entrevistados, las cárceles son una forma de esconder a los pobres, infractores de ley, lo que se refleja en el relato: “...si tu vai a las cárceles de nuestro país, y mirai, están los pobres presos, yo he llegado a pensar que los muros de las cárceles no son pa que los jóvenes no se arranquen, sino que para que la sociedad no mire hacia adentro...” (E. TS. 5). Desde las concepciones profesionales, existe lo que se ha construido socialmente a nivel país, de cuestionar el sistema socioeconómico como principal responsable de las desigualdades sociales, se ha construido esta intersubjetividad, que de alguna manera se ha objetivado, sin embargo no se ha institucionalizado necesariamente como para realizar cambios en el tipo de sistema social imperante. El modelo de perspectiva de las fuerzas, por su parte, aporta en este sentido, señalando que el foco en los recursos es una forma de lograr el empoderamiento personal y social necesario para superar las injusticias sociales.

Sub-categoría 3.2 Sobreintervención:

Refiere a las percepciones respecto de las excesivas intervenciones que se desarrollan con las familias, desde distintas instituciones.

Respecto de la sobreintervención, los profesionales entrevistados visualizan la presencia de esta situación con las familias de jóvenes privados de libertad, identificando como resultado la falta de motivación familiar a participar en procesos de intervención, cuando ya han vivido otras experiencias de intervencion, esto se puede observar en el siguiente relato: “...generalmente tu vas a la casa de alguien o a la mayoría de estos jóvenes, y han sido súper sobreintervenidos, entonces la motivación ya no está, he..., las ganas ya como que de participar ya no existen...” (E. TS. 2). Lo que además se puede reflejar en el siguiente texto: “...las familias de los chiquillos que son infractores de ley, he..., son familias que han estado intervenidas históricamente, son familias que han pasado muchas instituciones por la vida de ellos...” (E.

TS. 3). Esta situación produciría o tendría como resultado el hecho de que las familias conocen, reconocen y se decepcionan de las dinámicas de funcionamiento institucional: “...*las familias, muchas de las cuales han participado en programas de SENAME, los Pie, los Pib los pun, los plop, todos esos, cierto, entonces conocen las dinámicas de funcionamiento de los profesionales, y muchas veces ellos vienen decepcionados de estas dinámicas...*” (E. TS. 4). Generando además cierto desgaste y desánimo por participar en los procesos de intervención, lo que se identifica en el siguiente texto: “...*muchas familias ahora son muy sobreintervenidas y lo tienen más que claro, y a veces eso también va agotando, las desgasta*” (E. TS 6). Este diagnóstico que realizan los profesionales, en que aseguran vivencias de sobreintervención por parte de las familias, y específicamente de las familias de jóvenes infractores de ley, lo que produciría falta de motivación por participar en un nuevo proceso, desgaste o agotamiento y decepción de la institucionalidad, se podría relacionar con la amplia y variada gama de programas sociales especializados en diversas temáticas cuyo enfoque es específico y no integrativo. Desde los estamentos político-sociales se han establecido líneas de intervención particulares, desarrollando los profesionales especializaciones en distintos temas y olvidando que la familia es una sola y no se disgrega como se escinden los programas sociales.

No solo los profesionales identifican este hecho, sino que las familias por su parte también resienten y visualizan esta situación: “...*todos los profesionales, porque fueron varias personas (...), fueron muchas personas, profesionales*” (E. Fam. 2), la misma situación ocurre en los casos de cambio de profesionales de un mismo programa “...*a mi me toco ir a hablar con una que quería ayudarlo, caleta, fue la otra visita y ya no estaba esa persona con él, el otro día yo llame a la que le estaba con él, tampoco era con él, o sea, el Julián va de una y viene a otro la'o, no hay una persona constante ahí que este con el...*” (E. Fam. 5). Esta situación genera malestar en las familias y de alguna manera cierta victimización secundaria, que si bien a nivel profesional se visualiza como una situación a evitar, es una práctica que se mantiene, siendo aun más complejo el hecho de que las familias asuman esta realidad como parte de la vida cotidiana y naturalicen la sobreintervención.

Sub-categoría 3.3 Contexto de Privación de libertad:

Refiere a las sensaciones experimentadas por las familias en función de la privación de libertad de los jóvenes.

Respecto a las circunstancias de privación de libertad en que se encuentran los jóvenes, las familias reportan una serie de sensaciones, por una parte, dificultades en asumir la privación de libertad de los jóvenes, como lo expresa el siguiente relato: *“Gonzalo nunca había caído detenido, nunca había tenido padre preso, ni familia, nada por el estilo, entonces ya a mí se me había venido todo abajo y era difícil...”* (E. Fam. 1). Relevando el caso de ausencia de antecedentes delictuales o carcelarios en la familia, lo que se tornaría aun mas difícil asumir la situación, frente a lo desconocido. Por otra parte, familias se ven sobrepasadas, sin saber cómo reaccionar: *“...en estas cosas, igual uno, se siente como ahogada, acorralada, se siente entre la espada y pared...”* (E. Fam. 2). Este relato expresa la angustia vivida, y a la espera de que la situación se revierta en el corto plazo: *“...la experiencia igual triste, la pase mal, muy mal adentro, esperando esos ocho meses, que pasaran rápido...”* (E. Fam. 3), y afectando las rutinas familiares: *“...uno no almuerza tranquila, anda apura, hay que hacer la fila allá para entrar, que hay que llevarle sus cosas, entonces uno anda corriendo pa allá y pa acá, entonces no quiero más guerra...”* (E. Fam. 4). Los relatos dan cuenta de que las familias se ven afectadas ante la situación de sus jóvenes, revelan la presencia de preocupación, pero además de una vivencia personal ante la privación de libertad, pese a no estar encerradas, se visualizan ciertas sensaciones tal como las pueden experimentar los propios jóvenes. La manera en que las familias de jóvenes infractores de ley, privados de libertad, significan la intervención profesional, puede tener que ver precisamente con el hecho de sufrir ante este contexto carcelario que ha sido histórica y socialmente cuestionado y juzgado. Pese a estas dificultades visualizadas por los profesionales entrevistados, y vividas por las familias, el modelo de perspectiva de las fuerzas hace hincapié en el hecho de que estos eventos traumáticos son perjudiciales, pero además pueden ser fuentes de desafío y una oportunidad para generar cambios, por lo que se torna un reto, enfrentar esta situación desde las fortalezas y recursos que todas las personas, familias y entornos disponen, pero además evaluar el efecto que la sobreintervención produce en las familias, y la manera de evitarlo.

X. CONCLUSIONES

El quehacer profesional requiere adaptarse a las necesidades que plantean los distintos sujetos de intervención, es por ello que se precisa evaluar distintas alternativas que permitan depurar, perfeccionar los procesos, considerando las características de quienes son susceptibles de una intervención social.

Recordando la pregunta que se plantea en la investigación: **¿Cómo se relacionan las prácticas de intervención social con familias de jóvenes infractores de ley, con el modelo de perspectiva de las fuerzas del cliente?**, teniendo como base el análisis de los discursos profesionales y familiares, se pueden obtener las siguientes conclusiones:

Respecto de la categoría relacionada con los procesos de intervención, se visualiza la presencia de la definición de una intervención exitosa, como el ideal de una intervención social, donde se puede identificar una pugna entre los trabajadores sociales entrevistados, que destacan el protagonismo profesional en los procesos de intervención, mientras otros insisten en la importancia de las familias y su capacidad de ser el foco principal en los procesos de cambio. Desde la interpretación del modelo de perspectiva de las fuerzas, se fundamentan sus principales lineamientos en las fortalezas de las personas, las familias, los grupos y sus ambientes para enfrentar procesos de mejoramiento de la calidad de sus propias vidas, donde los trabajadores sociales pasan a ocupar un rol colaborador y orientador en el descubrimiento, reconocimiento y uso de los recursos que han utilizado para superar situaciones adversas y que requieren para enfrentar otros conflictos, identificando además lo que las propias familias quieren y esperan para sus vidas. El modelo por tanto, reforzaría la visión de los profesionales que ocupan un rol más secundario, dando paso a las familias como el centro de la intervención, donde el éxito estaría dado en la medida que la intervención, responda efectivamente a la interpretación que las familias le dan a los hechos y la manera en que definen enfrentarlos.

Desde los aportes de la teoría de la construcción social de la realidad, se puede comprender la manera en que la vida cotidiana se construye, y en ese sentido es posible evidenciar una trayectoria que están viviendo los procesos de intervención social, desde

concebirla como una labor donde se despliegan las técnicas y experticias profesionales a un desarrollo que es experimentado por las familias como las principales expertas.

Por su parte, las familias entrevistadas se refieren a los procesos de intervención tendientes al éxito, con la manera en que los profesionales se han relacionado con ellas, siendo la empatía uno de los atributos más valorados en la relación, para que se destaque una positiva intervención, a partir de lo cual se puede deducir que las familias también esperan ser reconocidas, escuchadas y comprendidas por los profesionales, tal como lo plantea el modelo de perspectiva de las fuerzas, en que se valora que los profesionales conozcan no sólo la situación familiar, sino también sus creencias, valores y prácticas. Las familias evalúan el éxito finalmente de los procesos de intervención, en la medida de que los profesionales las conozcan y tengan un trato comprensivo y particular, siendo ésta la manera más adecuada, según el modelo, para acercarse a las familias.

En los procesos de intervención, el diagnóstico es entendido desde los profesionales con diversas aristas, lo visualizan por una parte como un proceso que no termina en una primera etapa, se enfocan en los tiempos de intervención, otros en las explicaciones que dan las familias respecto a su situación, otros en la identificación de problemáticas familiares, y finalmente la identificación de particularidades de cada familia. Por tanto se puede concluir la presencia de distintos énfasis que dan los profesionales a la etapa diagnóstica, las que se relacionan con el modelo de perspectiva de las fuerzas respecto de la identificación de particularidades en las familias y la evaluación como un proceso permanente en el tiempo, pese a que se centran en una forma explicativa de causa y efecto, y atención en los problemas, a diferencia de lo que el modelo plantea, considerando que no es posible avanzar con esa estrategia, por lo que en este sentido el modelo podría aportar a cambiar estas formas de entender los diagnósticos, acentuando por el contrario, la mirada en las fortalezas familiares y la manera en que han enfrentado circunstancias difíciles, evitando en pensamiento causal que puede caer en el inculpamiento.

Desde los aportes de la teoría de la construcción social, se puede concluir la importancia de la interpretación de la realidad que los profesionales realizan de acuerdo a sus propias experiencias e historia, donde evidencian sus propios énfasis en esta etapa del proceso de intervención, naturalizando un enfoque causalista de las problemáticas, pero que se podría ir

modificando en el tiempo en la medida que se realce la atención en las familias y su propia manera de comprender la realidad que vivencian.

En lo relativo a los objetivos de intervención, profesionales señalan que la forma en que se aborda el plan de intervención a nivel familiar, es un proceso desarrollado en conjunto con las familias, donde las familias visualizan sus propias necesidades o temáticas susceptibles de intervención social, expresando desde el discursos, un rol profesional colaborador y cooperador de los procesos de construcción de objetivos que realicen las familias, aunque complejo de llevar a cabo. No obstante, las familias lo significan como un proceso donde las temáticas de trabajo y los objetivos, son impuestos por los profesionales. Desde la perspectiva de la construcción social cobran relevancia las significaciones que cada uno realiza de este proceso, donde los profesionales presentan una mirada absolutamente distinta a las de las familias, por lo que se podría desarrollar un proceso de interacción entre ambos, que pueda dejar de manifiesto, o socializar tales significaciones. En este sentido la presente investigación puede ser un aporte a la información de los profesionales y a la manera en que se están desarrollando los objetivos de la intervención social.

El aporte desde el modelo de perspectiva de las fuerzas, se relaciona justamente con hacer efectiva la participación de los involucrados en estos procesos, donde son las familias quienes deben escoger las alternativas que les dan mayor control sobre sus problemas y su propia vida.

Desde los aportes de la teoría de la construcción social es posible evidenciar cierta transición de una forma de intervenir donde los profesionales conocen y proponen procedimientos a trabajar con las familias, a una forma, efectiva desde la interpretación del modelo de las fuerzas, en que los propios sujetos escogen y deliberan el curso de sus procesos de cambio. No obstante este cambio se ve obstaculizado frente al imaginario social de que la falta de instrucción formal merma las capacidades de definir lo adecuado para las vidas de las familias, quienes se sienten inseguras en la toma de decisiones frente a las opiniones de profesionales que cuentan con formación, por tanto se torna un desafío la promoción del empoderamiento de las familias en dar curso a sus propios procesos de cambio, tal como lo plantea el modelo de perspectiva de las fuerzas.

Manteniendo como foco los procesos de intervención, el contenido de la intervención y más específicamente las principales temáticas que se abordan en el proceso, se puede identificar en los discursos profesionales una gama definida de temáticas que se abordan con las familias: roles, límites, comunicación, redes sociales, entre otras. Esta identificación podría llevar al desarrollo de estrategias de intervención estándar, inadecuadas desde la interpretación del modelo de perspectiva de las fuerzas en que se valoran los procesos de evaluación para descubrir la singularidad de cada sujeto de intervención. No obstante, en la medida que se consideren estas temáticas, las que efectivamente son concordantes con las investigaciones que se han realizado respecto a las problemáticas de las familias de jóvenes infractores de ley, y se pueda realizar un abordaje de la temática acorde a las características y particularidades de las familias, se podrá llegar finalmente a la resolución que cada familia espera. Por tanto, el modelo de perspectiva de las fuerzas no desconoce características colectivas que pudieran tener los sujetos de atención, sino que hace hincapié en la manera de abordarlas, considerando siempre la comprensión y aspiraciones de cambio que cada familia tiene acerca de sus vidas.

Respecto de la atención que prestan los profesionales, en los recursos, fortalezas y capacidades familiares, es importante el reconocimiento que realizan respecto de las dificultades existentes para lograr identificar claramente tales fuerzas, lo que se puede comprender desde lo señalado por el modelo, en que se indica que tradicionalmente el Trabajo Social con familias se ha centrado en las carencias de las personas, con diagnósticos focalizados en los problemas que conducen a la creencia de profesionales y familias, de que el crecimiento está restringido. Por el contrario, el hecho de que efectivamente se reconozcan las capacidades familiares, es significado por las familias como un proceso gratificante, que puede además descomprimir los niveles de angustia familiar ante el conflicto y fortalecer su propia capacidad para enfrentarlos. Es dado señalar además, que poner atención en las capacidades y recursos familiares, permite que el propio profesional visualice salidas alternativas, soluciones a los conflictos más allá de la problemática vivenciada por las familias.

Desde los aportes de la teoría de la construcción social, la dificultad de visualizar las fortalezas y el hecho de cambiar el foco hacia los recursos, se presentaría como un cambio de paradigma en la intervención del trabajo social, en la medida que se ha significado

tradicionalmente como una realidad el hecho de que desde la disciplina se atienden los problemas, obviando las posibilidades de enfrentarlos desde las propias capacidades de los sujetos de atención. Los profesionales, al hacer evidente esta dificultad, y las familias, al reconocer lo gratificante del proceso de identificación de recursos personales, aportan justamente a evaluar la necesidad de aplicación de esta estrategia en los procesos de intervención social.

En lo relativo a las situaciones que se dan en el proceso de intervención, y específicamente a los testimonios o la entrega de información de las familias hacia los profesionales, se puede concluir que los profesionales evidencian de manera natural, las dificultades que pueden presentar las familias al momento de entregar información fidedigna, ya sea ocultando información o definitivamente falseando datos, situación que por parte de las familias también es percibida con cierta desconfianza por el hecho de que los profesionales puedan dudar de su relato. Por una parte, el modelo de perspectiva de las fuerzas, hace hincapié en el hecho de creer en las personas, argumentando que no existirían estudios basados en la evidencia, que confirmaran que las familias beneficiarias de servicios sociales, faltan a la verdad más que cualquier otra persona, pero por otra parte resulta importante las significaciones que comparten y realizan profesionales de acuerdo a sus experiencias, quienes no juzgan a las familias por la reserva de información, sino mas bien se comprende como una forma de resguardar su privacidad, siendo la entrega de información paulatina, que avanza de acuerdo a las relaciones de confianza que pueden establecer los sujetos de atención con los trabajadores sociales.

Crear en los sujetos de atención es uno de los principios del modelo de perspectiva de las fuerzas, que además es valorado por las familias de jóvenes infractores de ley, por lo que la ausencia de credibilidad por parte de los profesionales es preciso atenderla, comprenderla, interpretarla y abordarla, sobretodo en un contexto de privación de libertad, en que el imaginario social tiende a presentar desconfianzas frente a la veracidad de los relatos de quienes se encuentran en esta situación, sufriendo las familias, las consecuencias de este prejuicio.

En cuanto a la identificación de culpas al interior de las familias, en función de la privación de libertad de los jóvenes, los profesionales entrevistados concuerdan en afirmar que las familias presentan sentimientos de culpa ante el encarcelamiento de los jóvenes, no obstante

la significación familiar respecto a este tema, redundando en que las familias si bien asumen ciertas responsabilidades ante la privación de libertad de sus jóvenes, se sienten culpadas y juzgadas directamente por los profesionales. Desde la interpretación del modelo de perspectiva de las fuerzas, se valora el hecho de evitar las culpas y culpar, considerando que los problemas son multidimensionales y responden a una serie de factores.

Desde los aportes de la teoría de la construcción social, es posible interpretar, que los juicios a las familias, provienen de estigmatizaciones sociales donde se ha naturalizado el hecho de que las personas que infringen la ley, provienen de familias que desarrollan las mismas prácticas, así como se ha estigmatizado históricamente la pobreza con calificativos relacionados con la negligencia parental, ejercicio de la violencia, y una serie de disfuncionalidades. Por tanto es necesario comprender este antecedente, pero además promover una revisión y evaluación de las prácticas que desarrollan los trabajadores sociales y la manera en que son percibidas las apreciaciones profesionales por parte de las propias familias, dado que la percepción profesional de que las familias se culpabilizan y la percepción familiar de ser culpadas por los profesionales, es una muestra de la ausencia del reconocimiento y comprensión profesional desde los relatos e historia de las propias familias.

Respecto de las opiniones de los profesionales acerca de la relación que deben mantener las familias con los jóvenes, los trabajadores sociales relevan la relación afectiva a través de diversas expresiones y reforzamiento de aspectos positivos, durante la privación de libertad de los jóvenes, por lo que se puede concluir por una parte, la importancia de los constructos sociales en este ámbito, relacionados con la capacidad de protección familiar hacia los adolescentes, las significaciones que los propios profesionales atribuyen a la afectividad, de acuerdo a sus experiencias personales, y por otra la relación existente de acuerdo a la interpretación del modelo de perspectiva de las fuerzas, donde está presente la promoción profesional de visualización de recursos, fortalezas y capacidades que realizan las familias, al favorecer que puedan identificar aspectos positivos de sus jóvenes, lo que permite visualizar la privación de libertad desde un evento traumático a una oportunidad de cambio que tiende al crecimiento.

En el discurso de profesionales y familias se identifican visiones relacionadas con el proceso vivido, posterior a la intervención social, donde a nivel profesional se destaca la

tendencia a orientar la mantención de los cambios, sin la presencia de un trabajador social, diferente a como lo significan las familias en que, dependiendo de la vinculación, pueden sentir la necesidad de mantener ese apoyo profesional más allá de los ciclos de cierre de proceso.

Desde la interpretación del modelo de perspectiva de las fuerzas, la intervención debe estar orientada hacia el empoderamiento personal y social de los sujetos, lo que supone un rol profesional de nutrir, facilitar y en definitiva desatar los poderes que las personas tienen para asumir el control de sus propias vidas. Sin embargo se torna pertinente tomar atención a lo que las familias necesitan respecto al apoyo profesional, entendiendo que en la medida que aumente la seguridad de sus capacidades y poder de cambio, necesitarían en menor medida la colaboración de los trabajadores sociales.

El tópico relativo a los juicios de valor, de la categoría de la relación entre profesional y familia, se puede concluir la arraigada tendencia a emitir juicios por parte de los profesionales, quienes lo reconocen como un aspecto a evitar, pero que mantienen ineludiblemente frente a la identificación de experiencias familiares dolorosas, vividas por los jóvenes. En este sentido, desde la interpretación del modelo de perspectiva de las fuerzas se afirma la importancia de evitar en los procesos de intervención social: las culpas, los prejuicios, los estereotipos, por lo que el aporte en este sentido, podría acentuarse en compartir entre profesionales, mediante la interacción, las subjetividades respecto al conjunto de reacciones que presentan los profesionales al enfrentarse a una realidad familiar compleja, a modo de hacer consciente sus aprehensiones e interpretación de la realidad que intervienen, y gestionar acciones al respecto.

La manera en que los profesionales puedan enfatizar y reconocer los recursos de las familias, las situaciones que han vivido y las estrategias que han utilizado para enfrentar sus dificultades, podría disminuir la reproducción de juicios hacia las familias y por el contrario, continuar la focalización en los puntos fuertes que han desarrollado a lo largo de su historia.

Por otra parte, respecto del lenguaje, existen claras diferencias entre lo que profesionales plantean, respecto de utilizar en la intervención con familias un lenguaje coloquial, cotidiano y sencillo, y lo que las mismas familias visualizan de acuerdo a sus propias experiencias de intervención, en que destacan el lenguaje profesional complejo y en ocasiones incomprensibles.

Desde la interpretación del modelo de perspectiva de las fuerzas se mantiene la importancia de usar un lenguaje que las familias puedan entender a modo de favorecer la mutua participación del trabajador social y la familia. No obstante, resulta interesante además complementar esta mirada con la teoría de la construcción social, donde profesionales puedan identificar particularmente lo que significan como un lenguaje sencillo, dado que puede que no sea directamente concordante con lo que las familias significan como un lenguaje simple o cotidiano. Además es rescatable la valoración que los profesionales realizan respecto del uso de chilenismos y la comprensión del coa, donde se tiende al respeto y al reconocimiento de las expresiones culturales de los distintos sujetos de atención.

Respecto a los comentarios profesionales acerca del rol del trabajador social en la intervención, es evidente la tendencia a alejarse de un imaginario social que relaciona al trabajador social con el asistencialismo, donde se satisfacen necesidades a personas en situación de pobreza, dado que se ha construido en la profesión, contrario al asistencialismo, la importancia de promover procesos de cambio de mayor alcance, que permitan no sólo la satisfacción de necesidades inmediatas, sino además superar situaciones de pobreza o exclusión social. El modelo de perspectiva de las fuerzas hace referencia al rol profesional como promotor del empoderamiento de las familias, siendo ellas el foco en la identificación de las problemáticas y reconocimiento de fortalezas personales y sociales para enfrentarlas. Al adquirir las familias un mayor protagonismo en sus procesos de cambio, se podría minimizar el desbalance de poderes inherente en la relación profesionales/familias.

Las vivencias, que experimenta el trabajador social en la intervención con familias cuyas historias de vida han sido dolorosas y traumáticas, van generando cierto desgaste a nivel personal. En este sentido, desde la interpretación del modelo de perspectiva de las fuerzas, pone énfasis en el hecho de que los trabajadores sociales entiendan y acepten su propia identidad cultural y su historia, lo que da cuenta de un proceso de introspección permanente a la hora de trabajar con personas. Hacer consciente las características personales particulares, torna como desafío el hecho de plantearse ante otro con todas aquellas especificidades que le identifican y respetar también al otro (sujeto, familia) con las particularidades que también reviste. Desde los aportes de la construcción social de la realidad, es dado concluir en este sentido, el cambio de paradigma que se desarrollo en la intervención, de visualizar a los otros como objetos de cambio,

con una relación profesional distante anulando la carga emocional, a una perspectiva donde se visualiza al otro y a asimismo como un sujeto de intervención, con quien se relacionan en intercambian subjetividades, situación acorde con los sentimientos y emociones que expresan los profesionales al intervenir con las familias de jóvenes privados de libertad. Ahora bien, llama la atención la opinión de una profesional respecto de asumir una postura profesional neutral con las familias, que no se condice con las opiniones de la mayoría de los trabajadores sociales entrevistados, lo que podría indicar que en el cambio de paradigma de la objetividad a la subjetividad, aun se mantienen distintas posturas.

Por otra parte, respecto del lazo que se desarrolla entre el profesional y las familias, ambos se refieren al vínculo establecido, donde se puede concluir la importancia que reviste este aspecto tanto para los profesionales como para las familias, donde los profesionales relacionaron el vínculo con la empatía, la confianza, el cariño, el respeto y la aceptación, mientras las familias lo valoran desde la libre expresión emocional, la comprensión, la escucha activa y la capacidad de apoyo por parte de los profesionales. Desde la interpretación del modelo de perspectiva de las fuerzas, el vínculo es relevante en la medida que beneficia la relación de ayuda, donde el profesional puede acceder a la historia familiar para descubrir las fortalezas de las personas y las anima y estimula para que puedan conocer su propio poder, tomar el control de sus vidas y resolver sus propios problemas.

Desde los aportes de la teoría de la construcción social, hoy es incuestionable la importancia del vínculo para el desarrollo de establecimiento de confianzas necesarias que permitan que los profesionales entren al mundo de las familias, compartan experiencias y se inicie un proceso de cambio que favorezca el crecimiento de las personas. Además las familias valoran este aspecto, señalando además que desde sus experiencias no siempre tuvieron la oportunidad de generar una grata vinculación con los trabajadores sociales, lo que llama a reflexionar profesionalmente respecto de la manera en que se desarrolla este aspecto con las familias.

Finalmente, en cuanto a la categoría relativa al contexto, se pueden identificar las críticas que realizan los profesionales, al sistema socioeconómico actual, relacionándolo con la generación de pobreza, valoración a lo material, injusticia social e individualismo. Desde la

interpretación del modelo de perspectiva de las fuerzas, se entiende que la justicia social estaría dada por el hecho de promover el empoderamiento en las familias en la autodeterminación y elección de alternativas que permitan su crecimiento, pero además es preciso que las familias tengan efectivamente acceso a alternativas que escoger, en otras palabras, la justicia social estaría al alcance en la medida que las familias cuenten con oportunidades. Por otra parte, desde la contribución de la teoría de la construcción social, es posible observar que a nivel país se ha cuestionado el modelo socioeconómico como principal responsable de las desigualdades sociales, intersubjetividad que de alguna manera se ha objetivizado, pero que aun no se institucionaliza mediante acciones concretas para modificarlo.

Referente a la sobreintervención que sufren las familias, es posible observar que los profesionales concuerdan en la presencia de este aspecto, particularmente con las familias de jóvenes privados de libertad, lo que desde su experiencia, ha provocado en las familias un mayor desgaste y desmotivación frente a los procesos de intervención social. Las familias por su parte, también expresan molestia frente a este aspecto, por lo que se visualiza la relevancia de evitar que esta situación, que además conlleva a la victimización secundaria, se produzca. Desde el modelo de perspectiva de las fuerzas, se comprende que en la medida que las familias puedan empoderarse de sus procesos de desarrollo y la capacidad de enfrentar de manera adecuadas las situaciones adversas que enfrentan, podrán aumentar sus fuerzas y hacerle frente a otros conflictos. Ahora bien, desde la perspectiva de la construcción social es posible observar que la sobreintervención es un aspecto que de alguna manera se ha instalado y que es preciso abordar, considerando que desde las prácticas político-sociales se han establecido procedimientos de intervención especializadas en distintas temáticas, por lo que una misma familia es intervenida por distintos programas, enfrentando sus conflictos de manera paralela con unos y otros interventores. Es necesario asumir esta realidad y emprender acciones de cambio que mejoren la calidad de los procesos de intervención familiar.

En cuanto a la privación de libertad, las familias concuerdan en la manera negativa que el encarcelamiento de sus jóvenes, afectó sus vidas, ya sea en verse sobrepasadas, en modificar sus rutinas familiares, en involucrarse en un mundo desconocido, y en general la tristeza de la situación. Desde el modelo de perspectiva de las fuerzas, se comprende que desde las condiciones adversas también es posible visualizar las oportunidades.

El contexto de privación de libertad es necesario para comprender las formas que tornan los procesos de intervención, en la medida que es un contexto obligado y por tanto la intervención social carece de voluntariedad o solicitud explícita de la petición de servicios sociales. Por otra parte, es dado observar que los contextos privativos de libertad, han sido históricamente cuestionados, prejuiciando y generando estereotipos hacia quienes se encuentran en esta situación, por lo que es un desafío motivar a las familias a ser parte de estos procesos, evitando profesionalmente los juicios de valor hacia los sujetos de intervención.

De lo señalado, es posible concluir las siguientes afirmaciones:

- Es posible observar, de acuerdo a las categorías y subcategorías identificadas, la relación existente entre los relatos de profesionales y familias, con el modelo de perspectiva de las fuerzas del cliente, en las distintas áreas de los procesos de intervención, la mayoría de las cuales se complementó con la teoría de la construcción social de la realidad.
- La presencia de un cambio que se encuentra en proceso, respecto de considerar a los profesionales como expertos y protagonistas de la intervención, a entender a las propias familias como actores primordiales, vitales y trascendentales en la promoción de sus cambios, desarrollo y crecimiento. Los profesionales en su discurso develan esta última forma como la adecuada y que practican, sin embargo las familias perciben que en la intervención se desarrolla lo contrario, donde son los trabajadores sociales quien dan curso a sus procesos. El protagonismo familiar es promovido desde el modelo de perspectiva de las fuerzas.
- Existe la tendencia por parte de los profesionales, a poner atención a los recursos, fortalezas y capacidades de las personas, hecho que es valorado por las familias, sin embargo es posible observar las dificultades que se presentan a este enfoque, dado que tradicionalmente se ha hecho mayor hincapié en los problemas y carencias.
- Se precisa de una revisión y evaluación profesional respecto a sus prácticas de intervención y la manera en que son percibidas por los profesionales, frente a la presencia de opiniones contradictorias entre profesionales y familias ante un mismo tópico, como ocurrió en el caso del establecimiento de objetivos, en que profesionales afirman la elaboración conjunta con las familias, mientras estas últimas argumentan que

los objetivos fueron impuestos por los profesionales, el uso del lenguaje, donde profesionales señalan utilizar un lenguaje sencillo y las familias reconocen no comprender el lenguaje que utilizan los trabajadores sociales, por otra parte respecto de las culpas en que los profesionales señalan que las familias tienen sentimientos de culpa frente a la privación de libertad de sus jóvenes, mientras las propias familias se sienten culpadas directamente por los profesional, y en cuanto a la entrega de información, en que los profesionales aseguran que las familias ocultan información y lo ven como una actitud normal, mientras las familias afirman entregar la información pero presentan dudas respecto a si son o no cuestionadas por los profesionales al respecto. Las orientaciones del modelo de perspectiva de las fuerzas, pueden ser un aporte al momento de favorecer una evaluación de las prácticas profesionales y la justificación de la importancia de: la participación familiar en todas las etapas, el lenguaje sencillo, evitar culpas y culpar y la credibilidad.

- La relevancia del contexto en que se desarrolla la intervención con familias de jóvenes privados de libertad, donde se destaca el modelo socio-económico, cuestionado e identificado como vulnerador en el desarrollo de desigualdades sociales, la sobreintervención como experiencia que viven las familias permanentemente y que afecta negativamente los procesos de intervención social y la privación de libertad, como contexto concreto de la exclusión social, teñido de prejuicios y distintas valoraciones.
- La complementariedad con la teoría de la construcción social permitió analizar aquellos aspectos relativos a las subjetividades que interactúan y se manifiestan en los discursos, y permitió entender los imaginarios sociales que se desarrollan tras los relatos tanto de los/as trabajadores/as sociales como de las familias entrevistadas.

Por último, un hallazgo obtenido en la investigación, fue el relato de una profesional que trabaja en el único recinto a nivel regional donde se encuentran recluidas jóvenes mujeres infractoras de ley, ya sea en modalidad de Internación Provisoria (CIP) como de Régimen Cerrado (CRC), relatando en la entrevista ciertas diferencias en la intervención familiar, en relación a los hombres, lo que se puede evidenciar en el siguiente relato: *“...es muy distinto trabajar con familias que tienen hijas privadas de libertad, que hombres, las mujeres son mucho más castigadas, como que siempre en las familias está muy presente la figura materna, entonces*

también entre personas del mismo género se cuestionan demasiado, más que culpabilizar, es como castigar, como que se entrega mucho la responsabilidad de otro, de la situación, en cambio con los hombres es mucho mas de protección...” (E. TS 6). Tal afirmación sería susceptible de analizar desde el enfoque de género, lo cual sería interesante a desarrollar en otras investigaciones, abordando las particularidades de género que reviste la intervención con familias de jóvenes privados/as de libertad, relevando las significaciones que presentan las familias respecto de tener un hijo o una hija privada de libertad, y las percepciones de profesionales respecto de la intervención con este tipo de población, sus principales características y si existen o no diferencias al momento de desarrollar procesos de intervención social.

XI.- REFERENCIA BIBLIOGRAFICA:

- Arriaran, Samuel. (2000) *La Hermeneutica de Clifford Geertz*. Recuperada en Enero de 2012, de:

<http://148.206.53.230/revistasuam/iztapalapa/include/getdoc.php?id=743&article=757&mode=pdf>
- Bardin, L. (2002). *Analisis de Contenido*. Madrid: Akal
- Berger, P. Luckman, T. (1999). *La construccion social de la realidad*. Argentina: Amorrortu.
- Caceres, L. (2000). *La Entrevista en Trabajo Social*. Buenos Aires: Espacio.
- Corbetta, P. (2007). *Metodologia y Tecnicas de Investigacion Social*. España: Mc Graw Hill.
- Duplessis VanBreda A. (2001) *Recilience Theory: A Literature Review*. South Africa: South African Military Health Service, Military Psychological Institute, Social Work Research & Development.
- Guzman, J. (2008). *Metodo Interpretativo*. Recuperado en Enero de 2012, de Universidad de La Serena:

https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:IUZln:WINBYJ:matfis08.files.wordpress.com/2008/10/metodo_in.ppt+metodo+interpretativo+cualitativo&hl=es&gl=cl&pid=bl&srcid=ADGEESjCbBrz9n0qwpXLl58qGyPVVliLT7qnJ25IEVw3akcA2uyyBByvO4STM7XAaA3Vd_V6es0NZwmXb2d97QW
- Hein, A. (2004). *Factores de riesgo y delincuencia juvenil, revisión de la literatura nacional e internacional*. Santiago: Fundación Paz Ciudadana.
- Iturrieta, S. (2001). Conflictos Familiares ¿Como resolverlos? *Perspectivas teoricas de las familias: como interaccion, como sistemas y como construccion social* . Chile: CED Universidad Catolica del Norte.

- Ley de Responsabilidad Penal Adolescente N° 20.084. (2007). Chile.
- Milán, A. M. (2010). *Uso de herramientas diagnósticas que permitan identificar los factores que inciden e inhiben la conducta*. Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Pérez-Luco, R. y. (2004). *Construcción de Identidad en jóvenes infractores de ley, una mirada desde la psicología cultural*. Revista Psicología. Universidad de Chile , 19.
- Pérez Serrano, G. (2007) *Investigación Cualitativa, Retos e Interrogantes*. Madrid: La Muralla.
- Pino, C. (2010). *Estrategias y Herramientas de Intervención*. Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Reyes, C. (2010). *Enfoques teóricos de la criminología para explicar el comportamiento delictual*. Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Reyes, C. (2010). *Construcción Social del Delito*. Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Rodríguez, G. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga: Alfiere.
- Saldaña Maraboli, L. (2004). *Caracterización sociodemográfica y familiar de los adolescentes infractores de ley con causa en el tribunal de letras de Pitrufquen*. Temuco: Universidad Católica de Temuco.
- Sandoval, C. (2002). *Especialización en Teoría, Métodos y Técnicas de Investigación Social. Investigación Cualitativa*. Bogotá, Colombia: Arfo.
- Santana, C. y Sanhueza, L. (2008). *Trabajo Social Familiar: La dimensión intercultural como fuerza de las familias para el cambio*. Revista Perspectivas N° 19. Santiago, Chile: Departamento de Trabajo Social de la Universidad Católica Silva Henríquez.

- SENAME (2011). *Orientaciones técnicas: Intervención en régimen cerrado con programa de reinserción social*. Recuperado el 13 de Junio de 2011, de www.sename.cl.
- SENAME (2011). *Catastro de la Oferta Programática de la Red Sename*. Departamento de Planificación y Control de Gestión. Recuperado el 12 de Junio de 2011, de www.sename.cl
- Solar Silva, M. O. (2000). *Construcción social, la perspectiva de las fuerzas y el empoderamiento y sus implicancias para la intervención en trabajo social con personas y familias*. Recuperado el Junio de 2011, Revista de Ciencias Sociales Universidad Católica del Maule, Talca.

<http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-016-060.pdf>
- Vasquez, X. (2006). *Las imágenes conformantes de la realidad social*. Recuperado en Enero de 2012, de Universidad de la Coruña:
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=20399>

ANEXO 1

MATRIZ DE ANALISIS

Categorías	Relato Textual	Relato Latente
<p>1. Proceso de Intervención</p> <p>1.1 Definición de Intervención Exitosa</p>	<p>“...yo creo que el cien por ciento tiene distintos grados de éxito, he..., para mí, todas las experiencias han sido exitosas en distintos niveles, porque con todas hemos logrado generar una vinculación con la familia, y hemos generado que se aumenten las visitas a los chiquillos, de alguna u otra forma, todas las familias han aumentado las visitas a los chiquillos a partir de la intervención, entonces ya eso pa mi es exitoso...” (E. TS. 1)</p> <p>“...yo creo que exitoso va a ser en la medida que uno sea capaz de poner, dada las características de los chiquillos, he..., objetivos a corto plazo (...) por el dar la sensación de efectividad hacia las familias, o sea, ponerse metas mínimas y progresivas...” (E. TS. 3)</p> <p>“...para mí una intervención exitosa, tiene que ver con la, con el acercamiento a las redes a la familia...” (E. TS. 4)</p> <p>“...creo que pa que haya éxito con estas familias tenemos que saber escuchar y saber descubrir lo que ellos necesitan, y que las prioridades las ponen ellos...” (E. TS. 5)</p> <p>“...una experiencia exitosa de trabajo con familias, es cuando la familia, he..., más que motivarse, realiza un, un, un compromiso de</p>	<p>Siempre que exista una intervención profesional, habrá éxito</p> <p>El éxito de la intervención profesional depende del tipo de objetivos propuestos</p> <p>Existe preeminencia del fortalecimiento de las redes de las familias.</p> <p>Importancia a intereses y necesidades de las propias familias dentro del proceso de intervención.</p> <p>La responsabilidad del éxito esta puesto en la familia, no en el profesional</p>

	<p>apoyo, de todo el proceso... se incorpora, se involucra con la problemática, la entiende, la comprende, la conoce, la reconoce y ahí se trabaja...” (E. TS. 6)</p> <p>“Llegar a lo más profundo de uno, entenderlo, no sé, ponerse en la situación, que es difícil, ponerse, ser humano, ponerse en la situación, sé que no todos somos iguales, pero, yo creo que eso, ponerse un poco en el otro lado...” (E. Fam. 1)</p>	<p>La intervención exitosa es un proceso en que el profesional empatiza con la situación familiar</p>
<p>1.2 Diseño de Intervención</p> <p>1.2.1 Diagnóstico</p>	<p>“...los diagnósticos nos dan una realidad súper limitada de la familia, he..., y a parte nosotros también tenemos presente que dentro del diagnóstico se pueden escapar muchas cosas que no se ven en un principio...” (E. TS. 1)</p> <p>“...no es fácil recibir a que llegue uno o dos desconocidos, se te instalan en el sillón de la casa y te empiecen a preguntar toda la historia de la familia, entonces desde ahí siempre la idea es poder, que en primeras entrevistas, como conocer, romper hielo (...) a pesar de que los tiempos te exigen he..., tener un diagnóstico en una cierta cantidad de tiempo, poder estar haciendo la intervención porque el chiquillo se puede ir en cualquier momento, pero tratar de tomarte los tiempos y entender que las familias no todas tienen los mismos tiempos...” (E. TS. 3)</p> <p>“...el diagnóstico a nivel familiar, tiene que ver con ir revisando un poco la historia de, del chiquillo, de la, como era la dinámica al interior de la familia, como era la estructura, como estaban distribuidos los roles, he..., si es que existen o no</p>	<p>El diagnóstico es una forma segmentada de conocer la realidad familiar, y además es un proceso.</p> <p>La relación entre el profesional y la familia depende de los tiempos de intervención</p> <p>Perspectiva explicativa en la intervención familiar durante la etapa diagnóstica.</p>

	<p>hechos o situaciones importantes dentro del desarrollo del chiquillo, no con el fin de recalcar lo malo, sino con el fin de poder entender un poco el cómo se llega, o sea, hay que mirar el pasado para saber qué hacer en el presente...” (E. TS. 3)</p> <p>“...yo encuentro que somos reyes de poner problemas en las demás personas...” (E. TS. 4)</p> <p>“...las familias son siempre todas muy distintas, tienen particularidades, partiendo de cómo se conforman, de la historia de vida de la familia y a partir de eso es que uno, tiene que hacer un proceso...” (E. TS. 6)</p>	<p>Profesionales, en la intervención, identifican sólo las problemáticas</p> <p>Identificación de las particularidades que presenta cada familia</p>
<p>1.2.2 Objetivos</p>	<p>“Yo creo que ellos saben mejor que uno, las necesidades que tienen, yo siento que ellos son como los principales actores en ese sentido, uno es más bien un facilitador de que esos objetivos se puedan ir cumpliendo.” (E. TS. 2)</p> <p>“...el poder construir un plan desde lo que la familia siente que tiene que trabajar...” (E. TS. 3)</p> <p>“...muchas veces caímos en que la mayoría de los planes de intervención se centran mucho más en las necesidades nuestras que en las necesidades de los chiquillos o de las familias...” (E. TS. 3)</p> <p>“...no hay objetivos preestablecidos, son familias particulares...” (E. TS. 4)</p> <p>“...que en virtud de las capacidades de la familia y de tus propias capacidades como profesional, tenis que fijarte en los objetivos hay familias que son capaces de cumplir objetivos de muy bajo umbral, y que si los cumplies es éxito, como hay otras familias que son capaces de ir un poco más allá...”</p>	<p>Familias capaces de identificar sus propias necesidades y en función de ello, sus objetivos de trabajo.</p> <p>El profesional es un facilitador del proceso de las familias</p> <p>Trabajadores/as sociales superponen sus propios objetivos de intervención, por sobre los objetivos que relevan las familias</p> <p>Los objetivos se construyen dependiendo de cada familia, por lo que no existirían objetivos de trabajo estándar</p> <p>Las capacidades familiares y profesionales, sirven para establecer objetivos que puedan ser alcanzables.</p>

	<p>(E. TS. 5)</p> <p>“Los asistentes pusieron los temas y de ahí fuimos trabajando he..., claro me decían que si estaba conforme con los que íbamos a llevar, los temas y de ahí fuimos de a poco, de a poco hasta llegar a un punto en que se terminaba y todo, pero fuimos paso a paso con los temas y objetivos...” (E. Fam. 1)</p> <p>(Respecto de los temas a trabajar) “...siempre me lo impusieron, porque yo no tengo estudios, poco conocimiento tengo en cuanto a profesionalmente (...) siempre se me expuso los temas, como está trabajando mi hijo, como yo podía apoyar a mi hijo, como podía hacer mejor la relación con mi hijo” (E. Fam. 2)</p> <p>“...asistente social me han impuesto los temas a trabajar, si (...) Yo prefiero que ellas me impongan los temas, porque yo no sé mucho de esos temas...” (E. Fam. 4)</p> <p>“...ella tiene que aconsejarme, como yo lo tengo que hacer, si yo le cuento algo también, ella me tiene que decir lo que tiene que, decirme donde lo tengo que hacer...” (E. Fam. 4)</p>	<p>Los temas y objetivos trabajados fueron impuestos por los profesionales.</p> <p>Los profesionales impusieron los temas a trabajar, argumentando su falta de instrucción formal para ser protagonista en este proceso.</p> <p>Los temas de intervención fueron impuestos por los profesionales, estando de acuerdo con esta forma de proceder argumentando no entender mucho de ese tipo de temáticas.</p> <p>Los profesionales deben decir lo que tienen que hacer las familias.</p>
<p>1.3 Contenido de la Intervención</p>		
<p>1.3.1 Temáticas de Intervención</p>	<p>“...vamos intencionando también que la familia se vaya, se vaya uniendo más, que puedan empezar a compartir sus experiencias, también intencionar eso, que ellos puedan ir conversando sus problemas, que puedan ir solucionando sus conflictos familiares he..., que puedan ir entendiendo el proceso que se están perdiendo con</p>	<p>Intervención se orienta a la unión familiar, comunicación, resolución de conflictos y participación del proceso del joven.</p>

	<p>el chiquillo privado de libertad, que, que lo hagan como propio ellos también, el crecimiento, que va pasando con el chiquillo, como va madurando, y también a nivel familiar tiene que ver con acercar la familia a su red social...” (E. TS. 1)</p> <p>“...la temática de normas y límites, por darte un ejemplo, que es como lo más típico que se trabaja con las familias de chiquillos infractores...” (E. TS. 3)</p> <p>“...se pueden trabajar temáticas específicas, normas y límites, cierto, habilidades sociales de las familias, comunicación, pero eso depende de las estadía de los chiquillos en el, en el centro, y mientras tanto, como en el general, tendría que ver más yo creo con la identificación de las redes, la motivación para el acompañamiento del chiquillo y la identificación de los factores que llevaron a los cabros a cometer, a realizar lo que hicieron...” (E. TS. 4)</p> <p>“...estas problemáticas que emergen y para las cuales yo no tengo respuesta desde mi programa, desde mi plataforma de acción, busco respuesta en otros dispositivos, muchas de estas respuestas a veces son asistenciales, he... y en su momento critique mucho el asistencialismo, pero me doy cuenta que estas respuestas asistenciales van desahogando las problemáticas familiares...” (E. TS. 5)</p>	<p>Se tipifica la intervención a la temática de normas y límites.</p> <p>Intervención se orienta a las normas y límites, habilidades sociales, comunicación, siendo prioritaria la identificación de redes y acompañamiento familiar al joven.</p> <p>Asistencialismo relacionado con el fortalecimiento de redes sociales (dispositivos) con los que cuentan las familias</p>
<p>1.3.2 Foco en los Recurso</p>	<p>“...yo creo que todas las familias tienen, tienen recursos, absolutamente, que cuesta de repente un poco encontrarlos o que ellos puedan cotizarlos, si, pero si han sobrevivido a tantos escenarios adversos, absolutamente pueden generar de ellos,</p>	<p>Existen dificultades en poder identificar los recursos considerando que son familias que han sobrellevado condiciones adversas y aún así han logrado superarlas.</p>

	<p>he..., algo positivo y utilizarlo obviamente en favor a ellos...” (E. TS. 2)</p> <p>“...puedan ir he..., ser capaces de buscarlos, hacer uso positivo de los recursos, tanto personales como gubernamentales o de otros recursos que a ellos les dan...” (E. TS. 2)</p> <p>“...buscar cosas más desde el punto de vista positivo, mas desde las cosas que ellos han logrado, y las que no han logrado, evaluarlas...” (E. TS. 3)</p> <p>“...conocer las habilidades de esta familia, pero volver a reencantarlas a ellos mismos con esas habilidades, porque creo que son recursos que ellos tienen para poder salir adelante, como diríamos la resiliencia...” (E. TS. 5)</p> <p>“...ellos veían en mi, los recursos que yo tenía, con que se podía trabajar, es que igual estaba como mal, pero igual me daba como fuerza y todo, entonces ustedes hacían salir más, sacar más la fuerza que tenía...” (E. Fam. 1)</p> <p>“...es eso lo que me ha llamado la atención, la capacidad de salir adelante, de que le digan, me aconsejen que uno es capaz” (E. Fam. 2)</p>	<p>Existencia de recursos personales (de las familias) y de su ambiente que las propias familias deben identificar.</p> <p>Capacidades que han tenido las familias en el cumplimiento logros.</p> <p>Reconocimiento y promoción de habilidades que presenten las familias, relacionado con la resiliencia.</p> <p>Apoyo profesional en el reconocimiento de las propias fortalezas.</p> <p>Los profesionales orientan la intervención hacia las capacidades familiares</p>
<p>1.4 Lo que espera el/la Trabajador/a Social de la Familia</p>		
<p>1.4.1 La Familia y la Entrega de información</p>	<p>“...muchas veces las familias nos pueden falsear datos, por el hecho de, o ocultar algunas cosas porque, no existe la confianza...” (E. TS. 1)</p> <p>“...muchas veces las familias no te entregan toda la información, porque también tienen un cierto temor y es normal...” (E. TS. 3)</p>	<p>Entrega de información falsa por parte de las familias, se justifica desde la falta de confianza que pudiera existir con el profesional.</p> <p>Se reserva de información por parte de las familias, por la falta de confianza que pudiera existir con el profesional.</p>

	<p>“...a lo mejor no todos, no todos, como se dice, he..., me creyeron, o confiaron en mí, a lo mejor igual les quedaba intriga, o a lo mejor está mintiendo...” (E. Fam. 2)</p>	Profesionales pudieron desconfiar de la credibilidad del discurso de la familia.
1.4.2 Sentimientos de culpa de las familias		
1.4.2.1 Profesionales	<p>“...las familias están con muchas culpas de no haber estado presentes, o no haberse dado cuenta, o haber dejado pasar he..., muchos detalles que llevaron a que su hijo llegara a quedar privado de libertad...” (E. TS. 1)</p> <p>“...las familias se sienten culpables, la culpa es algo que te paraliza, la culpa es algo que te inmoviliza...” (E. TS. 3)</p>	<p>Las familias se sienten culpables por la privación de libertad de los jóvenes.</p> <p>Las familias se sienten culpables, y además esta culpa las paraliza.</p>
1.4.2.2 Familias	<p>“...a veces la verdad te incomoda y te duele, cuando son personas, profesionales que te dicen las cosas al pan pan vino, si, directo y digan, bueno, “usted es la responsable” uno dice pucha, too me cae a mí, al final y al cabo, uno mirando de un punto de vista, uno claro si tiene responsabilidad...” (E. Fam. 2)</p> <p>“...se juzga a toda la familia, o sea, “ahh, esta es una familia de delincuentes”, y yo trabajo, mi hermano trabaja, tengo una hermana que también trabaja, entonces todos no somos iguales...” (E. Fam. 5)</p>	<p>Profesionales juzgan a las familias por la situación de privación de libertad de los jóvenes y familias efectivamente se sienten responsables.</p> <p>Familia juzgada frente a la privación de libertad del joven, argumenta ejercicio laboral formal en el hogar.</p>
1.4.3 Relación Afectiva entre familia y joven	<p>“...la familia visite al joven, que le entregue cariño, que aproveche sus pocos espacios para poder hacerle cariño, abrazarlo...” (E. TS. 1)</p> <p>“...a reforzar las cosas positivas que pueda haber hecho el chiquillo que la familia visite al joven y refuerce todos los actos positivos por sobre lo negativo...” (E. TS. 1)</p>	<p>Demostraciones afectivas de las familias hacia los jóvenes privados de libertad</p> <p>Importancia al refuerzo positivo de las familias hacia los jóvenes</p>

	<p>“...la familia que también tuvo mucha capacidad de contención con el joven, afecto, mucha emocionalidad, conexión con el otro...” (E. TS. 6)</p> <p>“...el cariño, el sentimiento, que no pierdan el contacto pese a la situación intramuros” (E. TS. 6)</p>	<p>Contener, conectarse y mantener relaciones afectivas por parte de las familias hacia los jóvenes.</p> <p>Mantención de relación afectiva entre los jóvenes y sus familias durante la privación de libertad</p>
1.4.4 Después de la intervención profesional	<p>“...la familia tenga la capacidad de poder seguir avanzando en este proceso solos, sin la necesidad de tener un psicólogo al lado, no tener un trabajador social al lado, sino que ellos como familia...” (E. TS. 1)</p> <p>“...creo que me hicieron harta falta después de que termino todo, porque uno crea como lazos...” (E. Fam. 1)</p> <p>“...las asistente sociales que he tenido siempre se van o se, o los, el en otro lugar, se va a otro lugar, entonces uno queda ahí, y llega otra asistente social que empieza lo mismo, lo mismo, y uno entonces nunca termina con una asistente social, empieza de nuevo todo” (E. Fam. 4)</p> <p>“...una vez el Paul saliendo⁴ ya la gente se olvida ya, se olvidan de esa persona ya, ya después lo que pase o que no pase...” (E. Fam. 5)</p>	<p>Proceso de intervención familiar se mantiene sin la presencia de profesional.</p> <p>Ausencia profesional hace falta a las familias cuando se crean lazos</p> <p>Proceso de intervención familiar es interminable y con distintos profesionales</p> <p>Existe una ruptura violenta en la relación entre los jóvenes y los profesionales una vez que termina el proceso de intervención.</p>
2.Relación Profesional / Familia		
2.1 El trabajador social en la intervención		
2.1.1 Juicios	<p>“...generalmente se da que uno va y como que enjuicia, estoy todo el rato como cuestionando...” (E. TS. 2)</p>	<p>Cuestionamientos profesionales al grupo familiar</p>

⁴ Se refiere a obtener la libertad.

	<p>“...que la familia no se sienta cuestionada, yo creo que, yo creo que eso es algo importante que no sientan que tu estas ahí para hacer un juicio, que no sientan que tu estas ahí para evaluarlos, si es que han sido buenos o malos padres...” (E. TS. 3)</p> <p>“...yo reconstruir la historia de la familia completa, he..., así me voy eliminando los juicios, bastante, muchas veces enjuiciador en un primer momento, porque uno ve cómo están los chiquillos, uno ve a los chiquillos cuando están presos, cuando sufren, cuando tienen pena, entonces indudablemente en algunos momentos uno se va abanderando con algunos...” (E. TS. 4)</p> <p>“...uno trata de ser lo más técnico posible pero, entendiendo también que en el contexto a veces no te entienden entonces uno baja también a ser un poco mas coloquial, siempre manejando respeto, siempre manejando el concepto...” (E. TS. 2)</p> <p>“...yo creo que el lenguaje en la intervención, tiene que ser simple (...) y no porque no tenga las capacidades de entenderlo, sino que porque son términos propios de nuestra área, y ellos no tienen por qué conocerlos...” (E. TS. 3)</p> <p>“...yo lo que tengo que lograr es que la familia entienda, que me entienda, entonces yo soy el que me tengo que explicar, de una manera adecuada, entonces, obviamente sin caer en un lenguaje vulgar, ni en un lenguaje soez, pero sí que sea un lenguaje sencillo...” (E. TS. 3)</p> <p>“...yo creo que tiene que ver con usar un lenguaje cotidiano, transparente, he..., cosas que a veces tienden a chilenismos...” (E. TS. 5)</p> <p>“...si no entendis el coa, claro tu tampoco le podis</p>	<p>Importancia a la ausencia de juicios de valor con las familias.</p> <p>Los juicios a las familias son un proceso inevitable al conocer las historias de los jóvenes.</p>
<p>2.1.2 Lenguaje del profesional</p>		<p>Tecnicismo en el lenguaje adaptado a las familias, visualizándolas con bajo manejo del nivel de lenguaje profesional.</p> <p>Las familias tienen capacidades pero desconocen conceptos técnicos.</p> <p>Capacidad de los trabajadores sociales para comunicarse adecuadamente con las familias.</p> <p>Uso profesional de lenguaje cotidiano, incluso chilenismos como estrategia para conversar con las familias</p> <p>Capacidad del trabajador social para</p>

	<p>decir “ahh, shaaa”, pero tenis que entenderlo po, tenis que ser capaz de entenderlo, he..., de, y también hay una riqueza en el coa que yo creo que tenemos que ser capaces de rescatar, que tiene que ver con que una palabra dice mucho...” (E. TS. 5)</p> <p>“A veces me costaba entender, por ser, como, vuelvo a rectificar, o sea no soy una persona con estudios, a veces me costaba comprender, entender, los términos de las palabras (...) y ahí se me explicaba lo que significaba la palabra o el proyecto o lo que era, porque yo preguntaba...” (E. Fam. 2)</p> <p>“...si todo bien, bueno y cuando uno no entendía la palabra pedía que se lo explicara, porque a veces uno es como ignorante en ese tema a veces uno no sabe, pero todo bien” (E. Fam. 3)</p> <p>“...a veces no entiendo mucho y a veces entiendo también un poco, pero, ahí no mas...” (E. Fam. 4)</p> <p>“...yo creo que es parte de la omnipotencia de lo social, creer que uno es el que está salvando, creer que uno es el que está haciendo el cambio, creer que uno es el que, que si uno no hubiese estado ahí, no se hubiese logrado...” (E. TS. 3)</p> <p>“...una posición que no me gusta, esa posición de mesías, de dios, que le venís a solucionar los problemas a las demás personas lo que hace uno, es acompañar este proceso de la problemática que tienen” (E. TS. 4)</p> <p>“...he aprendido a que no tengo que ser superman, que quiero decir con superman o superhéroe, que yo creo que tenemos que ser capaces de entender, las problemáticas que la familia nos está planteando, no llevarlas nosotros esas</p>	<p>comprender el lenguaje del coa, propio de la cultura carcelaria.</p> <p>Existen dificultades para comprender a los profesionales, frente a la falta de estudios formales por parte de las familias</p> <p>Familia consulta conceptos profesionales que no comprende.</p> <p>Familia no comprendía conceptos profesionales.</p> <p>Los cambios con los sujetos de intervención no se dan necesariamente por la presencia de profesionales</p> <p>Rol profesional de acompañamiento en la intervención.</p> <p>Profesionales pueden generar respuestas a partir de los planteamientos familiares</p>
<p>2.1.3 Opinión de los profesionales respecto a su rol</p>		

<p>2.1.4 Vivencias del/la trabajador/a social en la intervención</p>	<p>problemáticas, sino que la familia nos lleve a sus propias problemáticas y desde ahí, poder generar respuestas, más que soluciones...” (E. TS. 5)</p> <p>“...el profesional también se va encantando y se va comprometiendo con la vivencia de la familia...” (E. TS. 1)</p> <p>“...las experiencias de cada profesional, influyen en las intervenciones con otras personas, en este caso, si estamos hablando con las familias, las experiencias de nosotros vividos como familia, he..., siguen en la intervención que va a hacer un profesional...” (E. TS. 1)</p> <p>“...independientemente del cariño que le puedas tener al joven, he..., la neutralidad que tu manejas en la casa es totalmente, o con las familias, no se po, ahí te posee la neutralidad...” (E. TS. 2)</p> <p>“...porque uno siente rabia, tiene su corazoncito, si ve un chiquillo dañado uno definitivamente responsabiliza al mayor po, al que lo acompaña...” (E. TS. 4)</p> <p>“...y trabajar con estas familias es particularmente complejo, y particularmente desgastante, porque son familias donde uno ve mucha pena, mucho dolor, es trabajar con el dolor humano, es como trabajar, como dice una canción, en carne viva con el dolor...” (E. TS. 5)</p> <p>“...yo creo que uno tiene que ser capaz de dejar ciertos paradigmas de la familia, cuando cruza el umbral de la puerta, de esta familia, y entender, comprender, muchas cosas uno no va a estar de acuerdo, pero, pero no es tu pega estar de acuerdo o no estar de acuerdo, tu pega es acompañar, y orientar, guiar...” (E. TS. 5)</p>
	<p>Involucramiento profesional ante experiencias con las familias.</p> <p>Las propias experiencias de vida tiñen la intervención profesional.</p> <p>Preeminencia a la neutralidad profesional en la intervención</p> <p>Sentimientos profesionales invaden al conocer historias de los sujetos de atención</p> <p>Desgaste profesional ante historias familiares dolorosas.</p> <p>Profesional releva la comprensión del sistema familiar y el acompañamiento</p>

	<p>“...yo cuando cruzo el umbral de la puerta, no dejo al Cristian afuera, el Cristian inevitablemente entra con el trabajador social, he..., entra con su historia de vida, entra con sus emociones, entra con sus penas, entra con sus alegrías, entra con su miseria, entra con su riqueza, he..., y yo creo que mucho de lo que es el trabajo social tiene que ver con la historia, tiene que ver con la historia profesional, tiene que ver con la historia personal...” (E. TS. 5)</p>	<p>Profesional debe ser consciente de la historia personal al momento de intervenir.</p>
<p>2.2 Vínculo Familia / Profesional</p>	<p>2.2.1 Desde la perspectiva del profesional</p> <p>“...yo creo que lo fundamental primero, a nivel familiar, he... es llegar a generar un vínculo con la familia, confianzas con ellos...” (E. TS. 1)</p> <p>“...la vinculación con la familia, tiene que ver con, con esta empatía, poder generar un vínculo con la familia, de confianza, de respeto, de cariño también, y a partir de eso se van abriendo experiencias, las personas van confiando en el profesional y se van abriendo experiencias...” (E. TS. 1)</p> <p>“...un elemento importante es el tema de la vinculación, como uno se va vinculando con la familia, como la familia también te va aceptando...” (E. TS. 3)</p> <p>“...primero que todo es generar un vínculo, pa eso primero hay que generar un vínculo con el joven, si bien el tema de la confianza no se traspasa, no es traspasable, al menos si la familia, creo yo, he..., observa que el chiquillo tiene confianza en uno, trata de mantener un nivel de apertura distinto...” (E. TS. 4)</p>	<p>Importancia a relación vincular entre profesional y familia</p> <p>El vínculo entre profesional y familia se relaciona con la empatía, la confianza, el respeto y el cariño.</p> <p>Importancia al vínculo y aceptación de la familia hacia el profesional</p> <p>El vínculo entre profesional y familia se genera a partir del vínculo entre el joven y el profesional.</p>

	<p>“...principalmente la vinculación que tú puedas desarrollar, una vinculación sana, que no sea dependiente, que no tome la misma, quizás la misma dinámica que la familia lleva...” (E. TS. 6)</p>	<p>La vinculación no debe ser dependiente entre profesional y familias.</p>
<p>2.2.2 Desde la perspectiva de las familias</p>	<p>“...con la gente de San Joaquín⁵, fue mejor, me sentí apoyada, me sentí cómoda, en, en enfrentar lo que me estaba pasando, en decir lo que tenía por dentro, lo que sentía todo eso, tuve gran ayuda con las personas de San Joaquín, estoy bien agradecida de ellos...” (E. Fam. 1)</p>	<p>Valoración a la expresión emocional, comodidad y apoyo de los profesionales</p>
	<p>“...no es fácil abrirse a una persona extraña, no es fácil abrirse a una persona extraña, uno viene con un dolor súper fuerte, como le digo, entre paréntesis con una vergüenza que a uno le está pasando...” (E. Fam. 1)</p>	<p>Dificultad en expresar sentimientos con profesionales extraños a la familia.</p>
	<p>“...cuando trabajan con uno le dan que siempre hay una salida, una salida, que hay una puerta, y esa puerta uno se le da cuando la persona profesional le brindan ayuda a uno, porque sola a veces es difícil” (E. Fam. 2)</p>	<p>Relación de ayuda con profesionales, que apoyen ante soledad familiar.</p>
	<p>“...que me comprendan y me entiendan, a mí, especialmente como mamá de mis hijos, que a veces es difícil, es difícil, es difícil cuando además son hijos que han, se han criado entre violencia intrafamiliar, con papá alcohólico y dificultades...” (E. Fam. 2)</p>	<p>Vínculo se genera a través de la comprensión por parte del profesional, acerca de la historia familiar</p>
	<p>“...la asistente social es como mas, como mas, dentro de la familia, como la familia de uno, que le cuenta toda su problema, ella también da consejo, entonces ahí se desahoga uno un poco con ella...” (E. Fam. 4)</p>	<p>Sensación de desahogo familiar con profesional percibido como un integrante más de la familia</p>

⁵ Se refiere a los profesionales que intervienen en el Centro de Internación Provisoria (CIP) San Joaquín

	<p>“...yo a veces pienso que no es mucha la ayuda que te da la asistentes de allá⁶, porque como que ellas no los miran lo que hacen los chiquillos no mas, cachai, lo que han hecho: robar, matar...” (E. Fam. 5)</p>	Falta de apoyo profesional, quien visualiza a los jóvenes por los delitos que cometen.
3. Contexto		
3.1 Sistema Socioeconómico	<p>“...tiene que ver un poco con el sistema que tenemos, el sistema genera muchas necesidades a nivel económico y frente a esas necesidades, nosotros nos coartamos como seres humanos, y dejamos de hacer cosas, y nos enfocamos netamente a cosas súper superficiales...” (E. TS. 1)</p> <p>“...con el sistema que esta imperante hoy día, ha generado que las familias sean, estén mucho mas solas...” (E. TS. 4)</p> <p>“...si tu vai a las cárceles de nuestro país, y mirai, están los pobres presos, yo he llegado a pensar que los muros de las cárceles no son pa que los jóvenes no se arranquen, sino que para que la sociedad no mire hacia adentro...” (E. TS. 5)</p> <p>“...generalmente tu vas a la casa de alguien o a la mayoría de estos jóvenes, y han sido súper sobreintervenido, entonces la motivación ya no está, he..., las ganas ya como que de participar ya no existen...” (E. TS. 2)</p> <p>“...las familias de los chiquillos que son infractores de ley, he..., son familias que han estado intervenidas históricamente, son familias que han pasado muchas instituciones por la vida</p>	<p>Sistema socioeconómico genera pobreza y valoraciones hacia lo material.</p> <p>Sistema socioeconómico genera soledad familiar</p> <p>Las cárceles son una forma de esconder a los pobres, infractores de ley.</p> <p>Falta de motivación familiar a participar en procesos de intervención, cuando ya han vivido otras intervenciones.</p> <p>Las familias de infractores de ley han pasado por una serie de procesos de intervención.</p>
3.2 Sobreintervención		

⁶ Se refiere a profesionales del Centro de Régimen Cerrado San Bernardo.

	<p>de ellos...” (E. TS. 3)</p> <p>“...las familias, muchas de las cuales han participado en programas de sename, los pie, los pib los pun, los plop, todos esos, cierto, entonces conocen las dinámicas de funcionamiento de los profesionales, y muchas veces ellos vienen decepcionados de estas dinámicas...” (E. TS. 4)</p> <p>“...muchas familias ahora son muy sobreinterventidas y lo tienen más que claro, y a veces eso también va agotando, las desgasta” (E. TS 6)</p> <p>“...todos los profesionales, porque fueron varias personas (...), fueron muchas personas, profesionales” (E. Fam. 2)</p> <p>“...a mi me toco ir a hablar con una que quería ayudarlo, caleta, fue la otra visita y ya no estaba esa persona con él, el otro día yo llame a la que le estaba con él, tampoco era con él, o sea, el Julián va de una y viene a otro lao, no hay una persona constante ahí que este con el...” (E. Fam. 5)</p> <p>“Gonzalo nunca habia caído detenido, nunca habia tenido padre preso, ni familia, nada por el estilo, entonces ya a mí se me habia venido todo abajo y era difícil...” (E. Fam. 1)</p> <p>“...en estas cosas, igual uno, se siente como ahogada, acorralada, se siente entre la espada y pared...” (E. Fam. 2)</p> <p>“...la experiencia igual triste, la pase mal, muy mal adentro, esperando esos ocho meses, que pasaran rápido...” (E. Fam. 3)</p> <p>“...uno no almuerza tranquila, anda apura, hay que hacer la fila allá para entrar, que hay que llevarle sus cosas, entonces uno anda corriendo pa allá y</p>
<p>3.3 Contexto de Privación de libertad</p>	<p>Las familias conocen, reconocen y se decepcionan de las dinámicas de funcionamiento institucional.</p> <p>La sobreintervencion agota y desgasta a las familias.</p> <p>Intervención de distintos profesionales a una misma familia</p> <p>Cambios de profesionales afectan la intervención familiar.</p> <p>Dificultades familiares en asumir la privación de libertad del joven</p> <p>Sentimientos de tristeza familiar ante privación de libertad del joven</p> <p>Tristeza familiar ante privación de libertad del joven por meses.</p> <p>Privación de libertad del joven afecta rutinas familiares.</p>

	pa acá, entonces no quiero más guerra...” (E. Fam. 4)	
--	---	--

ANEXO 2

Entrevistas a Familias

Entrevista 1

Sra. Rosa. Tuvo a su hijo en CIP San Joaquín y en CRC San Bernardo

Rosita cuéntame un poquito, que experiencias tuviste con la intervención de asistentes sociales, las entrevistas que tuviste con asistentes sociales, como fue?

En San Joaquín, con la gente de San Joaquín, fue mejor, me sentí apoyada, me sentí cómoda, en, en enfrentar lo que me estaba pasando, en decir lo que tenía por dentro, lo que sentía todo eso, tuve gran ayuda con las personas de San Joaquín, estoy bien agradecida de ellos, eso es cierto, lo que fue en Tiempo Joven, no tenía mucha, mucha, como se dice, no hable con mucha gente, hasta que Gonzalo salió, con una libertad asistida que lo vinieron a ver cómo, dos, tres veces cuando le daban permiso, porque empezó Gonzalo, le daban permiso los fines de semana que le daban un día sábado, y se venían con ella y se iban, ahí tuve la oportunidad de estar, conversar un poco con ella, que era una asistente y un psicólogo que iba, pero, tengo más, me quede con mejores cosas de la gente de San Joaquín, de eso ustedes po, la Asistente, y un hombre, no me acuerdo el nombre

Hassán...

Él, don Hassán. El apoyo porque es algo fuerte, no es algo fácil, Gonzalo nunca había caído detenido, nunca había tenido padre preso, ni familia, nada por el estilo, entonces ya a mí se me había venido todo abajo y era difícil y siempre me acuerdo que les dije a ustedes que yo sentí que Gonzalo se había muerto con esto, y ustedes me hicieron subir y salir adelante.

Rosita como fue la relación con la asistente, la gente, asistente social principalmente?

Cómoda, como una amistad, yo a ustedes los sentí como amigos, no los tenía, me sentía sola, pero ustedes me hicieron sentir que no tuviera vergüenza, porque no era vergüenza que me hijo estuviera, o sea, no es la palabra vergüenza tal vez, pero igual, no era fácil tener a un hijo preso, no es fácil ver tanta cosa en televisión que es lo que hacen los chicos, entonces, fue eso, creo que

fue más el profesionalismo que ustedes tienen a una amistad, a lo largo del tiempo fue como una amistad con ustedes, me sirvieron, fue de mucha ayuda

Tú te sentiste apoyada, te sentiste cómoda...

Apoyada, cómoda con ustedes, porque ustedes lo hicieron sentir po, sí, yo no soy mucho de palabras, pero con ustedes me pude sacar todo lo que tenía ahí, de lo mal que me sentía yo, de lo mal que estaba sufriendo viendo a mi hijo en un...

Durante el proceso de intervención, o de trabajo conjunto contigo, hubo objetivos en el plan de intervención, cierto? Como crees que se elaboraron esos objetivos, como se hicieron esos objetivos? Lo hizo la asistente social, tu, o más que objetivos, temas a trabajar, los temas que se trabajaron contigo, durante el periodo que Gonzalo estuvo privado de libertad, fueron temas que pusiste tú, fueron temas que pusieron los asistentes sociales?

Los asistentes pusieron los temas y de ahí fuimos trabajando ehh, claro me decían que si estaba conforme con los que íbamos a llevar, los temas y de ahí fuimos de a poco, de a poco hasta llegar a un punto en que se terminaba y todo, pero fuimos paso a paso con los temas y objetivos

Con respecto al lenguaje, la forma de comunicarse, que te pareció esto, como crees tú que debe ser el lenguaje que tiene el asistente social, contigo?

Yo creo que todos tienen, no se una manera de yo, haber, deberían tener una experiencia, porque hay distintos tipos de gente, no son todos iguales, yo creo que no se po, si se enfocaron en, no sé si, vah

El lenguaje, me refiero, a un lenguaje formal, un lenguaje más coloquial, más informal

No, ni informal ni formal, por eso es que le digo que depende de cada tipo de gente, porque si tu llegas a un, a otro lugar, donde hay personas que, no es porque no tengan estudios, bueno hay gente que están habituados a otra clase de formas, de modos de habla, yo siento que, que la gente tiene que, ustedes tienen que tratar como de ponerse en esos casos, no sé si se me entiende lo que quiero decir

O sea, tú quieres decir que la asistente social tiene que usar el lenguaje que sea...

Acomodarlo

Acomodar el lenguaje, dependiendo de con quién trabaje

Exactamente, creo que, creo que, porque hay distintos tipos de gente, en lo que conocí ahí po, había gente que tenía dinero, que tenía educación, y el joven detenido, pero gente que no y hay gente medio, como uno

Por otra parte, Rosita, los asistentes sociales trabajan en función de las necesidades, de las carencias, los problemas que tienen las familias, no cierto?, pero en relación a los recursos, las capacidades que tú tienes, que son tuyas, tus fortalezas, tú sientes que se trabajó con respecto a eso?

Sí, yo creo que si

En qué sentido, con qué cosas se trabajaron?

Es que, no sé si me estoy equivocando o no, pero igual ellos veían en mí, ustedes, los recursos que yo tenía, con que se podía trabajar, es que igual estaba como mal, pero igual me daba como fuerza y todo, entonces ustedes hacían salir más, sacar más la fuerza que tenía

Y que te, con que te sentías más cómoda tú, trabajando con las dificultades, con el problema, o trabajando en relación a tus recursos, tus fortalezas, tus potencialidades?

Yo no se po, yo creo que con lo que yo tengo, pero, pero también si hay que trabajar por un problema hay que hacerlo

Qué crees tú Rosita, que debe tener un trabajo que haga un asistente social con una familia, para que sea exitosa esa intervención, ese trabajo?

Llegar a lo más profundo de uno, entenderlo, no sé, ponerse en la situación, que es difícil, ponerse, ser humano, ponerse en la situación, sé que no todos somos iguales, pero, yo creo que eso, ponerse un poco en el otro lado

Y en que debe poner atención el asistente social?

Para...

Para que sea una buena intervención? Una asistente social llega a tu casa, en qué, que cosas te gustaría que la asistente social se fijara, tomara en cuenta para empezar a trabajar contigo, mientras tu hijo esta privado de libertad?

Risas

Que se fijara por ejemplo, en lo que tú quieres, o que el propio asistente social viera que va a trabajar, o que trabaje en función de lo que tú quieres, o que trabaje en función de tus recursos, o que trabaje en función del problema?

Es que de todo tiene un poco, porque igual, en función del problema, los recursos que uno tiene, no sé, un poco de todo creo yo

Pero por sobre todo para ti, es sentirte cómoda, apoyada...

La comodidad sí, es que, por eso digo que no es fácil abrirse a una persona extraña, no es fácil abrirse a una persona extraña, uno viene con un dolor súper fuerte, como le digo, entre paréntesis con una vergüenza que a uno le está pasando, entonces ehh, la con, eso, que le den a uno la confianza, y eso como de la intervención, yo creo que es primordial, tratar, si tampoco ustedes son, son... no sé, pero tratar de ponerse en el lugar de lo que uno siente, para poder sacar, sacar lo que tiene esa persona, pero yo con ustedes como les digo, la confianza que me dieron...

Que le falto a esa experiencia que tuviste de trabajo con la asistente social, para que fuera aun mejor?

No, yo siento que en San Joaquín no necesite mas, me dieron todo lo que, todo lo que yo necesite. Y en la otra, con la otra gente que conocí en tiempo joven, yo creo que es más, mas cercanía con la gente, mas, eso les falto a ellos, pero con San Joaquín yo no tuve problemas, creo que me hicieron harta falta después de que termino todo, porque uno crea como lazos...

Gracias.

Entrevista 2

Sra. Polonia. Tuvo a dos hijos en CIP San Joaquín, en CRC San Bernardo y en Sección Juvenil de Puente Alto.

Polonia, cuéntame un poco, como fue la relación con los asistentes sociales que trabajaste, mientras estuvieron tus hijos privados de libertad?

Bueno yo, lo que yo note que bien po bien, porque he..., hubo un cambio en mi hijo Carlos, un cambio pero bien, que reinsertara en la sociedad, pH, eso po

Que temas hablaron con los asistentes sociales, por ejemplo?

Como, como, rehabilitarlo de la droga, darle oportunidades de que era un, el tenia derecho, a pesar de que era un delincuente en ese momento, pero igual le dieron una oportunidad de que se quisiera el mismo, y saliera adelante y, que sin, volviera a la sociedad, pero con ganas de ser otra persona, luchar, trabajar, con, reinsertarlo en la sociedad

Como fue la relación con el o la asistente social?

Bien, siempre bien, por ser contigo Paula, con él, como se llama este joven, con el...

Pablo?

Pablo, fue bien, fue bien comunicativa, bien directa, fue siempre correcto a lo que se merecía, porque nunca me dijeron otra cosa que no fuera, o sea como decir que me dijeran, esta cosa, esto, o sea, esto es así y no, no es así, no, no, siempre fue con la verdad adelante y eso, hizo ser la verdad, y que mejor verdad que mi hijo, ahora es otra persona, antes era, lo que yo nunca pensé que él iba a cambiar en su vida, y ahora me siento feliz porque nunca pensé que mi hijo de haber sido delincuente, y de tan chico 11 años que empezó a delinquir, a robar, ahora es un trabajador y se gana su plata semanal y honradamente, no le hace daño a nadie y yo como mama me siento totalmente satisfactoria, me siento feliz, me ayuda, semanal económicamente, con toda la plata porque yo tampoco puedo aprovecharme yo como mamá, querer toda su plata, pero igual, él, y yo se lo recibo con todo cariño, porque yo se que esa plata viene limpia, y eso

Los temas que trabajaste con los asistentes sociales, fueron temas que tú pusiste en la mesa, o te impusieron temas a trabajar?

No, siempre me lo impusieron, porque yo no tengo estudios, poco conocimiento tengo en cuanto a profesionalmente por el Conace y todo eso, he..., siempre se me expuso los temas, como está

trabajando mi hijo, como yo podía apoyar a mi hijo, como podía hacer mejor la relación con mi hijo

Y para ti eso era mejor, o hubieras preferido poner tú los temas a trabajar?

No, mejor así, para mi así fue mejor porque son personas que tienen estudios y capacidades y yo no la tengo, yo no la tengo, pa que voy a decir que yo sé, a lo mejor he..., sabré cosas de la vida, pero no estoy capacitá porque no tengo estudios, tengo, lo único que sé es criar a mis hijos y a lo mejor se me escaparon de mis manos, no supe criarlos como yo quería, pero, bueno he..., siempre hay una persona como ustedes, como profesional que le brindan a uno el apoyo cuando más lo necesita, porque en estas cosas, igual uno, se siente como ahogada, acorralada, se siente entre la espada y pared y bueno uno, siempre uno, cuando trabajan con uno le dan que siempre hay una salida, una salida, que hay una puerta, y esa puerta uno se le da cuando la persona profesional le brindan ayuda a uno, porque sola a veces es difícil

Polonia, cuando trabajaron contigo, te sentiste en un momento juzgada o...

Condenada, en el sentido de no criar a mis hijos? Si

Por parte de los asistentes sociales?

Si, si, a veces la verdad te incomoda y te duele, cuando son personas, profesionales que te dicen las cosas al pan pan vino, si, directo y digan, bueno, “usted es la responsable” uno dice pucha, too me cae a mí, al final y al cabo, uno mirando de un punto de vista, uno claro si tiene responsabilidad, que uno se preocupa ponte tu de trabajar, llevar unos pesos más y a veces, por trabajar una o dos horas mas dejai a tus hijos al descuido, o un hermano más grande cuida al más chico, y resulta que al final salen los dos hermanos y la hacen toa y uno cuando llega a la casa resulta que están los dos hermanos involucrados en problemas y eso es porque uno lo descuida

Tú hubieras preferido que no te juzgaran?

Si po, si po, me hubiese gustado, por ser de los profesionales? Si po, pero igual le doy conformidad porque a las finales la verdad duele pero hay que aceptarla, a veces viene, viene formas incomodas pero hay que aceptar la verdad, porque si no, no hay verdad, no hay justicia

Polonia, y con respecto al lenguaje que utilizaron los profesionales contigo, que te pareció ese lenguaje?

A veces me costaba entender, por ser, como, vuelvo a rectificar, o sea no soy una persona con estudios, a veces me costaba comprender, entender, los términos de las palabras, pero yo como, pero yo como soy curiosa, preguntona, siempre quiero saber más, siempre tengo esas ganas de luchar y sentirme que yo soy capaz, y ahí se me explicaba lo que significaba la palabra o el proyecto o lo que era, porque yo preguntaba, siempre he sido insistente, pero de qué se trata?, de qué es? Siempre he sido una persona así, de que me hice mamá, siempre, desde el primer día que me tuve que desarrollar en, en el, en este país, en este mundo y decir, yo tengo que luchar por un techo para mis hijos, yo tengo que, entonces como puedo hacerlo?, acercándome a un profesional, que me dirija

Tu hubieras preferido que el profesional usara términos distintos?, más que tu entendieran?

No, me conformo con los términos más profesionalmente y con estudio, porque si es con términos vulgares yo pienso que no, no hay respeto, y el respeto hay que siempre mantenerlo, porque no podís ser una persona sin respeto por la vida, o sea, he..., hay que diferenciar las cosas si todo no puede ser como a ti te gustaría, porque no, no el respeto hay que dárselo a la persona, hay que respetar pa ser respetada

En relación a los temas que se trabajaron cuando tus hijos estuvieron privados de libertad, se trabajaron sobre los problemas o sobre las fortalezas que pudieras tener tu o los chiquillos, los recursos o las capacidades que tu tuvieras, sobre ambas, como fue eso?

Sí, bueno se me hablo entre comillas las dos, las dos parte, sobre la parte que estaba viviendo y todo, se me, en las conversas se me explicaba las dos cosas, entonces para que yo viera la puerta, la puerta que dirigía mejor para mí y para mi hijo, siempre, fueron claro conmigo, tu, he... como se llama?

Pablo?

Pablo, siempre fueron claros conmigo, o sea, nunca, como te vuelvo a decir, nunca me engañaron, nunca me dijeron “oye, no, si mañana Carlos va a salir, el tema judicial o, no si tu mañana vas a, ser esto y esto” no, nunca, jamás, siempre fueron claros conmigo, que yo tenía que

tener paciencia, que , que el problema de la droga tenía su espera, un sinfin, siempre fueron claros, o sea nunca puedo decir que me dieron una ilusión que nunca fue po, o sea, siempre fueron claros

Y en relación, a lo que te decía, los problemas, y sobre las capacidades que tienen las personas para enfrentar estos problemas, con que te sentías mas cómoda tu, trabajando sobre los problemas, las dificultades, o trabajar sobre tus recursos, las fortalezas, las potencialidades para trabajar estos problemas

La, la capacidad de enfrentar un problema, siempre me ha llamado como la atención, y que me comprendan y me entiendan, a mí, especialmente como mamá de mis hijos, que a veces es difícil, es difícil, es difícil cuando además son hijos que han, se han criado entre violencia intrafamiliar, con papá alcohólico y dificultades, entonces, he..., es eso lo que me ha llamado la atención, la capacidad de salir adelante, de que le digan, me aconsejen que uno es capaz

Eso para ti es importante...

Si, y que me den oportunidades, porque si no te entregan una oportunidad es más difícil, siempre uno busca una oportunidad, de que le entreguen, pa ser mas en la vida, más facilidad

Cuando profesionales trabajaron contigo, Polonia, tú sentiste que ellos te creían, confiaban en ti, creían en lo que tú estabas diciendo, o te sentiste cuestionada

Como que a lo mejor no me creen, una cosa así? No, a lo mejor, todos los profesionales, porque fueron varias personas, no puedo decir que tu Paula, o la otra persona, fueron ustedes dos, fueron muchas personas, profesionales, a lo mejor no todos, no todos, como se dice, he..., me creyeron, o confiaron en mí, a lo mejor igual les quedaba intriga, o a lo mejor está mintiendo, o por usar términos, se está poniendo el parche antes de la herida, pero, pero el que es profesional, si cree en palabras que son verdaderas no mas, y se nota y se da cuenta

Es importante para ti eso, que crean en ti?

He..., no, no es importante porque a las finales uno, uno tiene que ser uno como es, y uno tiene que sentir que si tu mientes o tu quieres aparentar lo que no eres, tú mismo te estay engañando no más, porque podís ir en la vida puro andar fingiendo, diciendo mentiras, aparentando lo que no soy, podis hacerlo, pero resulta que estay siendo una persona falsa, a las finales te estay

mintiendo tu misma, si todos hemos mentido, estamos masque claros, yo, tu, ellos, todos echamos una mentira así como pa que ahh, todos, pero hay mentiras que no sirven, se engañan a si mismo

Polonia, soñando, como sería el asistente social o la asistente social ideal que trabajara contigo, que tendría que tener ese asistente?

Haber, para mí una profesional asistente social, que yo me sintiera cómoda, y cómoda, fuera una persona que me diera iniciativas de trabajo, de oportunidades, imagínate yo siempre he soñado, de tener una autorización, no patente, autorización provisoria, por el estado, trabajar en el corazón de estación central, esa es mi ilusión, el Fosis me entrego el dinero, pero ahí está el dinero y arréglatelas como podiai, y no era la idea andar tirando paños pa irse detenido, y juntar partes, ya me imagino que estaría más presa que en la calle, entonces no es la idea y un trabajo no podís andar arrancando de las autoridades, ese siempre ha sido mi sueño, que una asistente me diga, sabís que señora, salimos adelante, y cuestiones, y conseguí un permiso provisorio pa usted, que tiene que ir renovando, pa que trabaje, ponte tu, en estación central, yo feliz, le diría a mis hijos que me apoyen, me ayuden, que el comercio, el comercio que es un trabajo digno, desarrolla tu persona y el bolsillo, salir adelante, a mi me gusta el comercio, no me gusta más que el comercio, no me gusta trabajar apatroná

Que mas tendría que, que otras características tendría que tener el asistente social?

Que me dijera que, yo sacara mis estudios, que me dijera sabe qué? Le tengo colegio, le tengo un buen colegio, pero usted no va a estar tanto rato en el colegio, para que estudie, saque su cuarto medio, que también sería algo bueno, igual tengo mi edad que ya no debería ir al colegio, pero bueno nunca es tarde, la otra oportunidad que me dieran facilidades para atención pa medico, si lo necesitara, que no tuviera que ser, por ser el otro día mismo me tuve que hacer un examen ecot...

Ecotomografía?

No, he..., tuve que esperar un mes, porque no la hacen en el consultorio, me ha, facilite con una asistente social en la municipalidad que me corresponde y tuve que hacer un trámite, pa allá, para acá, pa allá, para acá, bueno se dio con conformidad, porque siempre lo he hecho si tengo que golpear puertas, pero es un trámite largo, así, me entendis

O sea para ti un asistente social bueno, es el que te da oportunidades de desarrollarte

Si, no importa que no te lo den todo, porque en la vida no podis esperar que te lo den

Y en la relación con el asistente social, el trato, como debe ser?

El trato es que vaya confiando en lo que yo voy, lo que yo voy pidiendo, yo también tengo que entregar, pero, bien, en el sentido que cumpliendo, porque si yo, ya, yo quiero un objetivo, yo quiero , póntele tu, una autorización provisoria pa trabajar en la estación, y después yo deajo la pega botá, no sería, porque yo ya no estoy cumpliendo lo que yo, que a mí se me brinda y se me apoyo, yo ya estoy como cero a la izquierda, ya no estoy cumpliendo con que a mí se me está entregando como oportunidad

Y además de que te cumplan, que otra cosa para ti es importante, que sea el asistente?

He..., como que cosa?

En la relación, en el trato, en la forma de relacionarse contigo?

Bueno, con un buen entendimiento y un buen vocabulario, y la verdad siempre adelante, y la sinceridad

Gracias

Entrevista 3

Sra. Maggie. Tuvo a su hijo en CIP San Joaquín.

Bueno, la idea es que nos centremos en el periodo cuando Javier estuvo privado de libertad, y los asistentes sociales que te venían a ver en ese tiempo. Maggie, que temas fueron importantes para ti trabajar con los asistentes sociales?

Para mi fueron importantes saber cómo tratar a javierito, el tiempo que estaba adentro, para cuando el saliera, para reintegrar de nuevo con la sociedad po, o sea que sea pa avanzar po, que sea mejor y, y yo como mamá tener paciencia y, a ver que mas puedo decirte, he..., na po, y esperando que, que saliera bien, que estuviera bien adentro y, y cambios del po, ver cambios en

el, si estuvo ocho meses adentro javierito, y bien po con la psicóloga, todo lo que me hacían a mí, era pa estar bien yo también po, y mi familia po, eso igual servía como pa unirnos más, para saber y estar con ellos, he..., entenderlos y que Javi también me diera confianza, porque Javier es como reservado, como pa el no mas, es como pa adentro, lo de él es de él y, no se po he..., la experiencia igual triste, la pase mal, muy mal adentro, esperando esos ocho meses, que pasaran rápido, no sé que más te puedo, así como decirte que

La o los asistentes sociales que te vinieron a ver en ese tiempo

Si po igual te ayudan hartito po, te ayudan hartito, he..., para que tu estés con ellos, pienses realmente, y como está, y no se po, he..., mas... igual es un apoyo po, es un apoyo que te están dándote ellos se preocupan igual de tu familia, de él, así que... eso, que mas, haber que más te puedo decirte que...

Los temas que se trabajaron, por ejemplo, fueron en función de lo que tú querías trabajar o te imponían los temas?

No po, o sea lo que uno, que después aparte, yo fui al psicólogo aparte con el papá de mi hijo, porque estaban haciendo un estudio igual po, como para orientarlos a ellos, pa saber de qué se trata igual la droga, de que tiene eso, he..., todo po, que es lo que es el proceso de la droga y que es lo que te conviene, que te hace mal, y, no se po que, que mas podría...

Los temas que se trabajaron, fueron en función de lo que a ti te interesaba, o en función de lo que los profesionales imponían?

Igual lo que me decían ellos, igual estaba bien po, estaba bien lo que hablaban ellos, lo que se conversaba, del tema que se podía tocarse yhh, he..., no se po, todo bien po, me parecía bien, que es igual un apoyo que le tengan psicólogo a ellos y a uno también po, porque ahí se ve también que están preocupados, que se preocupan igual del niño, que cambie, lo ayudan bastante, los orientan a ellos, así que igual les dan como un apoyo a ellos, pa que ellos se desahoguen a veces, porque ellos se desahogan con los tíos po, como le llaman a ellos los tíos, porque a veces a uno no le dicen todas las cosas po, después cuando a ellos les toca, ahí ellos hablan todo bien y dicen todo lo que piensan, too po.

Y con los asistentes sociales, Maggie, te sentiste juzgada, te sentiste prejuiciada

No, no, para nada, estaba bien, me sentía bien, po que, fui a todas las charlas, las sesiones cuando me invitaron, fui, participe porque realmente si, si iba en el empeño mío po, si yo le ponía empeño y si me presentaba, era porque era un bien para mi hijo, po, todo lo que se refiere a Javier, para ayudarlo, para apoyarlo a él, yo me presentaba, iba po, iba a las charlas de ellos también

Que características tenía la relación con la asistente social

Que, como en qué sentido que...

Como era la relación con la asistente social

Bien, porque todos los tipos que me tocaron a mí, las tías, buenas personas, bueno y... y bien po, buena comunicación

Buena comunicación... que otra cosa tenía?

He..., que eran puntuales y preocupados po, cada siempre te estaba ahí como puntual ahí, como recordando, vamos a ir a tal fecha, vamos a estar allá para conversar, pa que conversemos sobre el tema y, y bien po

A puntual te referías con... a que te referías con puntual?

Puntual po, o sea que ellos siempre me estaban ahí recordando lo que tenía que estar, tal fecha tenía que ir al Javier, o tal fecha tenía la citación al psicólogo o la orientadora pa saber del Javier, y ahí estábamos, siempre estuve ahí yo po, para apoyarlo

Tú sentías que la asistente social trabajaba contigo, como con todas las otras familias

Yo pienso que de eso se trataba, po

O que veía tu caso como particular...?

No yo creo que todos los casos eran pa ellos importantes, y todos, a ellos todos, pa ellos todos eran iguales po, no había preferencia de niños, eso es lo que yo veía yo, solo que ahí a ciertos parece que los llamaban de a uno para conversar con ellos cuando decían, ah tengo que hablar con el tío, tengo tal fecha hora pa hablar con ellos y, ellos, pero a nosotros cuando nos citan a reuniones era en general para cinco o seis personas que nos llamaban, que íbamos

El lenguaje que usaba la asistente social, como era? Era un lenguaje muy rebuscado, muy complicado

No, bien, po o sea, él como él puede hablar a la psicóloga o la asistente social, como es la personalidad de ellos, bien po

Las palabras se entendían?

Bien, bien, si todo bien, bueno y cuando uno no entendía la palabra pedía que se lo explicara, porque a veces uno es como ignorante en ese tema a veces uno no sabe, pero todo bien

Los asistentes sociales o la asistente social, trabajo sobre algunos problemas, pero también destaco tus fortalezas, tus capacidades, o solo se centro en el problema?

No, a mi siempre cuando venían acá, me tocaba con ellos, he..., siempre me decían que yo estaba bien que, o sea que igual era una mamá que apoyaba al Javier, que siempre estaba preocupada del Javier, y cuando no iba, no podía ir y me tocaba trabajar para afuera, yo llamaba, hablaba, estoy afuera, pero tal fecha voy a ir y...

Y a ti que te acomodaba más, que vieran tus fortalezas, tus recursos, tus capacidades, o que trabajaran sobre el problema

No, yo creo que en generalmente po, en general, que se preocuparan así como de uno también y como se preocupaban del javierito también po, pero aquí a mi me interesaba más el Javier po, pero, bien los tíos súper buenos y bueno todos son los tíos, aparte de usted que fue una tía excelente también, bien pero me comprendió y todo, todos los tíos se portaron bien, siempre me dieron apoyo, siempre estaban preocupados de javierito, y ellos me decía, está bien o está mal o Javier tiene que hacer esto, o, eso es lo que puedo decir, o sea pa mí no...

Los temas que eran mas problemáticos, usted los identificaba como problema o el asistente social decía, hay que trabajar esto, esto o esto otro?

No, yo bueno, cuando me preguntaban a mi yo siempre decía que a mí lo que me preocupaba, lo que el Javier hacía, en general, esa parte quería que la cambiara y...

Y se trabajo sobre lo que usted quería?

Si se trabajo pero, en parte tuvo resultados y en parte no po, no dio resultados

Que, en que podría haber aportado más la asistente social para que diera mejores resultados?

La tía era más constante, supuestamente de él, cuando le tocaba atención el Javier tenía que ir, y dar la cara u hablar con ella po para explicarle, pa saber cómo está evaluando al Javier po, si estaba cumpliendo lo que decían ellos, en parte no lo cumplió po, porque no siguió el estudio po, en eso no fue perseverante el Javier po, lo dejo a mitad de camino

Entonces, usted cree que la asistente social debió haber sido más perseverante...

Si, y yo también, yo también, tanto como ella tanto como yo también, porque ella me decía, si Javier no respondía lo que estaban haciendo, ellos tenían que hacer la notificación al juez, y el Javi sabía que si no respondía, el Javi se podía ir pa adentro de nuevo, y así y todo el Javier no tuvo miedo po, no quiso seguir estudiando po, por mi que siguiera, ahora me dice mamá este otro año, te lo prometo, te lo juro que yo este otro año retomo los estudios, voy a seguir, voy a estudiar, voy a terminar mis estudios, porque, incluso mi yerno le iba a traer un trabajo de chofer y, por no tener cuarto medio, el no puede presentarse a los trabajos po, veis le digo yo, que es importante el estudio si salís con cuarto medio tenis que tener hasta pa barrer, ahora se da cuenta el po, porque ahora ya que va a hacer, así que le digo yo que este otro año, me dice si este otro año tomo los estudios, si le queda tan poquito po

Maggie que debería tener una asistente social para que tuviera una intervención, un trabajo exitoso con las familias, como debería ser esa asistente social ideal?, como tendría que ser?

O sea que tiene que ponerse más mano dura no más y exigirle no mas po, exigirle que el realmente cumpla lo que, lo que el juez dicto po

Pero con la familia?

Con la familia, que, no sé cómo podría, no se no te podría responderte que más, porque la asistente, hicieron lo que tenían que hacer ellas y yo encuentro que lo hicieron bien po, ya que se termino todo el.., no sé como mas podría exigirle más yo a la asistente social, no se no sabría decirle

Gracias

Entrevista 4

Sra. María Inés. Tuvo a su hijo en CIP San Joaquín y actualmente se encuentra en CRC San Bernardo

María Inés, cuéntame un poquito como fue tu experiencia con la intervención que hicieron asistentes sociales mientras tu hijo ha estado privado de libertad?

He..., la ayuda es buena, además que ustedes hacían para mí, igual me han ayudado mucho como cuando estaba allá en, como se llamaba?

San Joaquín?

San Joaquín, y ahora también acá en San Bernardo, tiempo joven

Que, con qué cosas usted se queda, que cosas a usted le ha gustado de esta relación

De la asistente social, la conversación que tengo, el, o sea me van a ver al trabajo, y, eso po, la comunicación de las dos

Los temas que se han tratado, por ejemplo, usted ha decidido que temas tratar o los asistentes sociales le han impuesto los temas a trabajar?

Lo asistente social me han impuesto los temas a trabajar, si

Y usted lo prefiere de esa forma, o prefiere que los temas los ponga usted?

Yo prefiero que ellas me impongan los temas, porque yo no sé mucho de esos temas, recién ahora estoy entrando en comunicaciones, o sea, sabiendo más del, de la asistente social, antes no sabía na

El lenguaje con el asistente social, es un lenguaje que usted ha entendido, o de repente hay algunas palabras que no entiende, como ha sido?

He..., si, a veces no entiendo mucho y a veces entiendo también un poco, pero, ahí no más, porque las asistente sociales que he tenido siempre se van o se, o los, él en otro lugar, se va a otro lugar, entonces uno queda ahí, y llega otra asistente social que empieza lo mismo, lo mismo, y uno entonces nunca termina con una asistente social, empieza de nuevo todo

Y este proceso usted no, usted preferiría que fuera de otra forma?

Si porque si yo era con una asistente social, la misma asistente social que no la cambiaran, porque pa uno mismo y pal niño también es, se siente que le, cuando llega otra persona también no es lo mismo

No es lo mismo en relación a qué?

A la persona

Cuando usted trabajo con asistentes sociales, se sintió juzgada, se sintió prejudiciada?

He..., si, igual uno se siente, o sea como perseguía la asistente social, porque igual en el trabajo ahí me van a ver, la asistente social y otra compañera de asistente social que van, igual la gente como hacen pregunta, como de que se tratan, porque yo nunca he dicho en mi trabajo de que se trata, porque es problema mío, entonces hacen preguntas, uno tiene que mentir un poco, por el hijo

Pero yo me refiero si usted se ha sentido juzgada, prejudiciada por el asistente social

No

Y usted, cree que eso es importante?

Sí, yo creo que si

Explíqueme un poquito

Como juzgar, en qué sentido? No entiendo la palabra

Que la juzguen, que le diga “usted es una mala madre”

Ah, no en ese sentido no, todo lo contrario, porque ellos no, no nunca me han dicho que yo soy una mala madre, que su hijo es esto por mí, no, todo lo contrario ellos me dicen que yo siga

apoyando al niño y yo también lo sigo apoyando, si es un apoyo para uno la asistente social po, pero si no tiene asistente social siento que uno esta mas sola, no tiene ayuda de nadie, ni apoyo, entonces uno necesita apoyo en eso, no solamente la asistente social, hay otro apoyo también po, pero la asistente social es como mas, como mas, dentro de la familia, como la familia de uno, que le cuenta toda su problema, ella también da consejo, entonces ahí se desahoga uno un poco con ella, eso

María Inés, los temas que tú has trabajado con los asistentes sociales, han sido temas más relacionados con los problemas, o más relacionados con las cosas buenas que uno tiene, como que las cosas buenas que uno tiene puedan crecer?

No, más relacionado con los problemas que tengo

Y usted, con que temas prefiere trabajar, con los problemas o con las cosas buenas y hacer crecer esas cosas buenas que tiene?

Mira lo problemas, ya me tienen hasta aquí, no quiero saber más de problemas, ahora yo prefiero que vengan cosas buenas, prefiero porque, que vengan cosas buenas, pero ya los problemas ya no, no quiero más problemas, ya me tiene... ya no quiero más problemas, como que uno se agota de los problemas, ya por ejemplo ahora voy a ver a mi hijo, uno no almuerza tranquila, anda apura, hay que hacer la fila allá para entrar, que hay que llevarle sus cosas, entonces uno anda corriendo pa allá y pa acá, entonces no quiero más guerra, aunque lo voy a ver una vez al mes no mas al David, ya le quite ya lo todo, lo antes iba todo el sab, domingo, miércoles, pedía permiso en mi trabajo, ahora ya no, pero los problemas aburren, quiero cosas positivas ahora

Cuando venia la asistente social a su casa, usted veía que ellos creían en usted?

He..., sí, ellos creen en mi porque yo le he cumplido a ellos, lo que me dicen no, no, no lo hago, por eso, estoy mas así como, estoy como así directa, más como, más firme en mis temas

Por otra parte, los temas que usted ha... usted ha sentido que los asistentes sociales la han tratado a usted como una persona única, como un caso particular, o ha sentido que los asistentes sociales trabajan con usted, como con cualquier otra persona?

No sé, no se he sentido eso, si me tratan por igual, si, no como un caso, siento que me traten igual, igual que a todas las otras personas que le pasa los problemas míos, siento yo eso

Y los temas que trabajarán los asistentes sociales contigo, serán los mismos que trabaja con otras personas que está en la misma situación?

Yo siento que no es lo mismo, porque todos los problemas no son iguales, los problemas que tienen las familias no son iguales, hay problemas distintos, y hay familias distintas a la familia, eso lo tengo claro

María Inés, esta es la última pregunta, si tu tuvieras que pensar en la asistente social ideal, que características tendría que tener esa asistente social, como te gustaría que fuera?

He..., la asistente social ideal es, aunque no lo conozco mucho, que me, es la asistente social que tiene el David ahora, porque con ella ha cambiado el David

Que características tiene esa asistente social?

Mira ella, me vino a ver una sola vez acá a la casa, pero hablamos por teléfono siempre con ella y yo le digo todo el tema a ella, ella me dice que no, que no, que no el David así, y no la conozco mucho como le digo, pero el David cambio mucho con ella

O sea una buena asistente social para usted, es la que puede generar cambios en su hijo

Sí, y ya los está generando, ya está haciendo un cambio mi hijo

Y con usted, como tendría que ser esa asistente social?

He..., conmigo

Como tendría que ser esa asistente social para que usted diga, oh, ella es la ideal asistente social

No sé, la asistente social conmigo, no sé, una conversación, como conversa con toda la gente, eso a mí me llama la atención, que ella me dice a mí como tengo que ser, me tiene que, llevar a mi problema, ella tiene que escucharlo también po, y decir, ella tiene que aconsejarme, como yo lo tengo que hacer, si yo le cuento algo también, ella me tiene que decir lo que tiene que, decirme donde lo tengo que hacer

Y usted (al padre) como sería la asistente social ideal?

No sé, no... nunca he conversado con una asistente, son pocas las veces

Porque usted trabaja...

Claro, pero yo pienso que así como dice ella, que le cuente sus problemas y que la asistente social le diga lo que, lo que debe hacer con los problemas que tiene, que tenemos nosotros, yo lo pienso así

Gracias

Entrevista 5

Sra. Carola y Don Francisco. Tuvieron a su sobrino en CIP San Joaquín y actualmente se encuentra en CRC San Bernardo

Cuénteme, como ha sido su experiencia con los asistentes sociales que han venido en el periodo que Jean Paul ha estado privado de libertad

Francisco: Bueno, bueno en el sentido que uno ha visto que vienen a ayudarlo a él, pero yo veo que a veces la gente que está más arriba no, no ayuda realmente como ustedes quieren ayudar a las personas po, como los medios para financiar estas cosas que se hacen, entonces ellos, ahí está el error, mi manera de pensar

Como ha sido el trato de los asistentes sociales con ustedes?

Carola: bueno, ahora no han venido, hablan con el puro Jean Paul, eso es Jean Paul, o sea, nosotros hace caleta que no vamos, de que lo cambiaron pa allá igual fuimos como dos veces, pero ya no han venido mas, vino el otro día una, y, más o menos no mas, como que, como dura ella, como no sociable, me entendí, como que, yo dije, ahí, que bueno que se venga el Jean Paul, dijo yo no sé nada todavía, entonces como que no fue sociable, como que, como las otras personas, entonces ahora hablan con el no mas, la asistente, la psicóloga creo que habla con él, y de ahí no han venido mas para acá

Como te hubiera gustado que hubiera sido esa asistente

Carola: Bueno, o sea que hubiera sido pucha más comprensiva, o que igual nosotros nos alegramos que el Jean Paul se venga po, en parte pero que ella te “chh” baje los humos de arriba y te diga “chh, noo, yo no estoy enterá de esto”, o sea es fome porque por ultimo debería haber dicho, “si yo estoy enterá, ojala chiquillas que” pero fue así no mas como cortante, y ahí hablo con mi suegra, yo me vine para acá y ahí terminaron de hablar con ella, pero de ahí que hayan venido como antes, como ustedes venían, no, ya no vienen na’, todo eso es allá adentro no más, todo es con el Jean Paul, y lo han explicado que, creo que lo tienen que avaluar varias personas, para que le vean pa la salía, así que ahí po, dijo el Jean Paul que había hablado con varias y habían hecho una reunión con él, y ahí, van a ver qué pasa ahora el 2, si le dan la salía o no se la dan, así que nosotros no hemos estao ná mucho con él porque salió su papa

Francisco: lo va a verlo

Carola: el papa lo va a ver, se va a irse con el papá, así que ahí, el habla, por teléfono (risas), no pero es que adentro no se puede usar celular, no vaya a decir que...

Cuando trataron temas con los asistentes sociales, fueron temas que les impusieron a ustedes, o fueron temas que ustedes dijeron “a nosotros nos gustaría tratar este tema, este otro...”

Carola: No porque ellos pusieron el tema, nosotros no. Sabis que yo sinceramente, yo a veces pienso que no es mucha la ayuda que te da la asistentes de allá, porque como que ellas no los, miran lo que hacen los chiquillos no mas, cachay, lo que han hecho: robar, matar, así como que han, eso es grave, pero uno que es familia igual le gustaría que fueran más, si po, que te ayudaran, porque igual uno no está de acuerdo por lo que hizo el Jean Paul o por lo que se dijo, entonces ellos igual deberían de darte concejos y ayudarte en ese sentido

Tú dices que deberían haber visto las cosas más buenas que las malas?

Carola: Si

Como es eso, las cosas más buenas?

Carola: He..., pucha ayudarte y decirte pucha ojala que el Jean Paul salga bien, y ustedes lo vayan a ayudar, me alegro que ustedes vayan a verlo, algo así po, pienso yo po, o sea mi manera de pensar, por eso digo yo como que...

Francisco: aparte que siempre el este es así no mas po, en ese núcleo, o sea ya después, porque eso es verdad, una vez el Paul saliendo ya la gente se olvida ya, se olvidan de esa persona ya, ya después lo que pase o que no pase, ya, ahí yo creo que debería haber un tema, que como dice usted social, donde haiga un apoyo, no económico, sino que, que como le puedo decirle, he..., de orientación a la familia pal, pa ayudar a sacar a ver si se puede sacarlo adelante y que no vuelva a hacer lo mismo, po, porque ya el viniéndose, el inmediatamente se termina ahí, ya de ahí pa allá no interesa familia, no interesa nada, el puede volver a hacer lo mismo, claro, y pa acá los barrios se han vuelto malos así que, si Jean Paul dice que está cambiado, que quiere cambiar, que no quiere nada, porque igual es harto lo que hizo él pa su edad

Cuando vinieron asistentes sociales para acá, ustedes se sintieron juzgados, prejuiciados, culpados?

Carola: No, bueno yo no, nosotros sabíamos lo que había hecho el Jean Paul estábamos conscientes, pero nunca pensamos que iba a ser pa largo po, que igual creíamos que por ser primerizo él, iban a darle un, una oportunidad, como otras personas que hacen cosas graves y le dan una oportunidad, pero nosotros nunca pensamos que iba a ser tan largo, pero así el tiempo ha pasado po

Y el hecho de no haber sido culpados, o que no les hayan hecho tantos juicios de valor, es importante para ustedes que haya sido de esa forma?

Francisco: Como no entendí, como...

Que hayan sido juzgados ustedes como familia, por la situación que vive Jean Paul

Francisco: O sea yo pienso que eso es malo porque, o sea nosotros siempre, igual que con mi hijo, siempre nosotros le, tratamos de que busquen otro sistema de vida po, pero ellos igual siguen en esa, entonces pero igual eso es verdad lo que dice usted, porque se juzga a toda la familia, o sea, “ahh, esta es una familia de delincuentes”, y yo trabajo, mi hermano trabaja, tengo una hermana que también trabaja, entonces todos no somos iguales así po, pero igual se ve todo como en un mismo saco po, siendo que no todos somos así po, esas cosas están mal

Y con respecto a los temas que... perdón, con respecto al lenguaje, como ha sido el lenguaje que nosotros los asistentes sociales usamos con usted, ha sido un lenguaje que ustedes han entendido?

Carola: Mira, queris que yo te diga algo, algo así, de mi pensar, mira, ponte tu el Julián tiene esa asistida, ya, y la otra que tiene que ir a Santa Isabel por horas comunitarias, hay dos tías distintas, una que le exige al Julián que vaya, que vaya que vaya o sino ella lo va a mandarlo preso, cachay, y la otra como que es más,

Francisco: no pero eso es mas con su manera de ser no mas

Carola: No po es que igual, igual es como que diga chuta, esta tía es mejor que la otra, o a lo mejor la que está exigiendo mas, es mejor que la otra, pero uno no sabe...

Que piensas tu?

Carola: yo pienso que debería ser algo así, como mas, así mas bacan con los cabros chicos, o sea venir y estar ahí po, de repente cáchate que yo igual a mi hijo, lo obligo, lo obligo, lo obligo y no va po, después la tía lo perdona a el po, y la otra también y así po, como que no hay, o sea ella si va, hueno, ya bien, pero como que no se la juegan a veces mucho por los cabros, los cabros a veces hacen lo que quieren no mas, tu sabis como es la juventud de ahora, entonces igual, igual de repente uno, cuando uno, ponte tu mi hijo ahí, se ha ido preso, y yo la he llamado y ella ha dicho, pero es que no puedo ir po, chuta y, y de repente te dicen “lo que usted quiera pal Julián”, y cuando llega el momento, porque, igual cuando caen los chiquillos presos a las comisarias, igual los maltratan po, y eso no debería ser, entonces uno dice, ya voy a llamar, uno le dice al carabinero, voy a llamar a la delegá del Julián y ellos dicen, “ah, y que importa”, y la cosa es que yo te llamo a ti y tú dices “ah ya, mañana te veo eso”, me podría decir, “ah ya, yo voy a ir pa allá, y lo voy a hacerlo” pero, no se dan ese tiempo. Igual lo ayudan un poco y le exigen, pero a veces, entonces, no están ahí

Sobre qué temas prefieren que una asistente social trabaje con ustedes? Sobre los problemas, o sobre las capacidades, las fortalezas, los recursos que ustedes tienen como familia para salir adelante

Carola: de todo po, cáchate que el Jean Paul de repente lo iba a verlo el abogado y le daba un calmante como se dice, y el Jean decía “no, es que usted no me defiende” y la abogada iba todos los fines de mes pa sacarle una firma al Jean Paul, me entendí, que ellos parece que, tienen

Francisco: con eso le pagaban

Carola: si, ahí lo iba a verlo

Pero con respecto a las fortalezas Francisco, tú dijiste que prefieres que se trabaje en relación a esos temas, cuéntame un poquito como ha sido tu experiencia con asistentes sociales, ha sido así, o ha sido más en trabajar en relación a los problemas?

Francisco: no o sea yo, no, nunca de parte de mis hijos y mis sobrinos, yo nunca viví esa cuestión de asistente sociales, pero yo aquí, no sé, como yo le digo a mi me gustaron que ustedes realmente querían ayudar, pero como ya decía, la gente que esta más arriba es la que no, realmente pienso yo no da los medios, las herramientas pa que ustedes sigan haciendo lo bueno que hacen, que es bueno porque, sobre todo cuando son menores y son niños

Carola: como que a nosotros nunca nos ha tocado como ustedes, cachay, porque de repente han venido las tías de Julián de allá y Julián tu tenis que ir no más y nada más no te, pucha, tiene que aquí, conversemos, como, que se yo, mas encima al Julián le han tocado puras asistentes que lo cambian, nunca le ha tocado, nunca, a mi me toco ir a hablar con una que quería ayudarlo, caleta, fue la otra visita y ya no estaba esa persona con él, el otro día yo llame a la que le estaba con él, tampoco era con él, o sea, el Julián va de una y viene a otro lao, no hay una persona constante ahí que este con él, entonces que pensai tu de eso? Uno piensa, chuta entonces estamos pal, por eso los cabros chicos no van, por eso no quieren ir

Como seria? Quiero que me responda uno primero, después el otro, como sería la asistente social ideal, que características tendría que tener esa asistente social?

Carola: constante po

Que fuera constante, que mas?

Carola: si, que fuera, he..., como te dijera... (Interrupción) y que sea sociable po, o sea que no hable, no porque ella venga que esta persona esta presa está hablando, no po que sea así amigable po, cachay que esté ahí con uno, y uno también, po, (risas), pero igual po, si igual de repente a visitadoras que no te miran eso po, están mirando otra cosa, te miran así, ya, “esos son mas locos que...” entonces eso falta, que las asistentes se apeguen, no tan solo por esto no mas (gesto de billetes en las manos) porque Jean Paul dice que la abogada le pedía la firma e iba a cobrar el cheque po, cáchate, o sea no había algo así de corazón, porque tú, yo creo que tu pega la hacis

porque te gusta po, no porque estés obligada a defender a esta persona, porque te gusta y tenís que echarle ahí, y eso po, entonces yo pienso que las asistentes a veces son ahí no mas

Francisco: no todas

Carola: no todas po, no todas, hay personas que te ayudan y son ahí

Y en su caso, Francisco, como tendría que ser la asistente social ideal?

Francisco: sí, estoy de acuerdo con mi señora y así ser persistente en las cosas, y, y seguir después igual, tratando de hacer cambiar a la persona que está en los...

Carola: Aunque no cambie después

Francisco: claro ya una vez ya viendo, ya debe darse cuenta también, pero lo ideal sería que cambiara se que yo tampoco vaya a estar perdiendo su tiempo con una persona que no va a cambiar, porque también hay que mirar ese lado que ella a lo mejor esta, y el cabro no quiere cambiar, entonces mejor ver otra persona que sí quiere cambiar

Carola: yo pienso que también va en la familia, si porque si esa persona está presa y después llega a la casa y, y chuta no hay ni una que te diga puta, tay mal, ya no lo hagai mas, no hay un apoyo tampoco, yo lo que pasa es que Jean Paul y su hermano no han estado con la mamá, como tiene que ser de lleno, o sea, como nosotros que nosotros nunca hemos estado, hemos dejao al Julián ni a la Caro por la droga po, no po, nosotros siempre ahí, ahí, aunque hayamos estado, cometido un error

Francisco: nosotros fuimos drogadictos, yo estuve preso, anduve robando, hasta que deje otro

Carola: si po, nosotros dejamos todo y estamos así con el Julián, cáchate que nosotros ahora no dejamos que Julián se meta en problemas, que nosotros sabemos que él es como cabro chico

Francisco: y aun así se mete en problemas, pero con menos...

Carola: con menos, pero la droga lo tiene atrapado, ahí, no quiere nada

Hay alguna otra cosa que me quieran decir, con respecto a la relación con los con un asistente social?

Que sean más, que sean con su trabajo más persistente y sean buenas para, asistir, mas dedicadas a su trabajo, no que un día vengán y a los cinco meses vengán porque los mandaron, fome, porque nosotros no veíamos a una visitadora desde que al Jean Paul lo cambiaron y usted venía, y ustedes vinieron a verlo, venían otros tíos, no acá, acá vino el otro día una sola persona y nada más, y de ahí nosotros no sabemos nada yo, hace caleta de veces que no voy a ver al Jean Paul

po, hace caleta de meses, no es porque no quiera, porque me aburrió, porque ya el es cabro y uno llega allá y los cabros son de otra manera po, entonces de ahí que no veímos a una visitadora, no sabemos nada, como te digo el otro día vino y bien cortante, dijo, “ah yo no estoy enterá de eso”, no te dijo puta sabe qué “no sé señora” haberte dicho así, si uno sabe que ya el Jean Paul hizo algo, cometió un grave error

ANEXO 3

Entrevistas a Profesionales

Entrevista 1

Pablo González, Trabajador Social, Proyecto Psicosocial Sección Juvenil CDP Puente Alto.
LRPA Condenados mayores de 18 años.

Me gustaría saber que entiendes por experiencias de intervención exitosas, con familias de jóvenes infractores de ley privados de libertad

Experiencias exitosas... he... desde mi visión considera que las experiencias exitosas de las familias, o sea de la intervención con familias, tiene que ver con he..., cualquier ámbito que se pueda, que pueda favorecer, tanto a nivel individual del chiquillo, como el trabajo a nivel familiar, y aporte en, en que el joven, y la familia, en este caso la familia, pueda he... no seguir he... viviendo este tipo de experiencias de estar privado de libertad yhhh también con ir avanzando con el tema cultural de los.. De tanto los jóvenes como las familias, de darse cuenta de que existen otras formas de vivir, otras formas de convivir, otras formas de relacionarse, he... y otras formas de querer, de poder reencontrarse.

A que te refieres con otras formas?

Creo que tiene que ver con un poco, desde mi visión, tiene que ver un poco con el sistema que tenemos, el sistema genera muchas necesidades a nivel económico y frente a esas necesidades, nosotros nos coartamos como seres humanos, y dejamos de hacer cosas, y nos enfocamos netamente a cosas súper superficiales, valga la redundancia, yhh como paz' poder alcanzar, yhh porque el sistema de esta sociedad exige algunas cosas, y cuando yo realmente no tengo un nivel cultural o un nivel de enseñanza nivel familiar, a nivel educacional, he... el sistema me lleva, he... a tal forma de que yo cambie mis patrones culturales, y me dejo llevar por, por las cosas que tienen valoración económica, he... dejando de lado muchas cosas que tienen que ver con valores humanos, valores cristianos, entonces, vuelvo a repetir, el tema de las, de lo exitoso, es poder que estas familias y estos cabros se den cuenta que existen otras formas de vivir, ya, y que hay cosas fundamentales en la vida, como la vida en familia, la entrega de valores por parte de la familia a

los chiquillos, que están por sobre estos, estas valoraciones que te da el sistema, y podemos dar un ejemplo, o sea, la valoración por la pinta, muchos chiquillos delinquen por tener unas zapatillas de ochenta mil pesos, entonces, no se condice con la realidad de ellos, valoran mucho ese tipo de cosas, y pierden otras cosas, entonces lo exitoso es poder, he..., sensibilizar a la gente, educar a la gente, y motivar a la gente a que existen otros estilos de vida, otros estilos de vida y otras cosas que tienen mucha más satisfacción que el tema de lo material, que a la larga, por no tener esa necesidad de poder adquirirlo, lleva a que el joven delinca y muchas veces, la familia igual, y muchas veces las familias avalan esto, entonces empiezan a escasear los valores principales, que son la base de que una familia sea armoniosa, se pudiera decir.

A qué valores te refieres?

Valores fundamentales tales como, la importancia de la educación, la importancia de la educación familiar, o sea, educar a los niños desde el principio, que hay cosas fundamentales como el cariño, como el respeto a los adultos, como el respeto a sus pares, he... la valoración al esfuerzo, al trabajo, he..., valores como el respetar a la persona por su edad, el valor de la solidaridad, de poder ayudar a los demás, el valor, el valor del amor, el poder querer a las demás personas he..., el compañerismo, ese tipo de valores.

O sea, según entiendo, para ti, una experiencia de intervención exitosa, con familias de jóvenes infractores de ley, tiene que ver con promover cambios culturales y promover valores.

Promover valores yhh, con eso, al promover los valores y todo eso, he..., la familia se reencuentra con el joven, o sea, toda esta etapa, yo lo veo, al haber escasez de valores, el chiquillo se distancia de su familia, y la familia se distancia del chiquillo, entonces, y el chiquillo empieza a hacer cosas y a hacer conductas, faltando la supervisión de la familia, yhh al haber esta escasez de valores, he..., los chiquillos, he..., se tientan fácilmente por las cosas que, que todos nos tentamos a la larga, o sea, a todos nos gusta comprarnos algo, pero uno tiene que saber entender de que eso no puede traspasar valores fundamentales como el amor, el cariño, la vida en familia... eso

Desde la intervención profesional, propiamente tal, he... de qué manera se pueden lograr estos cambios? Porque, tienes más o menos claro qué sería una intervención exitosa, que

sería promover estos cambios, pero de qué manera promover, en la intervención con las familias, qué aspectos para ti son importantes

He..., yo creo que lo fundamental primero, a nivel familiar, he... es llegar a generar un vínculo con la familia, confianzas con ellos, yo creo que ese es un valor fundamental, a partir de, de la, del diálogo directo, del diálogo franco, el diálogo fraterno, he..., el, el ser solidario con la realidad que viven ellos, ser empático frente a su realidad, he..., enfocarse a que todas las familias son distintas, sus limitaciones, sus virtudes, he..., enfocarse en eso, en una primera etapa, y la segunda etapa, hacer que la familia se saque los sentimientos de culpa he..., de que sus hijos estén privados de libertad, que sepan de que este es un proceso nuevo, que puede cambiar muchas cosas a partir de que haya un compromiso para poder acercarse al chiquillo, de que nunca es tarde para poder educar a sus hijos, he... entregarles valores nunca es tarde, he..., hacerlos entender de que, es súper necesario el apego, el cariño, el poder el poder volver a ser padres, el volver a ser familia.

Tú hablas de por ejemplo la confianza, el diálogo fraterno, la empatía. De qué manera tú crees que se puede desarrollar la empatía con las familias?

Yo creo que la empatía es un factor fundamental que creo que va en las personas, yo creo que hay ciertos profesionales que llegan a, tienen esas habilidades de poder llegar más a las personas, y tiene que ver con eso, o sea, poder explorar esas habilidades, y por otro lado, yo creo que la empatía se genera cuando hay un compromiso por parte del profesional en su trabajo, y, y asume la realidad de las personas más allá del trabajo, o sea, hay un interés personal en las realidades, he..., compartir las vivencias, los sufrimientos de ellos, y también yo creo que lo fundamental es el detalle, o sea, he..., uno tiene que ser bien riguroso en el trabajo, y no olvidar ciertos detalles, como, fundamentales, como los nombres de los familiares, detalles súper mínimos como el estado de salud de cada uno, o si alguno está estudiando, como le ha ido en el colegio, he..., el detalle, ellos están con una deuda, como están con la deuda, los detalles que marcan a cada familia, el profesional tiene que ser súper riguroso en no olvidarlos, he..., ahí se empieza a generar empatía, cuando uno con, con la familia llega y le dice “hola señora juanita, - por ejemplo – como está, oh y su perro se mejoró?” y ellos ahí he..., se dan cuenta que hay una preocupación, que hay un trabajo real, y la gente se va abriendo sola, y el profesional también se va encantando y se va comprometiendo con la vivencia de la familia.

Y en función de estos detalles, se va interviniendo en función de estos detalles?

Exacto, al mismo tiempo que uno va generando la empatía y en vínculo, uno va intencionando he..., varias cosas, haciendo un poquito de psicoeducación y entregando el tema valórico también, en ese caso, yo me he dado cuenta, que son muy provechosas las intervenciones con familias, he..., en conjunto con psicólogos, con terapeutas, porque uno puede ir abarcando otras áreas de intervención, más allá del área social, poder ir haciendo terapias con las familias, he..., viendo por parte del terapeuta ocupacional, lo que tiene que ver con, con habilidades de la familia, enseñarle nuevas formas de convivencia, esos detalles.

Tú hablabas también respecto a sacar los sentimientos de culpa, puedes profundizar un poquito más con respecto a eso?

Yo creo que, he..., en la, en la totalidad con las familias que se interviene, las familias están con muchas culpas de no haber estado presentes, o no haberse dado cuenta, o haber dejado pasar he..., muchos detalles que llevaron a que su hijo llegara a quedar privado de libertad, entonces eso no, no, he..., provoca una barrera dentro de la familia, para poder ir avanzando en los temas, entonces, al sentir ese sentimiento de culpa, la familia visualiza en ellos, he..., el producto de que su hijo este detenido, y en ese caso hay que sensibilizar a la gente, de que aquí hay culpas compartidas, o sea, no solamente culpable la familia o la mama porque al hijo no le puso límites a la hora de llegar, yo creo que aquí hay culpas también de los chiquillos, de la familia, hay culpas del entorno, hay culpa de la situación socioeconómica, he..., al darse cuenta la familia, al visualizar de que existen más factores que influyeron en que su hijo haya sido infractor de ley, esto genera más apertura de la familia a poder generar cambios y a poder un poquito, ir apaciguando un poquito, el, la pena, el dolor de tener un hijo privado de libertad, y empiezan a mirar el proceso de un chiquillo privado de libertad, como un crecimiento para él, un crecimiento para, para ellos, y un crecimiento para el joven, yhh, frente a esa base, sí podemos empezar a construir de nuevo, por eso que, lo que hablaba, el psicólogo también es fundamental ahí, poder trabajar el tema de la culpa con los familiares.

Cuales crees tú que son los valores o principios fundamentales que se desarrollan en esta intervención, en la relación entre el cliente o él, la familia y el profesional

Valores... yo creo que hay varios valores fundamentales, yo creo que hay que partir del valor de la honestidad e..., el valor del, de la solidaridad con ellos, el valor de...

A qué te refieres con la solidaridad con ellos?

Cuando el profesional tiene la capacidad de poder ser, he..., empático frente a las dificultades que tienen ellos, o sea, ser solidario con respecto a su sufrimiento, he..., el, la familia se va abriendo al profesional, va sintiendo que el profesional, he..., empatiza con su dolor, y eso es como el valor solidario, el poder ponerse en el lugar del otro, yhh, y ayudarlos, o sea, dentro de las habilidades, dentro de lo que podemos como profesionales ayudar, he..., teniendo en cuenta cuales son las necesidades de las personas, las necesidades reales, yo creo que por ahí va el tema de la solidaridad que hablo yo.

Y aparte de la solidaridad, que otros principios, a tu modo de ver, se deben dar en esta relación?

Del profesional con la familia... yo creo que los principios del respeto, el respeto a la otra persona, he..., el principio de la igualdad como seres humanos, he..., la empatía, vuelvo a decirla, que es ponerse en el lugar de los demás, he..., yo creo que, y el principio, o sea, la, tiene que ver con el amor, el principio del amor, cuando uno hace algo, el profesional, en este caso el trabajador social, tiene que amar su carrera para que esto tenga frutos a nivel familiar, uno tiene que gustarle lo que está haciendo o sino, he..., no es capaz de poder ponerse en el lugar de los demás, y eso tiene que ver con el amor, el cariño que uno le pueda entregar, el hacerlos parte, el profesional ser parte de esta familia, parte también de uno como persona. El profesional tiene que tomarlo como, a partir del amor que uno puede entregar, de lo que uno sabe, he..., y de lo que uno no solamente ha aprendido como profesional, también ha aprendido como experiencia con su familia, he..., esos valores que nos enseñan los padres, poder he..., entregárselos a ellos nuevamente.

O sea, por lo que entiendo, tu... hay una carga valórica que trae el profesional, y que también está presente al momento de intervenir, o sea, juegan las propias experiencias de vida del profesional, en la relación con la familia o el sujeto de atención.

Yo siempre he creído que eso es así, o sea, a nivel profesional, como nosotros trabajamos con personas, he..., las experiencias de cada profesional, influyen en las intervenciones con otras personas, en este caso, si estamos hablando con las familias, las experiencias de nosotros vividos como familia, he..., siguen en la intervención que va a hacer un profesional, porque a partir de la

vivencia de uno como familia, como los padres nos entregaron cierto tipo de valores, nos hacer ser a uno como una persona distinta, y yo creo que mas allá de lo que nosotros podamos aprender dentro de nuestros estudios, la universidad, va algo que viene de antes, de antes, de tu experiencia, de tu familia, y eso uno trata de entregarlo también, los valores, el valor de la familia, o sea en el caso mío, he..., a pesar de que mi papá murió cuando yo era adolescente, he..., tengo muy buenos recuerdos de mi familia, y mi familia en general, mis primos y todo, existe este tema de la unión familiar, la convivencia, el, el respeto por los niños, por los adultos, el respeto a la persona, por sobre todo, la solidaridad cuando algún familiar está medio mal, o está triste, he..., todos se preocupan de él, y cuando nosotros estudiamos y trabajamos el tema familia, se nos muestra esto, pero si uno no lo tiene bien dentro de uno, de niño. He..., cuesta un poco entender la dinámica familiar, o sea, un profesional que haya, tiene malas experiencias familiares, aunque todos las tienen, pero, muchas, marcadas experiencias negativas con la familia, yo creo que influyen en la intervención de la familia... negativamente, en el caso mío, personalmente yo vengo de una familia cristiana, donde nos han enseñado muchos valores, y yo creo que eso ha significado él, la buena disposición y los resultados que he tenido yo con las familias, tiene que ver con temas, he..., de mis experiencias de vida, yo creo que ha influenciado mucho, porque a uno le nace, es algo que uno lo tiene adquirido, no es algo, va mas allá de que yo sea trabajador social, va allá que, va a intervenir el trabajador social, pero va el Pablo, entonces el Pablo es una persona que tiene ciertos valores, y que son fundamentales para mí, entonces yo trato de intencionar eso, de que se adquieran ese tipo de valores, y que si están muy perdidos en algunos casos, en distintos niveles, con los familiares de jóvenes infractores de ley, familia, bueno, disfuncional, que es un término muy amplio que se ocupa, que pueden ser distintas variables, o sea, madre soltera, padre he..., golpeadores, abandonos desde pequeños, etc.

Que es lo que tú en mayor medida relevas, cuando vas a intervenir con las familias, dentro del proceso de intervención. Que aspectos tú les das más énfasis.

Yo creo que he..., como lo estaba explicando hace un rato, parece que me fui pa' otro la' o, como que no lo completé, he..., el tema de que en una primera etapa en la vinculación con la familia, tiene que ver con, con esta empatía, poder generar un vinculo con la familia, de confianza, de respeto, de cariño también, y a partir de eso se van abriendo experiencias, las personas van confiando en el profesional y se van abriendo experiencias, he..., luego de eso, como hable de

sacar los sentimientos de culpa, he..., una de las cosas que yo doy mucho énfasis es que la familia vuelva a acercar los lazos con el chiquillo, que tiene que ver con aumentar las visitas, he..., en las visitas, intencionar que las familias, he...

Que las familias visiten a los jóvenes?

Exacto, que las familia visite a los jóvenes y que esta visita, perdón, tenga un propósito, he..., intencionar, he..., que se vaya a reforzar las cosas positivas que pueda haber hecho el chiquillo, no solamente como el mala, he..., acciones que tienen que ver con he..., siempre volver al tema, reprimir, “por qué te estay portando mal”, etcétera, enfocar de que primero la familia visite al joven, que le entregue cariño, que aproveche sus pocos espacios para poder hacerle cariño, abrazarlo, que, que la familia visite al joven y refuerce todos los actos positivos por sobre lo negativo. El proceso de reinserción del chiquillo, si está participando en algún taller, si está desarrollando alguna habilidad, he..., enfocar eso, hacer entender a la familia, que ellos son fundamentales pa’ que el chiquillo pueda motivarse a poder ir generando este cambio.

O sea, según entiendo, este es como un refuerzo positivo al joven

Exacto

Y con la familia?

Con la familia bueno, es importante como lo dije en un momento, que puedan sacar los sentimientos de culpa, que pueda frenar, que puedan avanzar estas intervenciones. Con las familias también he..., trabajar el tema de ir enseñanza y, he..., el tema de las habilidades que puede adquirir cualquier persona, habilidades sociales, he..., muchas personas a lo mejor las tienen pero no saben cómo utilizarlas, he..., también generar de que la familia, al intencionar que se involucre con el chiquillo en las visitas, he..., vamos intencionando también que la familia se vaya, se vaya uniendo más, que puedan empezar a compartir sus experiencias, también intencionar eso, que ellos puedan ir conversando sus problemas, que puedan ir solucionando sus conflictos familiares he..., que puedan ir entendiendo el proceso que se están perdiendo con el chiquillo privado de libertad, que, que lo hagan como propio ellos también, el crecimiento, que va pasando con el chiquillo, como va madurando, y también a nivel familiar tiene que ver con acercar la familia a su red social, o sea, hay familias que tienen muchas necesidades en todo ámbito, y, y poder acercarlos a la oferta que nos pueda ofrecer el medio, tiene que ver con que

pueda empezar a ver su tema de salud, que pueda ver el tema educacional la familia, he..., intencionar eso también, el compartir con redes comunitarias, que puedan he..., la familia, ir participando dentro de su comunidad.

Haz tenido experiencias de intervención exitosas en este contexto laboral?

He..., yo creo que del cien por ciento de las familias, yo creo que el cien por ciento tiene distintos grados de éxito, he..., para mí, todas las experiencias han sido exitosas en distintos niveles, porque con todas hemos logrado generar una vinculación con la familia, y hemos generado que se aumenten las visitas a los chiquillos, de alguna u otra forma, todas las familias han aumentado las visitas a los chiquillos a partir de la intervención, entonces ya eso pa mi es exitoso, he..., te hablo de un caso específico de un chiquillo que, he..., todo el tiempo que llevaba privado de libertad en el CDP Puente Alto, nunca había sido visitado, he..., logramos que la familia, a pesar de vivir lejos, a pesar del, de la falta de recursos, logramos hacerlos entender que era fundamental que ellos lo visitaran al chiquillo alguna vez, entonces, he..., en general todas las familias, en distintos niveles, se ha logrado experiencias exitosas, unas muy exitosas, familias que, que se han comprometido con los procesos de los chiquillos, han visualizado el, el cómo enfrentar cuando el chiquillo salga en libertad, que otra cosa que trabajamos con familias que se me había quedado en el tintero, he..., todos los niveles han habido avances, en todas las familias yo creo que han habido avances, y han habido avances en las familias y también en los chiquillos, yo creo que el efecto que produce en los jóvenes, cuando los profesionales visitan a sus familias, es un recurso importantísimo, la actitud de ellos cambia, la disposición cambia, el estado de ánimo de ellos cambia, he..., entonces por todos lados, ya es un éxito, en todos los casos.

O sea, según entiendo, tú ves el proceso de intervención exitoso como un proceso propiamente tal

Exacto, no como un producto final

No como un producto final, sino como un proceso en sí

Es un proceso, y yo creo que nosotros somos como profesionales, iniciamos un proceso que después tiene que seguir dándose naturalmente con la familia, la familia tiene que, he..., entender de que nosotros somos unos facilitadores para que ellos puedan adquirir algunas habilidades, o

empezar a reencontrarse con su hijo pero esto tiene que irse manteniendo en el tiempo, o sea, se tiene que mantener después que el profesional deje de intervenir, ellos, la familia tenga la capacidad de poder seguir avanzando en este proceso solos, sin la necesidad de tener un psicólogo al lado, no tener un trabajador social al lado, sino que ellos como familia.

Y de qué manera se puede lograr eso?, de que la familia siga avanzando aún cuando no hay un profesional...

Yo creo que cuando las familias son capaces de ir adquiriendo como propio los valores por ejemplo que uno le va entregando, el proceso sigue avanzando naturalmente, te pongo el caso de si nosotros inculcamos a las familias el valor del respeto, por ejemplo, hacia todos, los, las personas, los miembros de la familia y a nuestro alrededor, y ello lo hacen propio como un valor, el respeto siempre va a estar ahí, y siempre va a avanzar en el proceso, porque yo voy a, el chiquillo va a respetar a las demás personas, no va a ser capaz de robarle algo a alguien, porque sabe que eso ya es pasar el respeto de una persona, entonces es un proceso que sigue dándose naturalmente

Tú has hablado harto de lo que tiene que ver con, tú haces un diagnóstico de la familia, que hay un problema cultural, un problema valórico, y sobre esos diagnósticos preconcebidos desde tu forma de ver, es donde se debe intervenir, verdad?

Si bueno, y a partir no solo del diagnostico uno va interviniendo, yo creo que los diagnósticos nos dan una realidad súper limitada de la familia, he..., y a parte nosotros también tenemos que presente que dentro del diagnostico se pueden escapar muchas cosas que no se ven en un principio, por el poco tiempo que uno tiene para realizar un diagnostico, entonces constantemente uno, cuando sigue interviniendo, uno sigue tomando, o sea, diagnosticando a la familia, y dándose cuenta de otras cosas que... Nos podemos enfrentar a varias cosas, primero se nos pueden escapar muchos detalles con respecto al diagnóstico familiar, a los detalles de la familia, y no podemos olvidar que como, he..., a partir del vinculo, la confianza que uno va, he..., adquiriendo en el proceso, he..., las familias, he..., se van sintiendo en confianza y nos van dando más detalles de su vida familiar, también no hay que dejar escapar que cuando empieza este proceso de vinculación, muchas veces las familias nos pueden falsear datos, por el hecho de, o ocultar algunas cosas porque, no existe la confianza.

Qué pasa con eso, por ejemplo?

He..., nosotros nos hemos enfrentado varias veces con, con realidades que van cambiando, he..., en un principio como no existe la con, la confianza o la empatía suficiente de la familia hacia el profesional, y el profesional también trabaja bajo tiempos pa' poder empezar a intervenir y hacer un primer diagnóstico en un mes, o con una entrevista familia, he..., uno trabaja bajo la base de datos que a veces no son los reales, yhh, a medida que se va generando el vínculo, se va dando cuenta de algunos detalles y ahí hay que, he..., la intervención va cambiando.

Tú hablabas de la confianza de la familia al profesional, que pasa con la confianza, la credibilidad del profesional hacia la familia?

He..., bueno yo creo que eso es una de las cosas, uno con la experiencia como profesional, he..., va aprendiendo en el camino con, en la intervención con familias, yo creo, a veces uno se da cuenta cuando la familia ocultan algunas cosas, he..., porque también uno con la experiencia que tiene, uno es bien observador del entorno, entonces a veces uno se va dando cuenta que la familia está ocultando alguna cosa por, por, por un detalle que uno se puede haber dado cuenta, cuando uno observa la casa donde viven las personas o, cosas que a uno le parecen extrañas, entonces, nosotros como, bueno yo con la dupla que trabajamos he..., en muchos objetivos hemos puesto indagar en el diagnóstico familiar de la familia, porque como profesionales quedamos con ciertas dudas de algunas cosas, yhh, yo creo que es súper irresponsable trabajar bajo un diagnóstico que yo no estoy claro, o de algunas cosas, pero si uno tiene que empezar a intervenir entonces, a medida que avanza el proceso, he..., uno se va dando cuenta de detalles.

Que pasa, bueno, volviendo un poco a la pregunta que te hacía. Hay un diagnóstico que tú haces que tiene que ver con lo cultural, con lo valórico, he..., como crees tú que en la intervención profesional se pueden conciliar estos aspectos de intervención que tú ves como fundamentales, con aspectos de intervención, o que evalúa la familia que son relevantes de trabajar, y que en algunas oportunidades pueden ser distintos a los que tú crees que es importante abordar? No sé si me explico

Lo entiendo como que la familia considera que uno tiene que trabajar ciertas cosas distintas a las que el profesional son fundamentales, algo así?

Claro, claro. Por ejemplo, no sé, tu identificar que el principal tema a abordar en esta familia, es la comunicación, y para la familia, ellos no tienen problemas de comunicación, sino que lo principal a abordar es otro tema. Como se puede conciliar eso?

Yo creo que a partir del, vuelvo a insistir, o sea a partir de la confianza que se va generando, de la empatía, yo creo que, he..., uno va construyendo una relación con la familia, he..., sincera, donde se puede directamente conversar los temas, dar la apreciación perso profesional con respecto a que cosas son importantes poder ir abordando pero, nunca hay que desconocer también, he..., lo que nos puede aportar la familia, la necesidad que tienen ellos de trabajar alguna cosa, hay que poner mucha atención en esos detalles, porque eso nos está dando alguna señal, de que, a lo mejor ellos consideran que de algún aspecto, he..., necesitan trabajar ellos, entonces yo creo que hay que llegar a acuerdos con ellos, llegar a consenso yhh, también hay una, hay una cosa que muchas veces el profesional interviene cosas que uno necesita trabajar, y la familia no se da ni cuenta que estamos trabajando eso, a veces se trabajan indirectamente, uno se, a partir de, de la misma necesidad de la familia, puedo trabajar también lo que yo quiero trabajar y que ellos consideran que no es importante. He..., hay que usar distintas estrategias como pa' poder intervenir.

Y con respecto a la, justamente a esto que identifican las familias como problema, o como un tema susceptible de intervención, que crees tú con respecto a las causas de esta problemáticas, crees que hay una causa principal que tiene la familia que produce la mayoría de sus problemas o varios, como ves tú ese tema?

Yo creo que son muchas las variables que van generando que las familias tengan problemas, he..., de partida pueden ser de los mismos padres de los chiquillos que tienen experiencias, historias de vida complicadas, y esto se va repitiendo a partir del tiempo, he..., existen muchos problemas a nivel familiar, por eso, es un término que se ocupa mucho el, en el trabajo social la familia disfuncional, y los profesionales se quedan en la palabra familias disfuncional, que hay varias funciones que no están funcionando como dice, valga la redundancia, pero, yo creo que al nombrar una familia disfuncional, el profesional tiene que ser riguroso en señalar cuáles son, cuales son las problemáticas de una familia disfuncional, porque existen múltiples, puede haber violencia intrafamiliar, puede haber abuso, puede haber abandono, he..., puede haber consumo de drogas, puede haber faltas afectivas, falta de cariño, puede haber, he..., prob, he..., roles difusos en las relaciones, he..., falta supervisión, he..., diversos aspectos en la familia, yo creo que la

familia, como base de la sociedad, como lo entiendo yo, como la base de la, la base educacional de cualquier persona, es la primera educación que tenemos los seres humanos, existen muchas cosas, muchas cosas que pueden variar en, en que una familia, he..., pueda funcionar como tal, como familia.

Eso sería, muchas gracias.

Entrevista 2:

Soledad Díaz, Trabajadora Social, Proyecto Psicosocial Sección Juvenil CDP Puente Alto. LRPCA Condenados mayores de 18 años.

Bueno, la primera pregunta tiene que ver con saber qué entiendes por experiencias de intervención exitosas con familias de jóvenes infractores de ley privados de libertad

Creo que en un primer momento, cuando tu abor das a las familias y logras comenzar, no sé, u obtener una pequeña luz de he..., de interés en el proceso del joven, y en base a esa luz o intervenciones posteriores, logras tener una, una respuesta frente a la misma inquietud, y el proceso del mismo joven, y empiezan a movilizarse ellos como, como familia, solamente como referentes significativos del joven, a medida que pasa el tiempo, y empiezan a aparecer también ciertos cambios en los relatos, un poco también, a demostrarse con hechos la participación en los procesos de los jóvenes, y además se empieza a ver en el joven, un, una, una respuesta, un feedback que te puede ir dando él a ti a través de las intervenciones ohm, o cuando lo ves, he..., en base un poco también ahh, al intercambio que existe comunicacional entre la familia y el joven, y el joven te empieza a mostrar ciertas también, ciertas luces, ahí yo creo que ya es como un, como creo que se puede sentir un poco el, algún resultado o se puede visualizar algo positivo de la intervención.

Desde un comienzo hablaste de que con la familia se puede empezar a ver una luz, a que te refieres con esta luz?

Creo que es un, un interés, un interés, una motivación para generar he..., tal vez una, el inicio de la vinculación que puede hacer con el profesional y de que ahí se empieza a transferir un poco al joven el tema del, de la intervención que tu puedes estar haciendo.

Para ti entonces, ver una luz en las familias, dentro del proceso de intervención, con familias de jóvenes infractores de ley privados de libertad, esa luz la vez en la medida que la familia está motivada por el proceso

O que empieza a mostrar interés en el proceso. La luz es como el sentido figurado que le das al interés

Y tú hablaste, con la participación en los procesos de los jóvenes

Es que ellos también sean capaz cómo ohh, independientemente que uno trabaje interviniendo con jóvenes, que ellos también sean capaces indirectamente de adherir a ese proceso de intervención.

De qué manera las familias puedes adherir a ese proceso de intervención? O de qué manera tú te das cuenta que la familia está adhiriendo a un proceso de intervención?

Cuando te empiezan a dar respuesta, por ejemplo una llamada telefónica, o empiezan a demostrar ciertos intereses, o son capaces de cumplir una cita, he..., también tú ves al joven con otra actitud, empezai a ver en él, como otra, otras claves del proceso que se está dando.

Claves... que claves?

Por ejemplo, se puede ver la motivación, se puede dar la motivación del proceso del joven, o a lo mejor un poco mas de adherencia, un cambio he..., en la disposición del mismo, también puedes ver cambios en la conducta, también en el carácter, yo creo que eso baja mucho los niveles de ansiedad, tú los empiezas a notar

De la familia o del joven?

Del joven. El proceso también te va demostrando un poco el resultado que va dando los efectos del, o sea los efectos que te da el proceso.

O sea que según entiendo, tú ves una experiencia de intervención exitosa con familias, cuando la familia se empieza a, empieza a tener interés en la intervención, y ese interés por la intervención, se traspasa al interés que puedan tener los jóvenes también por este proceso.

Yo creo que cuando se empiezan a involucrar

Ya, es como conjunto, como que la familia colabora a que el joven se motive también

Si, puede ser, pero también se puede dar, que es lo que hemos visto en general, por lo menos en la experiencia en la práctica, que el joven baja los niveles de ansiedad, y empieza también él a conversar un poco más de la familia, tu vai notando que ahí algo está pasando, algo está resultando.

O sea una experiencia de intervención exitosa, es cuando empieza a haber interés en el proceso.

Si, absolutamente, porque aumenta la participación

Que elementos crees tú que es importante que un profesional pueda desarrollar con las familias, justamente para lograr esos objetivos, o sea, para que sea una intervención exitosa

Primero que todo una vinculación, yo creo que también tienen que ver que tu eres neutral, eres imparcial frente a la situación por la que el joven está al interior del penal, que no estés con juicios de valor todo el tiempo, ahí como, he..., haber, generalmente se da que uno va y como que enjuicia, estoy todo el rato como cuestionando, cuando ellos ven que tú no estás cuestionando el por qué de las cosas, sino que buscando una razón del por qué pudieron haber ocurrido las cosas, como, he..., cuando ya revisitai un poco la historia de la familia, un poco del joven, y vai obteniendo cierta, he..., como cierta, ciertos insumos que te van generando, o te van dando elementos de trabajo

Como se da esa vinculación, tú relevabas en el fondo, la vinculación con la familia. Como el profesional puede desarrollar esa vinculación?

Yo creo que siendo capaz también de transferir un poco el objetivo de por qué la intervención, cuales son también los objetivos que se logran cumplir en el mediano o largo plazo, yhh, también

demostrándole que, que el joven en este caso, que tú estás interviniendo también es importante, creo que eso es uno de los motores que mueve la participación de los papás en las intervenciones.

Tú hablabas de aclarar los objetivos, como se elaboran esos objetivos?

Yo creo que depende donde tú trabajes po

De tu experiencia

Bueno, en este caso uno viene con los lineamientos ya puestos de lo que es el proyecto en sí, y a través del diagnóstico tu vas adquiriendo un poco información que te ayuda a delinear los objetivos que vas a querer a mediano o corto plazo lograr con la familia. Eso va más ligado directamente a la información que ellos mismos te pueden ir entregando

O sea, es el profesional, enmarcado por los objetivos del proyecto y según el diagnóstico de las familias, es el profesional el que elabora esos objetivos

He..., parte, yo creo que parte importante de los objetivos se elaboran así, ahora sí, estos también pueden ir cambiando, la familia te va mostrando probablemente también otras, otras necesidades, otras o otras áreas de intervención que puedas hacer en conjunto con ellos...

Que relevancia tu le das a eso? A que las familias puedan modificar o puedan colaborar en la elaboración de los objetivos de la intervención?

Yo creo que ellos saben mejor que uno, las necesidades que tienen, yo siento que ellos son como los principales actores en ese sentido, uno es más bien un facilitador de que esos objetivos se puedan ir cumpliendo.

Tú hablabas también de juicios de valor. En relación a los juicios de valor, tú decías que no deberían estar presentes en la intervención...

Yo creo que no, pero es difícil, sobre todo cuando estas interviniendo con este tipo de jóvenes, que están como más ligados a otro ambiente, uno suele por, porque uno no tiene, generalmente no se asocia a este tipo de cultura, entonces si llegas a otra cultura, llegas a otro escenario en que generalmente tu, de acuerdo a lo que ves socialmente o lo que esperas socialmente de las conductas, he... son como lo contrario a lo que tu ves, entonces como que uno tiende a generar juicios de valor

Pero tú dices que esto no debería darse, por qué crees tú que es importante que no se den los juicios de valor?

Primero que todo tenís que ser neutral, segundo porque estoy trabajando con una población que tu sabés que ya viene vulnerada, que ya tiene ciertas he..., valga la redundancia, vulneraciones, o que ya han pasado por otros también, por otras intervenciones, y notas que, siento que, un poco volver a juzgarlos ya, los jóvenes ya vienen condenados, la familia ya ha pasado también, ya vienen enrolados los jóvenes también, volver a hacerlo yo creo que no es lo que busca ningún proyecto, ni es lo que es justo por el profesional

Y en este diagnóstico, que elementos tiene este diagnóstico? En que pones atención tú cuando vas a conocer una historia, o una familia de un joven?

Yo creo que la, la historia, principalmente la historia familiar y la historia individual del joven, los factores que puedan ser predisponentes y desencadenantes de las conductas que los jóvenes tengan, he..., creo que una muy buen insumo es revisar la historia del joven y revisarla con la familia en el mismo minuto, se van dando ciertas claves también y ciertos fenómenos que van, que han ocurrido durante la vida de él, que te van permitiendo profundizar en la historia, y encontrar ciertas he..., como, hitos que se pueden ir dando, variables a seguir, (risas) me cuesta un poquito explicarme...

No, no. Dale no más (risas)

Es más o menos eso

Entonces tú dices que hay, he..., no hay un hito, hay una serie de hitos

Generalmente van, uf! Hay, depende del joven que te toque, depende de la familia también, todo va a depender de la historia de la familia, de cómo tu vayas armando también parte del plan de intervención y las variables que tu vayas rescatando, aunque claramente están, he..., la intención de fijar sobretodo predisponentes desencadenantes en este caso en la conducta del joven

Entonces tú haces hincapié en lo que tiene que ver con la historia, en la búsqueda de elementos para conocer esta realidad familiar. Además de conocer la historia, que otros elementos a ti te parecen relevantes para poder intervenir con una familia?

El sector donde están ubicados, yo creo que la parte geográfica es importante, las redes que existen y las redes en las que ellos están insertos, la voluntariedad que existe por parte de ellos a trabajar las debilidades que tengan como familia o las necesidades de inserción a redes nuevas, creo que a medida que ellos también haya... uno también puede ir promoviendo a través de los mismos, la autogestión por parte de ellos, creo que también y los, un poco empoderarlos de lo que significa responsabilizarse de una familia, que muchas veces no se da, yo creo que una, de repente, una como de las partes que generalmente, más literalmente hablando, cojea de la familia, he..., que también tu vayas pudiendo alimentar o retroalimentar, generar la misma, he..., el tema de la, como se llama, de la... la autogestión también, yo creo que todo lo que ellos te pueden dar, uno lo puede transformar en algo útil para ellos y en algo útil también para la intervención.

O sea, si te estoy entendiendo bien, tu partes del supuesto de que hay, la familia tiene recursos para poder trabajarlos?, por eso hablas de empoderamiento, de...?

Sí, yo creo que todas las familias tienen, tienen recursos, absolutamente, que cuesta de repente un poco encontrarlos o que ellos puedan cotizarlos, si, pero si han sobrevivido a tantos escenarios adversos, absolutamente pueden generar de ellos, he..., algo positivo y utilizarlo obviamente en favor a ellos, si antes no lo han sabido usar o han sido más bien instrumentales en la utilización de los, de las redes que puedan existir yo creo que igual pueden ocuparlos y de manera consciente

De qué manera tú trabajas los recursos con las familias?

Después que uno generalmente he..., revisas un poco la historia te vas dando cuentas de algunas cosas que tu puedes ir mejorando en ellos yhh, e irlos promoviendo, generalmente en las conversas con las familias ahí uno va viendo he..., que cosas pueden ser útiles, que cosas no, cuales son las prioridades que ellos tienen, y de ahí vamos averiguando un poco, dejo tareas y después las personas en visitas lo vamos viendo, vamos trabajando de acuerdo a las mismas necesidades que vayan siendo, como bien te digo uno empodera pero generalmente dejo tareas igual como con los jóvenes a la hora de intervenir, siempre hay tareas

Relacionadas con qué?

Con el tema que estemos trabajando, obviamente. Si es red en la familia, obviamente voy a, puede promover que ellas dentro de los recursos que también puedan utilizar he..., también puedan ir he..., ser capaces de buscarlos, hacer uso positivo de los recursos, tanto personales como gubernamentales o de otros recursos que a ellos les dan.

Entonces según entiendo tú, en la intervención con familias primero identificas los recursos, eso es lo que tú estabas diciendo recién

Sí, me cuesta todavía un poco identificarlos ah, pero trato de, de sacar lo que más pueda de ellas, lo más positivo y trato de buscar un poco también el acomodamiento a los recursos que ellos también vayan mostrando o que algunos tengan, irlos también comentando, motivando

Ya, como segunda fase tú me decías que era esto de ver las prioridades que tenían las familias, o sea, ver lo que la familia quiere trabajar, algo así?

O lo que necesite, o lo que más le interese a corto plazo porque tú, dentro de las necesidades, como bien tú dices, hay prioridades y ellos mismo se las están viendo, siempre hay un tema que tu quieres trabajar antes, para poder ir escalando

Y como tercera fase, digamos, son el desarrollo de tareas, asignación de tareas

Sí, yo trabajo con tareas

Ese es como tu enfoque, o no?

Hago tareas porque creo que, responsabilizar a un poco alguien de su propia vida, de su propio entorno, de su propia familia, es promovedor de buenas prácticas, cachay? Y si tú eres capaz de ir desarrollando un poco más la autogestión, aunque en algún minuto la hayas tenido que, hayas tenido que asumir ese por emergencia, o por apremio del minuto, también lo puedes ir, he..., desarrollando o promoviendo cuando las cosas no están adhiriendo no más.

Y esta identificación de recursos, son de que aspecto? Por ejemplo tú hablabas de las redes, o sea, de donde ves los recursos de las familias?

Yo creo que de los mismos usuarios y de las mismas personas que están comprometidas en una mejora dentro de lo que significa. Si existe, no sé, por ejemplo, una mamá que es sola con un joven y que se ha estado, he..., como matriarca ha tenido que desarrollar ciertas habilidades que

le han ido permitiendo satisfacer necesidades de ella y también de su familia. Entonces basarse desde lo que hay, para irlo promoviendo, o sea, porque es importante lo que tú puedas lograr también, pero ver que desde un principio que, con que cuentas

Desde ahí tú identificas que todo depende de cada familia

Sí, creo que ellos a lo mejor tienen un tema común que es, o una vivencia común que está relacionada no se po a la variable consumo de drogas a lo mejor, al abandono o las vulneraciones, a lo mejor tienen varias cosas que son comunes, pero, pero todas tienen recursos, hay familias que son más laxas y que se mantienen en el escenario, se mantienen dentro de la cultura porque es lo que saben hacer, o uno ya, por último, mas coloquialmente, bueno dice, probablemente que les pueda gustar estar donde están, pero yo sinceramente no me quedo con que les pueda gustar, sino que siempre hay algo que tu podis hacer, algo que tu puedes promover en ellas, que dan la mejor expectación de la misma calidad de vida, independiente de que sigan viviendo en el mismo sector, que busquen alguna alternativa que les sea positiva a ellas he..., obviamente sabiendo que si no salen del mismo sector, se van a mantener eternamente, sepan también auto cuidarse

Como se pueden auto cuidar?

Yo creo que si ellas tienen las cosas claras entre los miembros de la familias, he..., si pueden ver algún factor de riesgo, tratar de evitarlo, cachay, trabajar con ellos y también promover un poco la he..., el desarrollo de habilidades sociales o de algún o de alguna conducta también de sus hijos.

Que conductas pro sociales?

Yo creo que también, he..., puede ir he..., enganchado directamente no sé, a la mejora de la calidad de vida, no sé, podemos he..., enviarlo... alejarse un poco de los pares de riesgo, también dentro de la promoción, queda inserto como en la promoción de autocuidado yo creo que también vaya, he..., favorezca a algunos familiares, por ejemplo algún familiar que no trabaje, crearle a lo mejor una red laboral, o simplemente motivarlo a una red laboral y que en base a ello pueda ir desarrollando una habilidad, de esas van a decantar otras, he..., la amistad o las personas, la vinculación con otro tipo de gente, empezando más bien por, yo creo que por sacarlo un poco del, del ambiente en el que viven, motivándolos a otras actividades.

Tu hablabas de vinculación, de motivación, he..., de evitar juicios de valor, haz desarrollado varios elementos en esta entrevista, he... que aspectos principales debe abordar un trabajador social en las intervenciones con familias?

Yo creo que uno de los principales es el tema de los roles a nivel familiar, en base a ello se llega a saber o vas a identificar ... o al referente significativo o a los referentes significativos del joven, creo que esa es, es una de las más importante, porque sabiendo que representa cada uno también podis dar tareas y podis ver con que contai

Como con que contai?

Con que contai, o sea con qué, con que puedes trabajar, he..., a quien puedes derivar para hacer a lo mejor alguna función, con quien puedes contar para no sé, para gestionar algún recurso para el joven, o con quien puedes mantener el contacto. Para mi va más por ese tema, porque tenis que, yo creo que la mayoría de las dificultades que he encontrado, por lo menos en este tiempo de trabajo con familias, es lograr que un familiar adhiera o se motive al trabajo del joven, o sea el trabajo que uno está haciendo con el joven, si tu logras que uno de ellos, desde el rol obviamente, he..., pueda no sé, vincularse más cercanamente contigo, y tú puedas mantener contacto, una comunicación fluida, y que él también o ella pueda, he..., darte un feedback o pueda no se contactarse contigo en caso de cualquier cosa y que no sé, no guarde silencio, porque generalmente tu vas a la casa de alguien o a la mayoría de estos jóvenes, y han sido súper sobreintervenidos, entonces la motivación ya no está, he..., las ganas ya como que de participar ya no existen, es como que el problema estando dentro del penal se acabó, se olvidan de él por 3 o 4 años, y después cuando vuelve les genera un, una problemática, un trastoque en la dinámica familiar, porque las preocupaciones vuelven a seguir, eso es lo que últimamente he visto, o sea, de que los, de que la mamá o la familia quiere que los jóvenes salgan, pero después, si tu les preguntas, he..., o te empiezan a demostrar que hay ciertos resultados con el tema de “que vamos a hacer ahora”, “otra vez voy a tener que estar hasta las 5 de la mañana esperando que él ya lle.. o que el joven llegue”, o “que no ande con este gallo de acá”, o sea, yo creo que es súper importante el rol que juega la familia en todo momento, por lo mismo creo que los roles también son importantes, porque dentro de uno, generalmente, uno ve a la mamá como él, el rol que es afectivo, y en otro miembro puede haber el rol normativo, pero generalmente tu no encuentras esos roles en una mamá, puede ser que, he..., ella intente luchar contra algo, existe el hermano

que está luchando, que está reprobando también las conductas, pero sin embargo, creo que darle el peso a uno solo y no poder equilibrarlo en otros, sabiendo que a lo mejor no ha sido un, he..., no ha tenido éxito anteriormente el mismo, la misma, el mismo rol que cada uno de los miembros jugaba, ir intercambiado, sin embargo usar el recurso, que pueda, que pueda ser mayor aporte.

Desde ahí entiendo, por lo tanto, que para ti es importante no solo trabajar con un integrante de la familia, sino que con varios? A eso te refieres?

Siempre con uno, pero siempre hay que buscar un segundo, yo por lo que me he dado cuenta y por lo que, por la experiencia que me ha dado este último año, es que siempre tiene que haber a lo mejor un segundo en el que tú puedas apoyarte

Ya, por qué?

Porque a veces, están tan sobreintervenidas las familias, están tan institucionalizadas que uno se aburre y que ya no, y que sin embargo tiene la disposición para recibirte, o la disposición para... ya no tiene la misma disposición para ser intervenida. Y tratan... hay que buscar un segundo referente con quien puedas lograr, o re motivar al referente significativo más importante, o que logre nuevamente la participación, creo que es el objetivo de, porque generalmente también los jóvenes te refieren un referente significativo, y ese referente significativo puede tener todas las virtudes que tú quieras, pero, he..., en algo, se ve sobrepasado.

Se agota el recurso, o sea se agota el familiar

Si...

Y en relación a la forma de intervenir con las familias, como es por ejemplo el lenguaje con ellas

Dentro de todo, uno trata de ser lo más técnico posible pero, entendiendo también que en el contexto a veces no te entienden entonces uno baja también a ser un poco más coloquial, siempre manejando respeto, siempre manejando el concepto, he..., uno siempre, increíblemente, independientemente del cariño que le puedas tener al joven, he..., la neutralidad que tu manejas en la casa es totalmente, o con las familias, no se po, ahí te posee la neutralidad, no tirai pa' ningún lado, cuando estay todo el tiempo, la estructura mental que lleva la intervención, el objetivo por el que tu estay ahí, por lo tanto, es muy, es a veces como bien te digo es complejo

manejar un poco el cont.. el, lo técnico, del lenguaje que nosotros usamos, pero que de repente es necesario salirse de él, sin perder obviamente el objetivo...

Tu hablabas de mantener un lenguaje coloquial pero con respeto, para qué?

Para que muchas veces te entiendan lo que tú quieres construir. Porque, si a lo mejor están un poco... es súper difícil que una familia a lo mejor suba a tu nivel de vocabulario, pero tú sí puedes bajar a ellos, uno en cierta forma esta siendo una red de apoyo, un facilitador, tu no estay para tampoco, también te decía, para, he..., empezar... uno genera, o hay personas que a veces uno tiende también a generar estigmatización, y vuelvo a lo mismo, es como un, una estigmatización que existe en lo social

Y esa estigmatización, por qué es bueno no tenerla?

Porque te permite trabajar, no vay contaminao, no vay a hacer nada fructífero, tu objetivo ahí es retroalimentar, es encuadrar, es también a veces, se da de mantener, reparar dentro de lo que se pueda, reforzar ciertas conductas, tu no esperai tampoco un cambio de 360 grados, pero si concientizar y responsabilizar hacia de que dejen de responsabilizar a terceros, ohh, o de subsidiar también las conductas internas

Como se hacen los refuerzos a las familias, que tu decías recién?

Muchas veces tenis que optar o tenis que, he..., tomar un poco de las historias, de la historia, un repaso nuevamente, visitar nuevamente la historia, y promover en la persona un poco la reflexión, que va tendiente a he..., muchas veces, he..., si el niño tuvo tal o cual conducta, en que pude haber fallado yo, volver a revisar, que espera y de qué forma a lo mejor estar buscando las soluciones para que esa situación no se vuelva a dar

A eso te refieres con reforzar?

Si, si, dentro del reforzamiento creo que está también un repaso

Y que además, aparte del repaso, dentro del reforzamiento?

La reflexión, creo que cuando tu logras, he..., pensar bien un poco las competencias de las cosas, también te vas dando cuenta que puedes dar, he..., como, he..., notar ciertas, ciertos pequeños

valores, o cosas que en algún minuto o sientes que estás haciendo bien y que te han traído las competencias que ellos tienen.

Volviendo un poco a la etapa del diagnóstico, de evaluación, tu hablabas de la vinculación, que importancia le das a esta actividad?

Con las familias?, solo con las familias? He..., yo creo que, es uno de los más importantes, porque si tu logras con la familia he..., te vea como, como profesional y como una persona que está ahí, he..., para apoyarte, también está para he..., entre comillas, yo, yo no puedo encontrar como tan necesario, pero también hay un rol de educador ahí, que tu empiezas a ejercer inconscientemente

Como se da esa educación?

Siento que también puede ir desde la promoción de algún cambio que tú puedas querer a nivel familiar en la persona y que ella pueda transferirlo a la familia y que lo pueda internalizar ella o el, dependiendo la familia o la persona con la que esté trabajando

Hay algo más que tú me quieras comentar con respecto a las experiencias de intervención exitosas con familias?

Que es un trabajo duro, he..., que muchas veces hay resistencias por parte de las mismas, por la sobreintervención o porque simplemente no he..., no muestran interés que inconscientemente a lo mejor, tú piensas que puede haber en la familia, es también un poco atreverse a, a sobrepasar ciertas barreras que se interponen.

Gracias

Entrevista 3

Juan Carlos Lathrop, Trabajador Social, Programa Ambulatorio Intensivo en Drogas Ágora San Joaquín, del Centro de Internación Provisoria San Joaquín. Imputados en el marco de la LRPA.

Juan Carlos, que entiendes tú por experiencia de intervención exitosa con familias de infractores de ley privados de libertad?

Que complejo hablar de experiencias exitosas en la intervención, yo creo que, claro cuando tu estay hablando de chiquillos que son infractores de ley que son privados de libertad, el tiempo de intervención de por si no es un tiempo he..., que se pueda calcular tan fácilmente los factores, los múltiples factores problemáticos que pueda tener la familia también influyen, pero yo creo que exitoso va a ser en la medida que uno sea capaz de poner, dada las características de los chiquillos, he..., objetivos a corto plazo, he..., que tenga que ver con la capacidad también de he..., más que por un tema de tiempo también, por el dar la sensación de efectividad hacia las familias, o sea, ponerse metas mínimas y progresivas que vayan, que sean objetivos de fáciles, o a lo mejor no fáciles de alcanzar sí que, he..., permitan que la familia pueda ir alcanzando esos objetivos he..., y que a través de alcanzar esos objetivos se puedan ir poniendo otros, con esos objetivos ya a la base, y obviamente reforzando el cómo se logran esos objetivos. Yo creo que, como que en eso uno podría determinar así como una experiencia entre comillas de intervención exitosa, porque se van logrando objetivos, que además también la idea es que vayan naciendo de las propias familias, que las familias, desde sus necesidades también y con sus capacidades puedan ir definiendo esos objetivos

Que elementos tiene esta intervención que desarrollas tu como trabajador social?

Elementos... he..., de qué tipo de elementos te refieres?

Que elementos desarrolla el trabajador social en esta intervención con las familias, a modo tal de que sea exitosa?

Yo creo que va ligado a lo que te estaba diciendo antes, un elemento importante es el tema de la vinculación, como uno se va vinculando con la familia, como la familia también te va aceptando, considerando que las familias de los chiquillos que son infractores de ley, he..., son familias que han estado intervenidas históricamente, son familias que han pasado muchas instituciones por la vida de ellos, entonces el cómo tú te logras vincular con ellos y como también tu no llegas desde la lógica de “yo soy el experto, yo soy el entendido, yo soy el que vengo a solucionarles la vida” yo creo que traspasarles esa responsabilidad a ellos, que en definitiva ellos son los expertos, ellos son los que conocen mejor su vida, ellos saben cuáles son sus necesidades, cuáles son sus capacidades y que desde ahí, uno solamente es un apoyo, yo creo que es un elementos o que son elementos importantes para, para poder desarrollar estrategias, porque, uno por lo general en lo social siempre cae como que uno es el que tiene, el conocimiento, es uno el que cree que tiene

he..., las soluciones, que uno es el que sabe que es lo mejor para la familia y como debe funcionar la familia, pero eso siempre desde lo teórico, desde lo que te dice la literatura o desde lo que te ha mostrado tu, o lo que tú tienes construido en tu mapa mental, y yo creo que el romper eso y el poder traspasar la responsabilidad en cierto modo a las familias, de que ellos son los actores principales de la intervención y del cambio, y que uno solamente está acompañando ese proceso, que uno solamente puede, va a estar aconsejando, va orientando en medida de lo que ellos realmente quieren hacer, yo creo que es un elemento que facilita la intervención

Como se desarrolla este proceso? Tú me hablabas primero de vinculación

Claro, la idea de la vinculación siempre tiene que ver con que las familias he..., una te vea, lo cual de por si es re complicado porque como, nosotros abarcamos toda la región metropolitana, no siempre podis ver a las familias con la rigurosidad, o con, con la, como decirlo, se me fue la palabra...

Regularidad?

Regularidad he..., que realmente se necesita, entonces desde ahí, el poder llegar, yo creo que el proceso fundamental para poder lograr este tema de la vinculación y poder empezar a trabajar con las familias considerando lo que te decía anterior de este, de lo que tiene que ver que son familias súper intervenidas, tiene que ver he..., con que la familia te vea, con que la familia te identifique y con que la familia no se sienta cuestionada, yo creo que, yo creo que eso es algo importante que no sientan que tu estas ahí para hacer un juicio, que no sientan que tu estas ahí para evaluarlos, si es que han sido buenos o malos padres, sino que, que ellos logren entender que uno está ahí porque el hijo lo está solicitando, porque ellos sienten que es necesario y, obviamente que no se sientan, yo creo que lo más fundamental es que no se sientan enjuiciados, si tú te dai cuenta que la familia no se siente enjuiciada, cuando es capaz de abrir ciertas temáticas sin el temor a que uno les vaya a estar diciendo “oh, lo hai hecho súper mal, o no, lo que hiciste está mal” sino que partir siempre desde ir rescatando lo positivo y como lo que conversábamos hoy día, el tema de a lo mejor de llegar desde el sentido del humor, desde el relajó, no desde esta parada de “aquí está el experto y ustedes son los usuarios” no, sino que, así como llegarai a la casa de cualquier amigo que esté con problemas, cachay y decir “viejo, que te está pasando, en que te puedo ayudar” yo creo que desde ahí eso es un elemento, es una estrategia que facilita mucho el hecho de que las familias puedan sentir la confianza he..., con un

desconocido porque no es fácil recibir a que llegue uno o dos desconocidos, se te instalen en el sillón de la casa y te empiecen a preguntar toda la historia de la familia, entonces desde ahí siempre la idea es poder, que en primeras entrevistas, como conocer, romper hielo, como más relajado, quizás no tan, no tan, a pesar de que los tiempos te exigen he..., tener un diagnóstico en una cierta cantidad de tiempo, poder estar haciendo la intervención porque el chiquillo se puede ir en cualquier comentario, pero tratar de tomarte los tiempos y entender que las familias no todas tienen los mismos tiempos

Puedes profundizar un poquito más a que te refieres con ir rescatando lo positivo?

Con ir rescatando lo positivo, en qué sentido, por ejemplo, si vas a tomar la temática de normas y límites, por darte un ejemplo, que es como lo más típico que se trabaja con las familias de chiquillos infractores, en vez de centrarte en que lo han hecho mal, por ejemplo en que cosas les han resultado, de las que no les han resultado, que cosas se podrían como se podrían modificar para probar cosas nuevas, o sea, que es lo que les ha resultado, les ha resultado por ejemplo que tener más actividades con los hijos, ya por entonces si da resultado eso, tenis que seguir reforzando eso, y no quedarte centrado en que el cabro no quiere cambiar, no quedarte centrado en que no hay tiempo para nada, no quedarte centrado en que no tenis plata, sino que buscar cosas más desde el punto de vista positivo, mas desde las cosas que ellos han logrado, y las que no han logrado, evaluarlas, haber “por qué crees tú que no funcionó?” ya, “que es lo que podríamos hacer distinto” “que es lo que podría ser distinto esta vez”, desde ahí como ir rescatando la experiencia de ellos, la experiencia de ellos y reforzando lo positivo, a eso me refiero con, con siempre desde lo positivo y no quedar, por que por lo general cuando uno realiza diagnóstico o uno cuando está metido en, en esto, tiende a destacar todo lo malo, porque todo lo malo es lo que hay que modificar, y pocas veces dejamos, he..., y muchas veces invisibilizamos lo bueno porque hay que modificar lo malo, acá es distinto, acá es, no hay cosas buenas ni malas, hay cosas que han resultado y otras que no, cachay, y eso no tiene por qué tener un juicio valorico, así como “esto es bueno, esto hay que...” no, o sea, pucha esto resulta, que bien, por qué está resultando, que es lo que podemos rescatar de que está resultando, que factores influyen en que resulte, y en las que no ha resultado, están esos factores? Como podemos incorporar esos factores en los que no han resultado, cómo podemos ir trabajando con eso

Y eso para ti, te ha resultado esa estrategia?

Mira, a veces funciona, otras veces no, he..., hay familias que se cierran mucho mas a, les cuesta mucho mas verse lo positivo, y de ahí, principalmente es porque han estado muy sumidas en muchas instituciones donde le han recalcado todo, que son disfuncionales, donde les han recalcado que no hay un control parental, donde le han recalcado que hay dinámicas de violencia, entonces les cuesta mucho, y de hecho les cuesta mucho también a los chiquillos, y los chiquillos son reflejo de lo que es su familia también, en gran parte, no a lo mejor en el cien por ciento, pero, pero la familia es donde están los modelos, los modelos a seguir, entonces la experiencia que van teniendo los chiquillos desde la infancia obviamente son experiencias que han vivido con las familias y que los ha ido marcando y hay pautas que, conductuales que van a repetir y hay pautas de crianza que también los van a afectar, entonces las familias también caen en eso po, y caen en una desesperanza, porque también es, he..., en ese sentido la iglesia católica ha hecho un muy buen trabajo entonces, las familias se sienten culpables, la culpa es algo que te paraliza, la culpa es algo que te inmoviliza, porque la culpa, la única forma de sacarlos es a través del perdón, del perdón de otro, el perdón de un ser divino, cachay, y no desde hacerse responsable y desde decir “puta, sabis que, yo he cometido algunos errores y tengo que modificarlos, tengo que hacerlo, tengo cosas buenas también”, entonces, hay familias que les cuesta mucho, les cuesta muchísimo el poder ver cosas buenas o simplemente se dan por vencidos muy rápido, el tema de la tolerancia a la frustración, pucha el chiquillo salió, tuvo una recaída y ya, se fue todo a las pailas, la familia ya no quiere saber nada, lo echan de la casa, he..., también él, la necesidad de la inmediatez, es algo que te juega en contra en ese sentido, cuesta mucho, y además cuesta mucho porque, como te decía he..., el hecho de que las familias estén dispersas por toda la región metropolitana y que uno no pueda estar ahí, quizás una o dos veces a la semana, he..., no te permite estar presente cuando hay una situación compleja, una situación de crisis, una, he..., como de reforzar lo positivo y no que la familia se hunda nuevamente en lo negativo, entonces cuando ya llegai a lo mejor ya es demasiado tarde, entonces ahí es donde entra la relevancia también de, de las derivaciones a tiempo, de que puedan haber otros programas que puedan seguir complementando lo que tú ya empezaste, pero claro esto es como, esto es como lo típico de ensayo y error, con, lo que te funciona con una familia no necesariamente te va a funcionar con otras, a veces te topai con familias que son más de la estructura de que tiene que haber alguien que le esté diciendo que hacer, entonces claro tu llegai con la lógica de que ellos se empoderen, y ellos no se empoderan, pero sin embargo si tú te ponis con una lógica mas directiva, he..., funcionan, cachay, entonces ese, ese como ir descubriendo

que es lo que pueda funcionar con la familia, es el tema de ensayo y error, po, lamentablemente, pero así es lo social, no se funda en una ciencia exacta.

Tu hablabas del diagnostico, como desarrollas este proceso?

He..., haber, el diagnostico a nivel familiar, tiene que ver con ir revisando un poco la historia de, del chiquillo, de la, como era la dinámica al interior de la familia, como era la estructura, como estaban distribuidos los roles, he..., si es que existen o no hechos o situaciones importantes dentro del desarrollo del chiquillo, no con el fin de recalcar lo malo, sino con el fin de poder entender un poco el cómo se llega, o sea, hay que mirar el pasado para saber qué hacer en el presente, yhh, y eso netamente con entrevistas, con los distintos miembros de la familia, con el chiquillo, corroborando información, porque muchas veces los chiquillos te entregan una información, las familias por temor no te la entregan, o te entregan otra, y ahí entra el tema del tiempo... yo siento honestamente que en el trabajo de nosotros, lo que tiene que ver con infractores de ley, yo creo que el diagnostico es una, es como un mal necesario, yo no sé si un diagnostico, yo creo que si el poder construir una historia, o más que un diagnostico el poder construir un plan desde lo que la familia siente que tiene que trabajar, he... podría ser mucho más efectivo que estar elaborando un diagnostico, que además, el diagnostico tu lo vas a entregar a otra institución que nuevamente va a hacer un diagnostico nuevo, entonces al final la familia se va a llevar he..., una buena cantidad de meses contando su historia, contando sus experiencias, y eso no, a veces suele ser contraproducente, pero es lo que se te exige y tu tienes que hacerlo

Señalabas que, trabajas en función de lo que las familias quieren trabajar, puedes profundizar un poco más acerca de eso?

Haber, uno por lo general cuando llega donde la familia, o no sé si por lo general en realidad, pero como lo hacemos nosotros, tiene que ver con, con, o yo mejor, vamos achicando un poco más, he..., claro ir viendo con la familia po, “sabes que, nosotros, en que sientes tú que nosotros te podemos ir apoyando, como estás viendo tú la situación que está pasando con tu hijo, cuando te diste cuenta que estaban produciéndose estos cambios, de que él estaba metido en el tema... saber si el consume, no consume, que es lo que consume, en que te gustaría un poco trabajar, en que crees que...” yo creo que el tema “en que crees tú que te podemos ayudar” he..., hace que las familias tengan que cuestionarse un poco “si, en realidad, cual es la ayuda que yo necesito, que estoy necesitando realmente pa mi hijo” y eso permite que ellos vayan abriendo y proponiendo

situaciones, es como cuando hacíamos los talleres familiares, en los talleres familiares uno pescaba a la familia y le decía “ya, que quieren hablar, lluvia de ideas, haber qué es lo que te gustaría”, cachay, o como lo que se hace con los chiquillos, “haber tu queris cambiar, pero qué queris cambiar, queris cambiar todo?, no te gusta cómo eres?, tenis que nacer de nuevo, o sea, tenis cosas buenas, si, ya entonces eso no hay que cambiarlo, hay que seguir trabajándolo, que son las cosas que te complican” yo creo que con la familia es lo mismo, “que es lo que le está complicando” hay temas de violencia a lo mejor, que la familia no te van a abrir al tiro, y, porque para ellos, o dentro de su propia dinámica, hay un equilibrio ya dado en su disfuncionalidad y ya son funcionales, entonces muchas veces uno quiere, hace un diagnostico, y uno dice “mmm, yo creo que el tema de violencia intrafamiliar es algo importante a trabajar” que por lo demás, yo estoy de acuerdo que lo es, pero no sé si será resorte nuestro trabajarlo, porque eso implica mucho más tiempo, implica mucho más presencia, implica abrir temas judiciales, pero eso es una necesidad que vemos nosotros y muchas veces caímos en que la mayoría de los planes de intervención se centran mucho mas en las necesidades nuestras que en las necesidades de los chiquillos o de las familias, y desde ahí es que las frustraciones y los fracasos son más potentes, es distinto si yo te digo, he..., “Paula, yo creo que tú tienes que trabajar, he..., control parental, la Vanessa está muy desordenada, así que tú tienes que trabajar control parental” y para ti, no tiene ni un sentido, para ti a lo mejor lo que tenis que trabajar, es buscar formas de tener más tiempo libre pa’ estar con tu hija, o buscar actividades en conjunto con tu hija, cachay, que son cosas totalmente distintas pero que en definitiva apuntan a lo mismo, apuntan al bienestar de tu hija, y para ti va a ser mucho más fácil, porque además va a implicar que siempre vai a tener avances, porque si yo te digo “tú tienes que trabajar control parental, entonces tú tienes que empezar a hacer estas siguientes acciones”, lo más probable es que tu vayas a intentar hacer la primera acción, pero como no la tenis incorporada, no es algo que a ti te motive, la segunda, la tercera no la vai a hacer, yo voy a llegar a verte la próxima semana y tú me vai a decir “sabe que tío en realidad no he hecho ninguna cuestión”, entre que si yo te digo “haber, que es lo que creis tu que necesitai, no yo necesito ordenar mis tiempos para, para poder estar más tiempo con mi hija y tener actividad recreativa, ah, perfecto, y como creis tu que podis ordenar tus tiempos?, que es lo que estai haciendo ahora, te parece si la próxima semana revisamos si, hazte tu un horario, como creis tu que podis ordenar los tiempos, en que cosas estai disfrutando, entonces lo revisamos la próxima semana”, es mucho más seguro que tu lo hagas, porque está naciendo de ti, y a lo mejor aunque no logres ordenar todos tus tiempos, tu vai a haber el hecho el esfuerzo de tratar de

ordenarlos, “sabe que estoy complicado en esto, porque esto tengo que hacerlo en estos tiempos” ah, y eso ya es un logro, porque hiciste el ejercicio, eso es lo que se te refuerza, “ya, pero está bien, está bien, si tampoco iba a ser fácil, sigamos trabajando, haber como creis tu” y ahí uno puede meter un poco más la cuchara y eso si te va a dar logros y avances, y en definitiva, si la familia ve un logro, por muy pequeño que sea, ya es algo que te permite cambiar la disposición a realizar otra tarea.

Tú hablaste en un minuto acerca de, un poco, la credibilidad de la familia, de lo que la familia dice, lo que la familia cuenta, como desarrollas tú este tema?

Haber, yo no sé si hable de credibilidad, yo lo que dije es que muchas veces las familias no te entregan toda la información, porque también tienen un cierto temor y es normal, si yo estoy trabajando con una familia, que no se po, que su forma de generar ingresos, es a través del microtráfico, muy difícilmente me va a decir “sabe que tío, yo soy traficante”, porque yo además vengo de un programa de drogas, entonces es como súper contrario, he..., y te va a ocultar información, o sea hay violencia intrafamiliar, también la ocultan, si hay temáticas de abuso también, hay situaciones que las familias no las van a abrir y no sé si eso tendrá que ver con la credibilidad de las familias, yo creo, yo creo que eso en definitiva, el partir desde esa lógica “hay, esta familia me está puro mintiendo, esta familia está ocultando información” es ya poner un manto de duda con respecto a lo que pueda hacer la familia, yo creo que la familia tiene que ir adquiriendo las confianzas en ti, porque seguramente en algún momento de su vida, si estuvieron en lo mismo, y luego un trabajador social de la municipalidad, le intento quitar los hijos po, entonces la familia tiene que tener ciertos, cierto recelo con respecto a los profesionales que llegan, porque lamentablemente en las historias pasadas, mucho profesional hizo una mala intervención que pudo haber marcado a la familia, entonces yo no sé si es viable en estos contextos hablar de credibilidad de la familia, yo creo que es mucho más fácil poner la credibilidad en uno, que la familia siente, siente que tu eres un ser creíble, la familia sienta que tu eres alguien que, como te dije delante, no está enjuiciando, que lo único que quiere es ayudar, que no le interesa, que no andai sapiando, que no vai a andar llamando a los tira, cachay, a los rati para que se la lleven presa, y vai a estar llamando a la OPD pa que les quiten al cabro chico, entonces, cachay, que ellos sientan que tu eres un personaje de confianza y que te sientan creíble, y para que ellos te sientan creíble, uno tiene que ir cumpliendo también, si aquí el trabajo es compartido, o sea si yo le digo que voy a estar el martes a las 3 de la tarde, el martes a las 3 de la

tarde tengo que estar po, pase lo que pase, y si no puedo estar, tendré que avisarle con tiempo “sabes que, surgió este problema, no voy a poder ir el martes a las 3 de la tarde, te complica si te lo cambio a las 4?, cachay, que la familia no sienta también que tu vas a hacer lo que quieres, porque tú eres el “experto”, sino que, que la familia también crea en ti, yo creo que uno tiene que ser mas creíble que la familia, porque uno sabe con las familias que trabaja, uno sabe que hay familias que te van a ocultar o que te van a estar diciendo lo que tu quisieras escuchar y que al momento de los “qué hubo” van a hacer otra cosa, eso sería absurdo buscar la credibilidad en las familias, yo creo que la familia tiene que encontrar la credibilidad en uno, y, y en definitiva eso te va a permitir las confianzas, y ya una vez que hay confianza, que hay un vinculo, la familia va a empezar a abrir ciertas cosas

Qué importancia le das al lenguaje que se utiliza con las familias?

Yo creo que es importante, yo no soy partidario de ese dicho de que el lenguaje crea realidad (risas) principalmente porque creo que eso hace que uno muchas veces caiga en discusiones lingüísticas, de que palabra o no palabra utilizar, he... y que son en definitiva discusiones lingüísticas para definir un fenómeno que está pasando, ahora con respecto al lenguaje en sí, en el tema de la intervención, yo creo que el lenguaje en la intervención, tiene que ser simple, yo no puedo sentarme frente a una familia a decirle “mira, yo creo que en realidad es necesaria, es súper necesario que trabajemos normas y limites, porque el control parental o el sistema normativo que tu estas poniendo con tu hijo es muy laxo” o sea yo creo que desde ahí, la familia, a parte del bueno días, no entendió nada, y no porque no tenga las capacidades de entenderlo, sino que porque son términos propios de nuestra área, y ellos no tienen por qué conocerlos, así como si a mi llega un cabro y me dice “cha tío, yo lo tapizo entero, y pongo la guata por uste, y todo” yo no tengo por qué entenderlo, porque es su lenguaje, entonces cómo buscar un lenguaje que sea sencillo para ambos, cachay, y desde ahí también, he..., por qué, porque yo lo que tengo que lograr es que la familia entienda, que me entienda, entonces yo soy el que me tengo que explicar, de una manera adecuada, entonces, obviamente sin caer en un lenguaje vulgar, ni en un lenguaje soez, pero sí que sea un lenguaje sencillo, “pucha, sabis que, tenemos que ver el tema de los permisos” más que hablar de las normas y limites, cachay, “veamos el tema de los permisos, que cosas, para que cosas tu podriai negociar permisos, cuales son las obligaciones de él, cuales, que son las que él tiene que hacer en la casa, con que tiene que cumplir, entonces el lenguaje si tiene importancia, no sé si construye realidades, pero si tiene mucha importancia, porque eso es lo que

facilita la comunicación, y logra, y logra que la familia también se sienta con la libertad de lo que te está diciendo tu lo hayai entendido, y uno también se va más claro

Juan Carlos tú has tenido experiencias de intervención exitosas con familias?

Si, hace poquito tuve una, que tuvo qué, pero yo creo que también tuvo que ver, a veces con los tiempos cuesta encontrar una experiencia exitosa, uno las ve después, he..., no se po cuando derivaste un chiquillo a dianova por ejemplo y te dai cuenta que esta todo funcionando súper bien, que la familia está apoyando el proceso, que la familia ha hecho modificaciones, ahí uno dice “chuta, aquí hay una experiencia exitosa”, no sé si esa experiencia exitosa me pertenece a mi o le pertenece al otro programa, en realidad, no me interesa, lo que me interesa es que la experiencia es exitosa, que el chiquillo está saliendo adelante que está viviendo de manera distinta, que la familia lo está acompañando, que la familia también ha hecho modificaciones, hace poco tuvimos el caso de una mamá que era una mama que era bastante potente, tenía bastantes recursos ella a nivel familiar, y, he..., que en definitiva, en unas dos semanas nosotros les dimos tareas a hacer y la familia realizo modificaciones importantes, genero cambios, y eso tuvo un impacto en el chiquillo, entonces ahí uno podría decir “pucha esta es una experiencia exitosa” pero ese éxito no depende de ti, entonces por eso es un poco complicado, porque el éxito es de ellos, son ellos los que están haciendo la pega, tu estai, tu estai acompañando, tu estai orientando, dando un consejo, en definitiva tu, es como, es como que ellos fueran guerreros y hagan espadas, y hagan otras cosas, pero ellos hacen espadas, cierto, y viene una guerra, que tienen que pelear, uno lo que tiene que hacer es, la herramienta la tiene el, tú haces la espada, sabes usar la espada?, no, bueno, yo te puedo ayudar a aprender a usar la espada y esa es la función de nosotros, pero que la guerra se gane, o que la batalla la gane, depende de él, entonces el éxito es de él, no sé si la experiencia exitosa es mía, eso yo creo que es parte de la omnipotencia de lo social, creer que uno es el que está salvando, creer que uno es el que está haciendo el cambio, creer que uno es el que, que si uno no hubiese estado ahí, no se hubiese logrado, cachay, yo creo que hablar de experiencias exitosas mías, no, yo creo que las familias han tenido experiencias exitosas, no sé si yo contribuí en algo, que bien, si solamente contribuí en dar el empujón y fueron otros los programas los que desarrollaron mas eso, bien también, lo importante es que ellos estén teniendo éxito en lo que ellos están queriendo hacer.

Y en estas experiencias exitosas que tuvieron familias con las que tú interviniste, o con las que tú trabajaste, que cosas crees tú que te resultaron?

He..., resultaron en qué sentido, cuáles fueron las estrategias que utilice que me dieron resultado?

Claro

Mira yo creo, yo creo que él, también hablar desde mi solamente, sería muy egocéntrico porque yo, nosotros trabajamos siempre acompañados, yo creo que las estrategias que funcionan, es lo que te decía al principio, el, el pasarle la responsabilidad a la familia, el mostrarse a la familia, el hacerle el reflejo a la familia de cuál es la situación, y que es lo que se cree que se puede hacer, he..., en el caso puntual del Javier, el hecho de que la familia nos haya visto, que nos haya visto que nosotros estuvimos una vez que se fue, que fuimos a visitarla, que estuvimos ahí semana a semana, que tuvimos la capacidad de decirle “mira esto es lo que te está pasando, a lo mejor podriai probar con esto, prueba, si no funciona, no perdemos nada, después podemos evaluarlo de nuevo” y el saber que nosotros íbamos a estar la semana siguiente, para que estuviéramos hablando de la situación, yo creo que fue una estrategia que a la familia le permitió, he..., aplicar ciertas cosas, porque distinto hubiese sido que nosotros hubiésemos dicho “oye, prueba con esto” y nos vamos y no volvemos mas.

Tú te referías recién al acompañamiento que hacen los profesionales una vez que el joven obtiene la libertad?

Si, (risas), si lo que pasa es que en el programa, algunos compañeros empezaron fuertemente a trabajar el tema del seguimiento, y cuál era la importancia del seguimiento, por un tema administrativo nosotros los seguimientos se supone que no debiesen haber sido muy largo, que uno le entrega después el caso a otros programas afuera, pero que pasaba con los casos que no querían, que no presentaban adhesión, entonces desde ahí empezó a generarse el cuestionamiento de las importancia de poder seguir acompañando esos procesos, independiente del tema administrativo, independiente de que a lo mejor tu ya lo egresaste, ya esta derivado a otra institución, he..., o simplemente lo seguís acompañando, nosotros por ejemplo en el caso de los chiquillos que se van a San Bernardo, nosotros los seguimos acompañando hasta que se genere el cupo, así eso signifique estar unos 3, 4 meses, o chiquillos que son condenados a un año y ya llevan 8 meses, seguimos 4 meses con ellos, nos interesa más engancharlos afuera que en San Bernardo, y lo mismo pasa afuera po, cuando tu encontrar un chiquillo, con el cual tuviste

vinculación, con el cual tuviste un trabajo, que la familia te reconoce, que la familia te valora, te valida, he... si tu vas y haces una entrevista de derivación, no se po, al Caid La Granja, oye te presento, mira ella es Leslie, ella va a seguir trabajando con ustedes, y te vas, lo más probable es que eso signifique un retroceso, porque el cabro no tiene el vinculo con ellos, lo tenía con nosotros, entonces, el acompañar, para que el cabro se logre vincular con otro espacio, el que pueda tener una figura que el sienta que valide, que pueda estar al lado de él, cuando se produce alguna situación de crisis, una situación de conflicto, es fundamental po entonces desde ahí, el acompañar a los chiquillos afuera, ha tomado harto peso a nivel del programa y yo creo que tiene que ver con eso, del no seguir repitiendo estas sensaciones de abandono que vienen arrastrando desde muy chicos, porque los programas aparecen, los profesionales se van, el cabro queda tirao de nuevo, entonces el tratar de romper esa sensación de abandono, es lo que se busca a través del acompañamiento, que el logre entender que esto no se termina porque yo me voy, sino que el logre entender de que nosotros lo acompañamos en un cierta etapa de su vida y ahora está en otra etapa y tienen que haber otros profesionales que lo vayan acompañando y que para eso nosotros los vamos a acompañar hasta que él se sienta vinculado con ese otro profesional, para que no se sienta solo, y aun así muchas veces nos ha pasado, o me ha pasado, que veo un chiquillo no se po en Dianova, que han tenido proceso 8 meses y sin embargo me buscan pa conversar ciertas temáticas que no han trabajado en Dianova, cachay, porque se sienten con más confianza, porque te ven como una figura que estuvo con ellos, que creyó en ellos en un momento difícil, que acompañó a sus familias, que apoyo a las familias, entonces desde ahí, o otros chiquillos por ejemplo, ayer un chiquillos nos decía,” me rechazaron la apelación, me condenaron a 4 años, me tengo que ir a tiempo joven, pero tío yo necesito que sigan conmigo más que por mí, por mi familia, ustedes han hecho, están ayudando harto a mi familia y a mí me interesa que sigan conmigo por ella” pucha que rico saber que él siente que, que uno puede estar acompañando a la familia, independiente de cuál sea la situación de él, entonces por eso yo creo que el acompañamiento es un tema bien importante en la vida de los chiquillos, el sentirse que hay alguien, que hay alguien que se preocupa, y no solamente que es un profesional que se está ganando las lucas con él, sino que alguien que realmente se preocupa

Hay algo más que me quieras decir con respecto a las intervenciones exitosas con familias de jóvenes privados de libertad?

He..., yo creo que yo trabajo en un programa terapéutico, en un centro privativo de libertad por ende trabajo con chiquillos infractores, yo creo que el diferenciar las cosas, y no cuestionar es algo también importante, si la familia tiene una cultura delictual, si el chiquillo tiene una cultura delictual, y sabemos que el delito no va a parar k, no hay por qué pensar que el trabajo es perdido, sino que al contrario, si tú te cuidas, si tu consumes menos, si tu por ultimo si te estai corriendo estos riesgos, que la plata no se la lleve otro, que no salgai a robar con chicota porque podis matar a alguien, yo creo que esos elementos también son importantes, porque yo creo que el tema del consumo y el tema del delito, si bien no están unidos, se pueden, se puede trabajar uno, y no trabajar los dos y yo creo que igual va a tener un impacto en el otro, yo no creo que un programa de tratamiento se tenga que evaluar con el nivel de reincidencia en el delito del cabro, porque son cosas totalmente distintas, hay algunos casos en que si está ligado el delito al consumo, pero eso quiere decir que si manejai el consumo, vay a reducir el delito, yo creo que una cosa importante es eso, entender también cual es la cultura de ellos, si un cabro que, no se po, que en un día roba 200 lucas, he..., como le decís que trabaje de lunes a lunes, 12 horas al día, pa ganar 150, no puedo hacer eso, si le puedo hacer ver que va a ser una plata que le va a dar más tranquilidad, que no va a tener que andar mirando pa atrás, que no va a andar preocupado, que le va a significar que no va a caer preso de nuevo, que no va a perder años de su vida, eso se lo puedo explicar, pero no se lo puedo exigir, no puedo esperar que una experiencia exitosa este basada en algo que, que en definitiva no es resorte mío, yo no le puedo buscar una pega de gerente, son hartos los pasos que él tiene que dar para poder ganar lo que él quiere ganar, y que ahí el pueda tener, también muchas veces me dan ganas de decirles, oye pero si queris unas zapatillas de 80 lucas, entra a ripley y róbatelas po hueon, porque en ripley va a ser un hurto, va a ser un mecheo, cachay, si se las quitai a un loco, es un robo con intimidación, entonces en vez de estar arriesgando 5 años y un día vai a estar arriesgando 60 días de cárcel, pero dentro de la cultura de él, es mucho mejor visto venir y quitársela a un loco, y como peliai contra eso?, a mí lo que me interesa es que cuando se las vaya a quitar al loco no vaya consumido, por el nivel de daño que puede llegar a hacer, o el nivel de riesgo que el también puede correr, eso es algo complejo, por lo cual me podrían echar, pero, /risas) yo no lo hago, por suerte, no doy ese tipo de consejos, pero claro, hay que respetar la cultura de ellos, hay que entenderla, yo creo que la base de todo esto tiene que ver con el entender y el aceptar, hay ciertas cosas que en ti a lo mejor no me agradan, que no las comparto, para nada, cierto, pero si tu las queris seguir teniendo es tu opción, es tu vida, yo te puedo decir por qué no me gustan, yo te puedo decir por qué no las

comparto, yo te puedo decir por qué están mal, pero es tu decisión, en las otras, que tú sientes que estas mal, y yo te puedo ayudar, te voy a ayudar, y eso tiene que ver con el consumo, que ni siquiera es con dejar todo el consumo, la mayoría de los cabros te dice, no yo voy a dejar la pasta, voy a dejar la coca, la chicota, pero voy a seguir fumando pitos, ya okey, pero trata de fumar verde po, no fumis paragua, porque en definitiva es más dañino que fumarte una pasta, casi, cachay, o es tan dañino como fumarte una pasta, y eso tiene que ver también con los chiquillos, con entender la cultura de ellos

Gracias

Entrevista 4

Maximiliano Morales, Trabajador Social, Programa Ambulatorio Intensivo en Drogas Ágora San Joaquín, del Centro de Internación Provisoria (CIP) San Joaquín. Imputados en el marco de la LRPA.

Quisiera saber que entiendes por experiencia de intervención exitosa con familias de jóvenes infractores de ley privados de libertad

Entendiendo el contexto en el cual uno se desenvuelve realizando este trabajo, como bien tu lo dijiste, los chiquillos están detenidos por lo tanto las familias tienen, hay un montón de, tienen un montón de características especiales y cosas, y elementos que existen ahí po, por ejemplo esta el gasto, un tema importante es el gasto en el que incurren las familias, con la, con el tema de las visitas, cierto, utilizar espacios destinados para toda la familia, utilizarlos hoy día centrado en uno de los chiquillos no mas, para mí ha sido un elemento súper importante el que las familias tengan que dedicarle mucho de su tiempo, para uno de los integrantes de ellas, y no es una enfermedad po, enfermedad que, de alguna otra manera es parte de una elección de los chiquillos, igual es una toma de decisión, hoy día pa tener más, para mí una intervención exitosa, tiene que ver con la, con el acercamiento a las redes a la familia, un gran número de ellas no está en conocimiento de las redes que existen en, ya sea municipales, o de parte de los cabros, entonces hay un montón de lugares que ellos pueden acceder también, entonces uno tiene que hacer el acercamiento a esa, a esa, a esos espacios, ya, que logren, que logren identificar he..., los motivos, de alguna manera los motivos que, por los cuales el chiquillo esta hoy día detenido, hay

algunos que si bien toman decisiones, de participar en el ámbito más delictivo, están motivados, muchos de ellos, están motivados por otras problemáticas, entonces, para mí también es importante que identifiquen esas problemáticas que llevaron a los chiquillos a estar detenidos, o al consumo de drogas también, yhh, motivar, también en el tema de la motivación para acompañar los procesos de los cabros ya sea en términos del delito o del tratamiento de drogas, creo que por las características del tiempo además, es como eso lo que uno alcanza a hacer, que reconozcan redes, que, lograr motivarlos y que acompañen los procesos en definitiva, con algunas familias se puede lograr un poco más, cuando los chiquillos están detenidos en, con mucho más tiempo, 6, de 6 meses en adelante uno ya puede realizar, he..., intervenciones más acorde po, que lograi, ya lo identificaste en el diagnostico entonces ya podis atacar algún tipo de problemática en la familia que te pueda permitir que el joven vuelva a una familia distinta como la, de la que salió, se pueden trabajar temáticas específicas, normas y limites, cierto, habilidades sociales de las familias, comunicación, pero eso depende de las estadía de los chiquillos en el, en el centro, y mientras tanto, como en el general, tendría que ver más yo creo con la identificación de las redes, la motivación para el acompañamiento del chiquillo y la identificación de los factores que llevaron a los cabros a cometer, a realizar lo que hicieron.

Tu hablabas del diagnostico, como es este proceso?

El diagnostico se realiza, he..., nosotros realizamos un diagnostico, diagnostico integral, como, con todos los otros dos compañeros del trío, técnico en rehabilitación y con un psicólogo o psicóloga, el técnico en rehabilitación, cierto, lo de nosotros pasa fundamentalmente por entrevistas al joven, realizamos primero entrevistas al joven, que sepamos un poquitito, se hace el genograma familiar, se ve un poco el tema de las relaciones al interior de la familia, he..., se trata de tomar también contacto con las instituciones en las que estuvieron los chiquillos anteriormente, muchos de ellos han participado en las redes, han estado en el sistema Sename, en un principio por protección, luego ya como sabemos a los 14 años dejan de ser sujetos de protección pa ser sujetos he..., que pueden ser castigados como adultos, y se puede, y también con las entrevistas a la familia po, se va formando un vinculo, no cierto, porque uno se va encontrando con un montón de secretos familiares y la única forma de ir avanzando en eso, y ahí se puede, ahí es cuando la familia puede ir identificando las problemáticas que pueden haber llevado a los chiquillos, a ser uno de los factores que llevaron a los chiquillos a cometer delitos, no se po, ohh, a consumir drogas, he..., entonces ahí se va recolectando la información, vemos un

poquitito, y ahí se van elaborando los informes, ver la dinámica familiar fundamentalmente y la, y algunas problemáticas observadas y, que te pueden servir como insumo pa intervenir después, en conjunto con los compañeros psicólogos

Y, que elementos fundamentales crees tú que tiene este diagnóstico?

He...,

Que incorpora el trabajador social

La, el tema de las dinámicas familiares, yo creo que el tema de cómo observar, como funcionan estas familias, que tienen un montón de nombres po, familias disfuncionales, cierto, se han patologizado las familias, familias que muchas veces uno de sus hijos es el que ha cometido delitos, que ha hecho un montón de cosas, pero un general tiene la costumbre, he... de ir las patologizando al mismo tiempo, entonces ya uno se pasa entrando en la dinámica, para mí fundamentalmente es cómo funciona la dinámica de esto, viendo los roles, cierto porque ahí generalmente, cuando hay el hijo más chico, suele suceder que las normas y límites ya se han vuelto mucho más laxas que antes, cuando ya es un hijo que viene después de 10 años del otro, los papas ya hay un agotamiento, un cansancio, un cambio generacional en cómo criaron a sus otros hijos, entonces ahí nuestra labor fundamental es identificar ahí, y desde ahí trabajar en las familias, trabajar directamente en la familia, nosotros tenemos la complicación de la poca cantidad de veces que podemos verlos a ellos, pero creo que yo, creo que trabajar en retome de límites, he..., roles, y los roles parentales, por ahí yo creo que esta nuestra fortaleza, y la identificación de las redes, siempre pensando he..., también en el apoyo que pueden generar los otros organismos del estado también po, o de organizaciones privadas también que trabajan con las personas, no se po, si uno identifica una forma de relacionarse centrada en la violencia dentro de la pareja existen centros como el Sernam en los que uno puede derivarlos para que trabajen po, y si hay una problemática de tipo pareja, está el instituto de terapia familiar, entonces uno siempre debe tener a la vista cuales son los lugares que se pueden apoyar de mejor forma, donde hay profesionales especializados en temáticas, en las temáticas que ellos están necesitando.

Y además de estos recursos que puede ofrecer el ambiente, te refieres a las redes, y a la identificación de la dinámica de, de la familia, que otros elementos consideras importantes a identificar o a abordar

He..., el tema comunitario, yo creo que, yo creo que la, para mí el tema familiar no es un tema tan patologizado, entonces por eso que también hay que observar como es la dinámica de la familia con su entorno, con su entorno, con los vecinos, con el resto de su familia también, que son como factores protectores, hoy día la instancia social, genera que las familias estén en encierro, uno tiene la imagen por lo menos, o el tema romántico, que las familias pobres se siguen ayudando entre ellas, que el cuartito de azúcar, que él, la, cierto, que la tacita de aceite, cosa que hoy día, creo yo, con el sistema que esta imperante hoy día, ha generado que las familias sean, estén mucho mas solas también, entonces, es un hecho, un tema importante, observar cual es la dinámica que, con el resto de la comunidad, y los, y los otros tema que yo considero cuando muchas veces no están las experticias, derivar, como dije antes, uno identifica y deriva

Y como se da esta relación, entre el trabajador social y la familia? Que elementos tiene, o debería tener esta relación para que fuera exitosa?

Lo primero es generar un vinculo, lo primero que, primero que todo es generar un vinculo, pa eso primero hay que generar un vinculo con el joven, si bien el tema de la confianza no se traspasa, no es traspasable, al menos si la familia, creo yo, he..., observa que el chiquillo tiene confianza en uno, trata de mantener un nivel de apertura distinto, y el instalarse en las casas, que es algo que nosotros podemos qué, que es algo que en realidad a nosotros nos gustaría poder hacer, poder hacer visitas, estar una vez a la semana por lo menos, he..., podría generar un vinculo mucho más, mucho más potente, entonces desde ahí podríamos estar trabajando en conjunto con las familias, todas las temáticas que van apareciendo, o sea, si no hay vinculo, y, no hay mucho más que avanzar, el tema de la credibilidad, o sea, el cumplir con los compromisos que uno realiza con la familia, o sea si uno se compromete a acompañarlo el día lunes a las 8:30 de la mañana al consultorio, uno tiene que tener el tema coordinado de antes, cosa de llegar a las 8.30 al consultorio y poder estar ahí, si uno les falla a las familias, muchas de las cuales han participado en programas de sename, los pie, los pib los pun, los plop, todos esos, cierto, entonces conocen las dinámicas de funcionamiento de los profesionales, y muchas veces ellos vienen decepcionados de estas dinámicas, he..., la problemática muchas veces hay responsabilidades personales de parte de los profesionales que trabajamos en esto, pero muchas veces también son responsabilidades institucionales y, de repente uno, el pib, trabaja con un

asistente social y tiene 50 chiquillos con los que trabajar, ya, pero el asunto es como cumplir los acuerdos que uno llega con las familias

Tú hablaste recién de la credibilidad de la familia hacia el profesional, que pasa con la credibilidad del profesional, del trabajador social hacia la familia, como es ese tema?

Haber, como que la familia te crea a ti?

No, como se da este proceso de creer en las familias...

Ahí nosotros nos, es un proceso complejo, es un proceso complejo porque muchas veces, somos, de partida somos seres humanos, entonces uno ve, ve a los chiquillos, los comenzai a conocer, recuperai su historia familiar, y muchas veces uno dice “el viejo’ e mierda” como que, de qué forma, o sea, como no lo acompaño, porque no le dijo que no, que tenía que ir al colegio no más, porque estaba cansado, cachay? Entonces la primera parte es más compleja porque uno, va actuando por reacción po, tu reaccionai de acuerdo a lo que te va diciendo el chiquillo po, en mi caso, cuando voy, cuando uno va, voy elaborando un poco más la construcción de la historia del chiquillo, también uno comienza a analizar la historia de vida del resto de las personas de esa familia, entonces cuando te enterai que, cuando veis que la mamá del chiquillo tiene 30, que la abuela tiene 45, la bisabuela tiene 60 años, y todos a los 15 años fueron independientes, porque este cabro no podría ser po, entonces ahí uno, comienza uno, termina uno, comienzas juzgando también a las familias con las que uno trabaja, po, se ve, se ve y uno lo siente po y uno siente rabia también, cuando generai vinculo con un chiquillo y veis que tiene posibilidades y decís “por qué está aquí”, porque la mamá se mandó esta cagá, porque el papá se mandó esta cagá, ellos fueron los responsables, pero si empezai a buscar pa atrás, veis las responsabilidades que tuvieron sus familias también po, y ahí, en lo que se refiere con el círculo de la pobreza, no cierto, la marginalidad que no se corta de una sola manera, pero para mí el lograr creer en las familias, tiene que ver con primero revisar, conocer un poco de su historia de vida, y lo otro tiene que ver con las acciones que ellos, que uno vaya identificando y que ellos van realizando en definitiva por poder acompañar muchas veces a los chiquillos con los que nosotros trabajamos

Como trabajas tu, como trabajador social, este tema de los juicios de juzgar, del prejuicio

He..., como te decía, tratando de reconocer un poco la historia, yo, yo personalmente soy una, me gusta mucho la historia, he..., reviso constantemente los hechos, ya, y entonces voy poniendo,

tratando de alguna manera de objetivizarlos, pero con el conocimiento, con ver las cosas, porque las familias no han hecho todo mal po, y si muchas veces han hecho cosas malas o que uno decide que son malas, porque muchas veces les ha funcionado, con uno de los cabros no mas no le funciona po, pero con la mayo... con los otros si po, con otros si les funciona y no son tan distintas las familias de la hija que tiene 30 años y del cabro que tiene 15, o sea no ha cambiado tanto, entonces, he..., yo personalmente tengo que reconocer la historia de esta familia, lo que paso entremedio, que por alguna problemática de la familia, muchas veces quedo sin pega y eso llevo poca tolerancia a la frustración, no se po, y comienza el consumo muchas veces también o el abandono de los cabros, pero reconstruir, yo reconstruir la historia de la familia completa, he..., así me voy eliminando los juicios, bastante, muchas veces enjuiciador en un primer momento, porque uno ve cómo están los chiquillos, uno ve a los chiquillos cuando están presos, cuando sufren, cuando tienen pena, entonces indudablemente en algunos momentos uno se va abanderando con algunos po, pero al ir reconociéndose, muchas veces también al enfrentar al, las problemáticas, al enfrentar las visiones po, de los cabros con los padres, o con los adultos cuidadores, quienes sean po, tíos, abuelos, vecinos, y esa es una súper buena fórmula po, el contraponer la historia, porque muchas veces los chiquillos, uno se centra en ellos y también son fantasiosos, o ponen la responsabilidad en otros, pero al hacer esta suerte de encuentros mixtos también, se tienen que enfrentar padres e hijos o familias, quien sea he..., estaban entendiendo otras cosas po y no...

A que te refieres con encuentros mixtos?

Cuando se relacionan, cuando nosotros realizamos encuentros con la familia y los jóvenes que están detenidos, entonces al tener esos encuentros, nosotros vamos generando acuerdos, y se van, la idea, en algunos casos es ir reflejando este tipo de incógnitas que te decía, he..., la diferencia de los discursos de los chiquillos y de sus familias y también el tema de generar acuerdos para cuando los chiquillos estén en libertad, ya entonces ahí se van volviendo más, la idea es que se genere un núcleo familiar distinto al que estaba, cuando el chiquillo estaba afuera, también vamos acompañando en paralelo al chiquillo en el centro y están mucho más abocados los compañeros y compañeras psicólogas, los técnicos en rehabilitación, y nosotros estamos un poquito más en la calle, también acompañando todos estos procesos.

Este, bueno, diagnostico, donde tu relevas el vinculo entre esta relación entre el trabajador social y la familia, he..., el proceso diagnostico es solo en un primer momento, se vuelve a revisar después...?

He... se realiza, supuestamente nosotros tenemos dos meses para realizar este proceso, se realiza entre los dos y los tres meses, he..., yo no, te, bueno el diagnóstico igual es una foto del momento, uno debería de todas maneras ir elaborando y readecuándolo a, de acuerdo a como vayan avanzando los objetivos también de lo que uno se propuso, así debería ser en el mejor de los casos, si? No siempre lo realizo, pero uno deberíamos nosotros ir evaluándolos, porque si, si yo encontré que habían problemas de normas y límites en el primer mes, si llevamos dos meses trabajando con los chiquillos a lo mejor eso ha avanzado, que ya existió un cambio y uno debería, en este diagnostico que diseñamos, que realizamos, debería plasmarlo también po, cosa que cuando uno realice la derivación, tengan claro los compañeros de los otros centros, a los cuales enviamos a los chiquillos, he..., que es un tema que se ha trabajado, que se ha abordado, para que no sean nuevamente sobreintervenidos en la misma temática

O sea que el diagnostico va cambiando en el tiempo

Debería ir cambiando, debería, por lo que te decía po, si uno se planteo trabajar las problemáticas que aparecieron en ese diagnostico, uno, al contar de unos meses, si ha habido avances, debería también ser más flexible

Y la elaboración de estos temas a trabajar o objetivos de un plan de intervención, he..., como se elaboran esos objetivos con las familias?

He...

Están preestablecidos?

No po, son, igual da que en, que las problemáticas son bastante similares, no hay, no hay objetivos preestablecidos, son familias particulares, lo que uno ve, le puede incidir más en un tema o en otro, que se yo, las normas, los límites, la comunicación que es un tema súper, que uno nota que falta mucho en la familia, la forma en que entienden las mismas cosas, pero uno las va, hay que ir las elaborando de acuerdo a lo que apareció en el diagnóstico po, si, si yo me doy cuenta el diagnóstico que existió violencia intrafamiliar, entre el padre y la madre, y ellos están dispuestos a trabajarlo, que lo ven como problemática, que lo manifiestan ellos mismos en el

diagnostico, se puede plantear ese tema, ese objetivo como un objetivo central a trabajar con ellos

O sea, la elaboración de objetivos es un proceso, se hace en conjunto con las familias?

Debería hacerse también, ya, si po, debería hacerse con el chiquillo y con las familias también po, deberían ellos identificar las problemáticas, o sea uno las identifica y se las muestra a las familias que después más o menos identificamos, lo que nosotros creemos que podría ser así, yo encuentro que somos reyes de poner problemas en las demás personas po, así que, y ver si las familias con las que nosotros trabajamos, están de acuerdo, si creen también que es un problema, ahí podemos juntarnos a trabajar más en profundidad con las temáticas antes vistas

Y como se realiza este abordaje de las problemáticas? A que, tú como trabajador social con las familias, a que le das énfasis, en esta intervención?

He..., a la escucha activa principalmente, por que plantearle... porque además hay un tema etario, que muchas veces a nosotros, si bien nosotros los trabajadores sociales tenemos un poder tremendo con las familias, porque hay familias en las cuales, aunque sean personas que tengan 50, 60 años, y una cantidad de hijos, y uno llega y plantea “oiga, sabe que usted está haciendo esto mal”, muchas de ellas te escuchan y te hacen caso en todo lo que uno diga, es tal el nivel de institucionalización, que uno se transforma en una suerte de, de mesías, cachay, pero a mí, pero yo, prefiero trabajar el tema más desde la escucha activa con las familias, el cómo mostrarle las problemáticas que, que nosotros observamos po, y que no se sientan atacados, eso es fundamental, que, demostrarles que son problemáticas que existen, y que, buscar las formas por que se llegaron a esas problemáticas, es identificando, yo siempre trabajo con el tema de los intereses, buscando en qué punto, he..., una desviación, por llamarlo de alguna manera, de la forma en que ellos venían criando a sus hijos, entonces para mí la escucha es que no se sientan juzgados, , eso para mí, a eso yo le doy mucha, mucha importancia, en la forma, yo personalmente soy como, soy bastante cariñoso, entonces me relaciono desde esa forma, más que el reto, muchas veces puede estar diciendo unas cosas, que pueden ser terribles pero la forma en cómo las digo, he..., no, no cortai en vinculo con eso, puedes estar diciendo cosas que están haciendo muchas veces mal con ellos

Y en esta escucha activa, en esta comunicación con la familia, como, como es el lenguaje?

Yo utilizo un lenguaje coloquial, yo, yo, es bien poco el lenguaje técnico que utilizo cuando trabajo con las familias, bueno, en general en la vida, pero con las familias fundamentalmente es un lenguaje coloquial, trato de explicar lo mas, con las palabras mucho, con lo más simple, yo siempre tuve un problema con los, con los profesores en la universidad, yo no podía entender, porque si habían cosas que se podían explicar de una manera, porque tenían que ponerlas tan en difícil, no yo, nunca me gusto eso, entonces yo siempre pensé, que cuando yo fuera profesional, iba a tratar de, porque para mí yo siento que es un tema de alguna manera de elitización de parte de los profesionales, entonces a mi no me gusta, entonces yo hablo como todos nos podamos entender, hay palabras y hay conceptos que son, que no se pueden bajar, pero hay que buscar la forma en que las familias los vayan entendiendo, pero yo trato que sea lo más normal posible, yo no ocupo mucho un lenguaje, porque eso te pone en una posición que no me gusta, esa posición de mesías, de dios, que le venís a solucionar los problemas a las demás personas lo que hace uno, es acompañar este proceso de la problemática que tienen

Tú has tenido experiencias de intervención exitosas con familias de jóvenes privados de libertad?

Hay! Sí, yo creo que tenemos éxitos, yo creo que tenemos algunos éxitos, no sé si llamarlo exitoso, he..., porque para eso yo tendría que tener una varita mágica, pa poder incidir en otro tipo de cosas, como el trabajo muchas veces, muchas veces nos hemos encontrado con familias que tienen interés en cambiar he..., supón hay papas que les encantaría participar un poco más en el proceso de sus hijos, poder participar en, no sé en talleres, pero trabajan desde las 8 de la mañana hasta las 8 de la noche entonces yo te podría decir si, el papa esta súper motivado por el proceso, pero no puede participar po, entonces eso... éxito en el sentido de que si, el papa quedo motivado, pero no puede hacerlo porque hay un montón mas de problemáticas sociales que no dependen de el po, entonces hay niveles de éxito po, hay familias que se han logrado derivar a, no se po, el instituto chileno de terapia familiar, cachay? Y eso ha generado el que los chiquillos vean que sus papas están resolviendo sus problemáticas como pareja, genera también una mirada distinta por parte de los chiquillos, y los papas ya no se boicotean cada uno como padres, entonces a mí, también esos son éxitos, son pequeños avances, uno no puede venir a solucionar probl... o acompañar este proceso de problemáticas que llevan 15 años, estando uno 6 meses con los chiquillos, yo hago, uno acompaña la motivación, generai la motivación y, y después, claro uno ve que después las familias avanzan harto, muchas veces cuando se encuentra con chiquillos

dos años después, que han estado en tratamiento, pero creo que sería muy pretencioso de nuestra parte con, con 6 meses de acompañamiento, 7 meses de tratamiento decir que hay éxitos totales en el trabajo con las familias de los chiquillos

Y aparte de la vinculación con alguna red, que otras características han tenido esas familias, que a tu modo de ver han tenido éxitos?

He..., el que se aprendan a comunicar, yo creo que ese es el, el aprender a comunicarse, podis trabajar todas las otras temáticas que van, están aparejadas de eso, o sea yo cuando, cuando el papa o la mama le diga “oye tu no hacis na, tirai too pa el lao”, si lo dicen de otra manera, no se po, si el papa le dice, si la mama le dice, “oye mi amor, mira, no me estis desautorizando delante de juanita”, y se lo dice en la cocina, en vez del grito en la mesa, he..., yo creo que el generar una mejora en la comunicación de la familia, yo creo que es un avance sustancial, y eso para mí podría ser un éxito, trabajar la comunicación familiar, y eso bueno, y ahí entran los otros temas, ahí podis entrar con los roles, pa que no se sientan cuestionados po, si no han sabido comunicarse, tampoco saben escuchar, entonces al final uno escucha lo que quiere y fácilmente te podis sentir atacado por un otro que no existe, entonces yo me quedo con el tema de la comunicación, porque además está el tema redes sin duda, pero, fundamentalmente es la comunicación que nos puede ir abriendo las otras puertas pa ir trabajando las temáticas mas en profundidad, los roles, las normas y limites, pero yo creo que esa es la base

Hay algún otro aspecto que me quieras señalar con respecto a la intervención exitosa con familias?

Todavía falta que, o sea, hay avances, pero todavía falta una mejor comunicación con los, con las otras personas que trabajamos con los chiquillos, por ejemplo hoy día, nosotros trabajamos con sename, los chiquillos están a cargo del sename, pero los compañeros encargados de caso no sé, no se involucran en los temas familiares

Los encargados de caso de sename

Los encargados de caso de sename, claro, esos son los que ven el área familia, y ellos podrían también ser un aporte súper importante, estamos los chiquillos, estamos los mismos meses con ellos po, entonces podrían también aportar, y es una, podrían ser mucho más exitosas nuestras propias intervenciones, si al final es el mismo cabro, pero eso po, si yo me quedo con la

comunicación y hay que darle harto énfasis a reconstruir la historia de las familias, para no caer en juzgarlas, juzgarlas, yo creo que eso es algo que tenemos que tener súper en cuenta nosotros, y que es, bueno, a cualquiera le puede pasar, porque uno es ser humano, porque uno siente rabia, tiene su corazoncito, si ve un chiquillo dañado uno definitivamente responsabiliza al mayor po, al que lo acompaña.

Gracias

Entrevista 5

Cristian González, Trabajador Social, Programa Ambulatorio Intensivo en Drogas Ágora San Bernardo, del Centro de Régimen Cerrado (CRC) San Bernardo. Condenados en el marco de la LRPA.

Que entiendes tú por experiencia de intervención exitosa con familia de jóvenes infractores de ley, privados de libertad

La pusiste difícil con lo exitoso, bueno yo creo que el éxito se mide cuanto tu, o sea, el éxito se cumple cuando tu cumplís los objetivos propuestos, he..., cuando agregai el termino familias de infractores de ley y privados de libertad, creo que los objetivos son, es lo fundamental de la intervención, por qué lo fundamental? Porque yo creo que en virtud de las capacidades de la familia y de tus propias capacidades como profesional, tenis que fijarte en los objetivos hay familias que son capaces de cumplir objetivos de muy bajo umbral, y que si los cumples es éxito, como hay otras familias que son capaces de ir un poco mas allá, también hay que pensar que, la mayoría de estas familias, sino todas, y ahí corro un riesgo con decir todas, están bastante dañadas, o sea, el hecho de que el joven este privado de libertad, creo yo que es un desenlace de una serie de acontecimientos que ocurrieron al interior de estas familias que no fueron resueltos, emm siempre he pensado que las cárceles, sean de adultos, sean de jóvenes es como la última frontera en vida, creo que después de eso viene la muerte, muchos de los jóvenes y de las familias que tu entrevistai o con las que interactuái, mas que entrevistai, he..., porque en realidad esto de entrevista, es un dialogo, es ir y venir tanto de la familia hacia ti como de ti hacia la familia, pero cuando dialogai con esta familia, he..., te percatai que hay una cantidad de problemáticas, más que de necesidades no resueltas, y estos cabros, y estas familias siento que de

alguna u otra manera han llegado hasta el punto que han llegado, porque no han tenido la suficiente fortuna de, de tener la capacidad de haber resuelto las problemáticas de manera adecuada, he..., y trabajar con estas familias es particularmente complejo, y particularmente desgastante, porque son familias donde uno ve mucha pena, mucho dolor, es trabajar con el dolor humano, es como trabajar, como dice una canción, en carne viva con el dolor, de hecho mucho del trabajo con familias, con este tipo de población, es mucha contención o sea, cuando tu conocí a la familia y generai algún tipo de vinculo o de confianza, las sesiones se te van, una hora, dos horas, se te van en solo contención, desde el trabajo social particularmente he..., a través de la experiencia que tengo, he aprendido a que no tengo que ser superman, que quiero decir con superman o superhéroe, que yo creo que tenemos que ser capaces de entender, las problemáticas que la familia nos está planteando, no llevarlas nosotros esas problemáticas, sino que la familia nos lleve a sus propias problemáticas y desde ahí, poder generar respuestas, más que soluciones, porque las soluciones no siempre están, pero hay respuestas sí, a ciertos acontecimientos, si en la búsqueda de esta respuesta está la solución hay éxito, y desde el trabajo social, particularmente, lo que yo he estado haciendo, es entender el discurso de estas familias, dilucidar esta problemática y buscar una respuesta, lo que hago mucho hoy día, hoy en día, de un tiempo a esta parte, yo me titule desde el año 99 estoy en esto, y desde el año 2008, o sea casi 10 años después, empecé a trabajar mucho lo que es la red, ya, yo siento que esta realidad social, con este tipo de población, nos sobrepasa largamente, las problemáticas que emergen en el dialogo, nos sobrepasan, a nosotros, porque buscamos, nosotros, entendiendo que trabajamos en un programa específico, un dispositivo específico, por lo tanto, estas problemáticas que emergen y para las cuales yo no tengo respuesta desde mi programa, desde mi plataforma de acción, busco respuesta en otros dispositivos, muchas de estas respuestas a veces son asistenciales, he... y en su momento critique mucho el asistencialismo, pero me doy cuenta que estas respuestas asistenciales van desahogando las problemáticas familiares y me refiero a cosas tan puntuales como por ejemplo he..., colaborar con la tramitación de una posesión efectiva, que es netamente asistencial, pero que de alguna manera va descomprimiendo la tensión que se vive al interior de la familia o, lo que te mencionaba antes de la grabación, que era, conseguir un certificado de estudios para poder cobrar un familiar, que son meras diligencias, pero que de alguna manera comprimen este aire negativo que existe al interior de las familias, y además sirve para que, estas diligencias asistencialistas, sirven para que la familia, o el grupo familiar, vaya adquiriendo confianza en ti, en este sujeto o sujeta que llega de afuera, de un mundo totalmente distinto, y ojo que la familia

cree que tu no tenis ninguna problemática personal, o sea, como que tu soy allí un salvador, he..., y te sirve pa generar ese vinculo, esa confianza, mientras más respuestas vai dando, yo creo que te vai sumergiendo más en la vida, te convertís como en un buzo mariscador, no?, vai profundizando en la familia, pero es porque la familia te lleva, yo creo que dentro de la experiencia exitosa, para que haya éxito, tú te tenis que dejar llevar, yo no puedo, y era lo que conversábamos un poco antes, no puedo llegar y decir “aquí vengo yo, aquí te las traigo Peter”, o sea, “yo soy la panacea, acudan a mí que yo soy la respuesta”, he..., yo creo que uno tiene que ser capaz de dejar ciertos paradigmas de la familia cuando cruza el umbral de la puerta, de esta familia, y entender, entender, comprender, muchas cosas uno no va a estar de acuerdo, pero, pero no es tu pega estar de acuerdo o no estar de acuerdo, tu pega es acompañar, y orientar, guiar si se quiere decir, pero guiar hacia donde ellos quieran ir, no donde tú los quieras llevar, y lo digo así, y lo reafirmo así, porque después nosotros vamos a salir por ese umbral pos compañera, y la familia va a seguir ahí, y son ellos los que tienen estas problemáticas, no nosotros, entonces si ellos reclaman que pa ellos es más importante solucionar la posesión efectiva, que ver la sustitución de su hijo, y que para mí es más importante la sustitución de su hijo que la posesión efectiva, pero si la familia me está mostrando eso, yo tengo que tener la capacidad para colaborar con esta posesión efectiva, y después a lo mejor, introducir en la discusión o en el dialogo, la importancia de la sustitución, pero creo que tenemos que tener la capacidad, para tener éxito, de que los objetivos, de alguna otra manera, en la intervención familiar, con las familias de jóvenes que están en privación de libertad, de alguna otra manera lo elaboren ellos, los escribis tu, lo sistematizai tu como profesional, pero las problemáticas, que los objetivos tienen que ver con las problemáticas de ellos, he..., solo así podemos ser exitosos, desde mi perspectiva, porque si no la familia va a caer en lo que han caído muchas, yo creo que muchos de los jóvenes o adultos que me ha tocado intervenir, que es la complacencia hacia el interventor, y caímos en la complacencia en eso de que tu, el interventor escucha de la familia lo que quiere oír, y te vai súper contento, y súper bien porque “ohh, en realidad la intervención hoy día la intervención familiar estuvo exitosa, viste que lo que yo les dije era importante” y te quedai con esa sensación, o sea, en el fondo te ponis una venda, he..., cuando tu, tu queris hacer la intervención en virtud de los objetivos que tu creíste y la familia, que son familias como decíamos en un principio, de alta complejidad, de alta vulneración social, y por lo general familias pobres, en general, y esto, en paréntesis, si tu vai a las cárceles de nuestro país, y mirai, están los pobres presos, yo he llegado a pensar que los muros de las cárceles no son pa que los jóvenes no se arranquen, sino que para

que la sociedad no mire hacia adentro, porque perfectamente podriai tener rejas electrificada, y los jóvenes no se van a arrancar, pero es, es eso entonces, creo que en el fondo que son familias que nosotros como sociedad civil no hemos sido capaces de reciclar socialmente he..., entonces estas familias pobres con las cuales nosotros estamos trabajando, de alta complejidad, nos, nos proponen desafíos y problemáticas que son de ellos, y desde ahí nosotros tenemos que trabajar, si queremos que sea exitoso, tenemos que obedecer a los objetivos que ellos, de alguna manera se fijan, nosotros no podemos esperar descubrir la pólvora, si la pólvora ya esta descubierta, y hacer la rueda de nuevo, porque la rueda ya está hecha, y desde ahí yo creo que, para que haya éxito, éxito en la intervención, uno tiene que, al cruzar la puerta tenis que dejar muchos paradigmas afuera, mucha teoría afuera he..., porque nos encontramos con familias muy dañadas po, muy dañadas, muy dañadas muy violentadas socialmente, muy vulneradas socialmente, y familias con muy pocos recursos, con muy pocos recursos intelectuales, muy pocos recursos emocionales, muy pocos recursos económicos, y con un bagaje sociocultural mínimo, que no les permite por si solas, dar respuesta a sus problemáticas, y como te decía, si tu, te fijai tus propios objetivos yo creo que vai a llegar a la complacencia, a eso de decir, y eso es la idea, porque las familias están acostumbradas a ser intervenidas socialmente, a través de una ficha de protección social, a través de una canasta familiar, a través del centro de la mujer de la comuna, a través del ACJ, a través del PIE, a través del profesor del colegio, de la junta de vecinos, del profesor de la escuela de futbol, hay un montón de intervinientes, de agentes sociales que están interviniendo, entonces de alguna otra manera, estas familias también saben cómo manejarse con nosotros, con quienes tienen en frente, yhh, cuando caemos en la complacencia, ellos no te dan el filo, o no te cortan, porque también están esperando que no llueve pero que gotee, o sea algo también podemos darles a ellos, digamos, algo pueden ganar con nosotros, por último, que les llevemos una carta al hijo, o llevarle una carta del hijo a ellos, o que mandarle un recado, o tramitarle una visita especial, entonces creo que pa que haya éxito con estas familias tenemos que saber escuchar y saber descubrir lo que ellos necesitan, y que las prioridades las ponen ellos, he..., eso, y ser respetuoso, ser respetuoso por el espacio, y también ser empático, cuando uno dice las cosas, yo he tenido experiencias buenas como experiencias mala, y de hecho las experiencias malas que te puedo contar compañera, es ver a compañeros, no del Ágora, pero de la historia de mi, que van a retar a las familias (risas) que los retan, ah, es como he..., no sé, como el papá, el papá que llega retando, y eso, y también tener mucho cuidado con nudos críticos de la familia, si tu descubriste que hay una historia de vida, donde hubo una figura masculina que violentaba, y tu eres un

hombre, tratar de hablar un poco más despacio, no tratar de que esta familia recuerde a este maltratador, y también entender definitivamente que hay, hay, momentos críticos de la familia, que sencillamente no eres tu el que los tiene que tocar, y ahí volvimos al tema lo que son las redes cuando tu trabajai con estas familias, como te comentaba, y tu lo debes saber mejor que yo, hay mucha contención, y tal vez ahí cuando hay mucho dolor humano, apoyarte en lo que son las redes, apoyarte en los dispositivos de salud, he..., apoyarte en profesionales de salud mental, que estén insertos territorialmente, y eso también, o sea entender que hay cosas que no vamos a poder resolver nosotros y, desde ahí también nosotros, ver, mirarnos y decir, bueno, de que somos capaces, que somos capaces de asumir, yo creo que si tenemos al menos el punto de que la familia elabore los objetivos, en compañía nuestra, si somos capaces de ser respetuosos de la, si somos capaces de entender, valga la redundancia, de que somos capaces, tenemos un alto porcentaje, mas del cincuenta por ciento, asegurado del éxito y si somos constantes, y si cumplimos lo que nos hemos comprometido a hacer, porque he..., si no realizai nada, si no cumplís los compromisos he..., la familia se da cuenta, y nuevamente tenemos la complacencia, yo creo que ahí hay unos 3 o 4 aspectos que te señale, que son vitales para poder tener éxito, pero pa mi el primer piso es ser respetuoso, dejar paradigmas de lado, he..., escuchar, saber lo que la familia pone como prioridad, y ver de que somos capaces, llegar y decir, hay cosas que no vamos a poder resolver, y hay cosas que creo yo que es mejor no tocar, porque vai a abrir heridas que no soy capaces de, que no vai a ser capaz de cerrar, y cosas que te van a sobrepasar y pa eso hay otros dispositivos, cachay hay otros dispositivos que se encargan de eso, si bien es cierto, en lo que nosotros estamos, drogas, y otras enfermedades de salud mental, pero es con el joven, no con la familia, pero eso creo yo que nos podría asegurar algún porcentaje mayor al cincuenta por ciento de éxito, eso

Tu hablaste en un momento de trabajar con las capacidades de la familia, sin embargo en otro momento, no sé si sin embargo, pero hablaste de que las familias carecen de muchos recursos en distintos espacios, puedes profundizar un poco más?

Claro mira, lo que pasa que, yo creo que es lo mismo que nosotros estamos intencionando con los jóvenes que están privados de libertad, lo estamos intencionando con las familias, he..., y tiene que ver con el tema de, que va muy de la mano con lo que es el discurso, con lo que es el lenguaje que le llaman algunos, y tiene que ver con que históricamente, las intervenciones han tenido un discurso bastante peyorativo, por decirlo de alguna manera, no?, donde por ejemplo se

hablan de necesidades y no de problemáticas, donde acostumbramos a ver el vaso medio vacío y no medio lleno, estos chiquillos, con los que trabajamos, y estas familias con las que trabajamos, yo creo que están claritos en los errores que han cometido, o las penas que tienen, o las dificultades que tienen o las carencias que tienen, yo creo que están súper claros, o sea, ellos saben a ciencia cierta, que los afecta, a eso me refería yo con esas carencia, no? A la pobreza intelectual, y no lo digo de forma altanera, espero no se escuche así, la pobreza emocional, algunos lo llaman inteligencia emocional, he..., la falta de oportunidades, compañera, la baja escolarización, la mala alimentación, la mala respuesta de los dispositivos muchas veces que existen, para las problemáticas que están viviendo, entonces, desde ahí yo creo que el discurso, tiene que ir enfocado en positivo, en positivo, y cuando digo en positivo, de la mano va el hecho de rescatar las habilidades que tienen, y, paralelamente las habilidades que tienen los chiquillos, he..., si hay una familia, que lo que les motiva, no sé, estoy inventando, es el deporte, el futbol, que es súper popular en nuestro país, aunque no somos muy buenos, pero es popular, a lo mejor tratar de trabajar en metáforas, con esta familia, con el futbol, no sé, estoy inventando, he..., que cada miembro de la familia tenga una posición dentro de la familia, cachay, de ahí poderles hacer entender que, no hacerles entender, sino que hacerles ver que tienen, cada uno tiene una habilidad especial dentro de la familia, y que la desarrolle, no?, he..., yo creo que desde ahí tienen que ver con un tema de las habilidades de la familia, y a ciencia cierta tienen muchas habilidades, y sabís porque lo digo compañera, porque ellos han logrado surgir, ellos están ahí po, a pesar de que no tienen plata, a pesar de que, lo mismo que yo digo y me hago cargo, de esta pobreza emocional, pobreza intelectual, de esta baja escolarización, de esta analfabetización, de esta mala nutrición, viven, y respiran, y están con nosotros en el mundo po, en nuestro país chile, cachay, y tienen algo que decir, entonces, yo creo que es trascendental también, conocer las habilidades de esta familia, pero volver a reencantarlas a ellos mismos con esas habilidades, porque creo que son recursos que ellos tienen para poder salir adelante, como diríamos la resiliencia, yo creo que la resiliencia tiene mucho de eso, o sea el resiliente a pesar de que no he leído mucho de la resiliencia, pero yo creo que el resiliente es el capaz de acuñarse, de mirarse de decir bueno, yo con esto puedo salir adelante, con esto soy bueno en esto, yo soy bueno haciendo negocios, por ejemplo, he..., soy bueno pa sumar y pa restar, soy bueno pa la pega, he..., bueno si soy bueno haciendo negocios, partamos vendiendo huevitos en la casa, partamos con 12 huevitos, me entendí, tuve un caso, todavía me acuerdo, en Valparaíso, que he..., era un hombre ya mayor que estaba viviendo en calle, y llego a una hospedería donde yo trabajaba, y se me

acercó, me miro y me dijo, don Cristian, me dijo, présteme cinco lucas pa iniciar un negocio, y yo le digo “que vai a hacer con 5 lucas, vai a comprar marihuana, vai a comprar pasta, que vai a hacer po?” no, me dijo quiero comprar parchecuritas, mire, me dijo, y saco un, es verdad lo que te digo, saco un mapa, que regalaban, el gobierno, en el terminal de buses, que es un mapa turístico, en algunos cerros de Valparaíso, y él era de Temuco, entonces no cachaba mucho, dijo, “yo lo que voy a hacer, voy a tomar una micro, voy a comprar parchecuritas, voy a ir a la parte más alta del cerro y voy a ir puerta a puerta vendiendo parchecuritas”, he..., le pase las 5 lucas, después andaba con agujas, después andaba con aspirinas, mas los parchecuritas, después andaba, ahora tiene 3 carros de sopaipillas en Valparaíso, yo estuve, el mes, este mes estuve, el mes pasado, el 27 de octubre estuve, y cada vez que me bajo, paso a buscar mi sopaipilla, y ahí está ahí, esa era la habilidad del hombre, y él la supo explotar y de mi parte, lo único que tuve que hacer fue confiar, he..., pero esa era una habilidad de él po, el negocio, y no sabe escribir, no sabe escribir, he..., me pasaba la plata a mi pa que yo le la guardara, hasta que el final fuimos juntos al banco a pedir una cuenta rut, entonces le enseñe lo de las claves, que se yo, y hoy día el está ahí, he..., entonces yo creo que cada individuo tiene una habilidad, por algo estamos vivos, por algo hemos resistido los avatares de la vida po, entonces creo yo que estas familias son resilientes de por sí, están en pie, tienen habilidades de subsistencia, pero entre nosotros creo que tienen, es como hacerles cariñito a esa habilidad viste, y decir, mostrársela, decir esta es tu habilidad, y no solamente en actividades productivas la gente es buena, es buena en algún movimiento, es buena en una conversación, he..., entonces yo creo que eso deberíamos ser capaces como de profesionales de las ciencias sociales, de las ciencias humanas, y que trabajamos en esta máquina de moler carne, como decía, que es una cárcel, y con estas familias que también están viviendo la prisión, he..., ser capaces de eso, de que ellos vean sus habilidades, y enaltecerlas, y desde ahí que se sientan ellos, personas dignas, se sientan que son capaces y en el fondo es como inyectarlos po, decir oye si tu soy bueno en esto, tu eres el único en esto, he..., pa que puedan de alguna manera sobrellevar esta pesada carga, eso, a eso me refería

Como desarrollas la primera instancia de intervención con las familias?

Mira, he..., actualmente estamos con triada completa, entonces, pero antes también lo hacía así, no...

Con triada te refieres a...?

Una, un psicólogo, un técnico en rehabilitación en drogas y quien habla, un trabajador social, entonces, siempre he hecho lo mismo, he..., cuando por ejemplo son derivados de otro programa Ágora, he..., voy con los profesionales que intervenían, a la familia, entonces me hacen un traspaso con la familia, no?, me presentan ellos, después me presento yo he..., hablo de estos objetivos transversales que hablamos de los, del tema de la oferta programática del centro, de las habilidades sociales, y de expandir un poco, esta, este, que no se si cultural, le hago algunas preguntas, bastante someras, como, como chequeando, que les gusta, si van a visitar o no van a visitar a los muchachos, si hay algo en lo que ellos creen que les puedo ayudar, pero no profundizo mucho, no trato de estar más, mas vigilante a lo que está ocurriendo, con la persona que tengo al frente, lo que pasa alrededor de esa persona, probablemente el cabro chico, hay otros hermano, una mamá, ver un poco si la abuela de este chiquillo, que es la mamá de esta mamá, se acerca o no se acerca, he..., quien habla mas, pa ir cachando un poco la dinámica, he..., posteriormente me dirijo ya un poco mas de manera individual o con mi triada, digamos, y vamos a recopilar antecedentes propios de la disciplina, no?, por ejemplo mi compañero técnico en rehabilitación, va un poco mas por el mapa de consumo, si hay más personas que consumen en la familia, es mucho mas técnica la segunda visita, es mucho mas técnica, hacer un mapa de riesgo, explicarle el programa, ver quienes trabajan, no trabajan, que beneficios sociales están recibiendo, pa saber a que otros beneficios pueden optar, la ficha de protección social, tu sabes que es importantísima, saber si la tienen, no la tienen, que puntaje, saber si están participando, yendo al consultorio, si están participando en el consultorio, si tiene alguna enfermedad crónica, la psicóloga por su lado, habla un poco más, de lo que recuerdo, si hubo problemas en el embarazo, como fue el parto, he...

Ahora, esta instancia diagnostica se da solo en las primeras entrevistas?

Solo en las primeras entrevistas

Y después durante el proceso de intervención?

Después, durante del proceso de intervención, nosotros nos fijamos objetivos que construir, que era lo que te comentaba yo en el primer momento de la entrevista, que tiene que ver con cuales son, que en el fondo es como la primera pregunta, en que le podemos ayudar nosotros, y, empezar a dilucidar eso, y una vez que se dilucida, se conceptualiza, y vamos con esa conceptualización nuevamente a la casa y decimos, mire nosotros, después de este periodo de

tres meses, aproximadamente, donde hemos hecho una visita mensual o dos visitas mensuales dependiendo de las problemáticas, hemos descubierto esto, a usted le parece que esto es lo que nosotros deberíamos trabajar en conjunto?, por lo general es un si, por lo general, y ahí empezamos a trabajar, entonces para cumplir este objetivo, tenemos que hacer esto, esto, esto, esto, he..., desde el trabajo social, me corresponde mucho lo que es derivación, mucha derivación asistida, y con derivación asistida me refiero a que yo tengo que llegar al centro de la mujer, yo tengo que llegar al centro de salud a hablar con el profesional de salud mental, por general un psicólogo, tengo que yo ir al colegio a ver las problemáticas que por que al chiquillo están dándole exámenes libres, porque está más protegido en un colegio que afuera, que si bien es cierto el chiquillo, del hermano que esta privado de libertad, es un chiquillos problemático, con déficit atencional, hiperactivo, la ley a él lo protege, he..., ir también a las municipalidades, ir a ver el tema de la ficha de protección social si puede estar antes o no, y tu sabis que eso tiene mucho de muñequero, mucho de manipulación, ir donde el colega y decir, nosotros somos colegas, ayúdame, esta es mi tarjeta, yo te puedo ayudar en otras cosas, aquí está mi correo, he..., la psicóloga o el psicólogo dependiendo de quien sea, va al tema más crítico, muchas de las visitas, ella se pide unos minutos y está sola con la familia, mientras yo sigo observando cómo se maneja el niño, como se maneja la abuela, como se maneja la hermana, trato de meter la puntita por ahí, de ver si encuentro una hermana que ya tiene 16, 17 años, he..., preguntarle care' palo si está yendo al matron o no está yendo al matron, la importancia de la, del tema de lo que es cuidado, preguntarle si sale mucho a fiestas, si se amanece o no se amanece, si mezcla alcoholes, lo cual no es bueno, o sea, siempre tratando de interactuar en términos de lo que es prevención, de lo que es promoción, rescatando información, he..., es como un poco eso, lo que hacemos, y no hemos tenido la suerte y la posibilidad de, de poder hacer encuentros grupales, esta, hay ciertas ideas lanzadas desde los colegas, pero no hemos concretizado nada, y la intervención familiar se basa en eso, en el domicilio, propiamente tal, en los dispositivos donde entrevistamos con ACJ, muchas de nuestras mujeres están muy violentadas, así entonces los centros de la mujer del Sernam, son súper importantes y los consultorios de salud, y nos contactamos con otros profesionales, les decimos quienes somos primero, en lo que estamos y tratamos de ver cuáles son los objetivos de ellos, porque si son los mismos objetivos, estamos haciendo sobreintervención al cabo y no meter las patas tampoco, entonces, entre comillas meter las patas, o sea, si hay un profesional de otro dispositivo que se esté intencionando algo, he..., entender por qué lo está intencionando y también apoyar a ese profesional, si te permite apoyarla,

pero ese es un poco el trabajo con familias, pero es más territorial compañera, es mas territorial, es mas encima, es mas cima, y sabis que, nos hemos dado cuenta de que, y ojala que esto no me condene, pero muchas veces es re poco lo que hablamos del cabro, porque hay tanta problemática en la familia, hay tanta necesidades de contención, hay tanta necesidad de resolver sus propios problemas, que en varias familias, el joven ha pasado a segundo plano, si bien es cierto, es lo que nos convoca, también creemos que para que este joven se vuelva a incluir en esta familia, esta familia tiene que estar medianamente saneada, medianamente bien, porque o sino el joven va a volver a la misma dinámica, o a la misma, va a volver a las mismas problemáticas que tenía cuando se fue privado de libertad, es como volver al mismo disco pero mas rayao, cachay, entonces también nos apoyamos en eso, a veces sin querer queriendo dejamos un poco más al joven de lao, pa poder resolver alguna problemáticas que están ahí latentes ya, pero pa poder sanear, pa que este joven no llegue a un espacio tan comprimido, tan contaminao, he..., eso.

Respecto de, como crees tú, que debe ser el lenguaje que uno utiliza con las familias?

No técnico, no técnico, no técnico compañera, pero si respetuoso, tampoco hablar coa, no?, entendiendo sí que hay familias que están súper institucionalizadas, muchos jóvenes, otras familias que son netamente criminógenas, pero yo creo que hablarle de “usted es una familia resiliente”, por ejemplo, cri-cri-cri-cri, o, “nuestro proceso terapéutico”, yo creo que tiene que ver con usar un lenguaje cotidiano, transparente, he..., cosas que a veces tienden a chilenismos, y no me refiero a hueon, me refiero por ejemplo a “ya pos señora, movió las patitas? Fue al consultorio o no fue?”, “movió las patitas” a eso me refiero con chilenismos, que de alguna u otra manera te acerquen, y que el otro te haga ver cómo, yo creo como un igual, no tenemos por qué nosotros superposicionarnos, o sea nosotros, insisto, no somos superhéroes ni una panacea he..., pero un lenguaje sencillo también, que las familias entiendan, porque la familia también tiene vergüenza, y hay familias que si no entiende algo, es muy difícil que diga “sabe que don Cristian, no le entendí, me puede repetir?” no, la familia está ahí, y te mira, lo que tu hablar, y de repente no cachan una, entonces yo creo que tiene que ser un lenguaje más cotidiano, con chilenismos, he..., y tenis que ser bastante, he..., como decirlo, tratar de jugar con un lenguaje pero jugar también con las emociones del que tenis enfrenar, jugar en el buen sentido de la palabra, he..., de repente tirar su tallita para distender las cosas, de repente ponerse serio cuando nos sentimos más álgidos, he..., pero tenis que ser capaz en esa intervención, de que el otro te

entienda, de que el otro se motive a meterse en la conversación, a profundizar en la conversación, pero que el otro también te sienta como un igual po, que vea que tu estai captando lo que está pasando con esta familia, y que no le estis hablando en otro idioma porque, he..., los problemas de esta familia, en el lenguaje, son súper concretos, he..., no se po compañera te dicen “no, que el hueon llega todo el día curao y mas encima el hueon pega”, claro pa ti, es violencia intrafamiliar, es vulneración de derechos, hay delitos de por medio cuando hay golpes, hay un montón de conceptos teóricos, judiciales, sociales, terapéuticos que tú los entendis digamos, o que tú los llevai a, o los conceptualizai, yo creo que no podis decirle eso, no podis decirle, usted sabe que, usted está siendo víctima de vulneración de sus derechos, si le podis decir, pero con otro lenguaje, sabe señora, esto no puede seguir ocurriendo, usted está siendo maltratada, y hay una ley chilena que a usted la protege, usted tiene que ir a carabineros, etcétera, pero no podis utilizar un lenguaje muy técnico, eso queda pa los simposio, queda pa los congresos, queda pa los informes que uno entrega pa los juzgados, queda pa, a veces pa análisis de casos con otros colegas, he..., pero con la familia no, tenemos familias analfabetas, tenemos familias con baja escolaridad, tenemos familias que tienen problemas de audición, tenemos familias que tienen problemas de aprendizaje, tenemos familias que son del sur, de zonas extrema rurales, he..., entonces no podis utilizar una verborrea muy intelectual po, muy conceptual, cachay, he..., y yo creo que también es importante que ellos, a través de este lenguaje, no solamente conozcan al trabajador social, al psicólogo y al técnico en rehabilitación, sino que también conozcan al ser humano que está adentro, porque, me voy a tirar a la piscina care palo, yo cuando cruzo el umbral de la puerta, no dejo al Cristian afuera, el Cristian inevitablemente entra con el trabajador social, he..., entra con su historia de vida, entra con sus emociones, entra con sus penas, entra con sus alegrías, entra con su miseria, entra con su riqueza, he..., y yo creo que mucho de lo que es el trabajo social tiene que ver con la historia, tiene que ver con la historia profesional, tiene que ver con la historia personal, no es menor que nosotros hayamos elegido esta carrera, donde estamos en constante, enfrentándonos constantemente al dolor humano, he..., yo creo que nosotros queremos, de alguna manera, hacerle cariño a ese niño interno que tenemos, queremos sanar cosas nuestras como de otros, entonces yo creo que es importante que a través del lenguaje, a este otro que tenis enfrente, te conozca, o sea no solamente conozca a la señorita visitadora, ahh, al señorito asistente social, o hoy día nos llamamos el trabajador social, he..., yo creo que es importante que conozcan a la Paula Carrasco, yo creo que es importante que conozcan a la Sandra Muñoz, yo creo que es importante que conozcan al Cristian González, o sea que nosotros

estamos en esto porque creemos en esto, estamos en esto porque esto es lo que nos mueve, estamos en esto porque es lo que nos hace felices, he..., y estamos en esto porque queremos cambiar el mundo, y queremos cambiar el mundo desde que somos niños, no desde que somos trabajadores sociales, nosotros nacimos queriendo cambiar el mundo y no quisimos cambiar el mundo una vez que entramos a la universidad, lo que elegimos fue pa cambiar el mundo, cachay, he..., pero creo que el lenguaje lo facilita todo eso, y por otra lado, o por el mismo lado en realidad, creo que si nos volvemos muy conceptuales, nos vamos a colocar en un espacio que ellos no nos van a entender y no nos van a aceptar, van a decir “este hueon viene a hablar puras hueas, no le entiendo naa, me deja más mal, me deja más mal de lo que estaba, cachay voh lo que era la resiliencia o no?” le va a preguntar al otro, al que está al lao “No tengo idea que huea es esa, va a decir, ahh, pa que nos preocupamos de hueas...” y claro, si tu eres capaz de interactuar y de enganchar con ellos, de que ellos te entiendan del por qué estay ahí, yo creo que te va a facilitar el cumplimiento de los objetivos y por ende el éxito con esa persona, he..., tampoco decir garabatos ni mucho menos, pero no hay que intelectualizar mucho, y sin desmerecer, gracias a la selección que hizo el programa Ágora, tengo una compañera psicóloga que no es tan, es muy clínica ella, sabe mucho de clínica, pero en las intervenciones familiares, no es psicóloga, es mucho mas horizontal en su lenguaje, y ha facilitado mucho la intervención, pero me ha pasado con otros, en otros programas, con otros psicólogos que son muy psicólogos po, en una oportunidad me acuerdo que le hablaba del complejo de Edipo, he..., y el complejo de Edipo está en una prueba, o el superyó en alguna vez, una persona hablo del superyó, entonces es como, ninguno sabe mucho tampoco, cachay, lo que leíste, en introducción a la psicología, o psicología, personalidades, que se yo, pero, y yo creo que la gente engancha mas con lo cotidiano, o sea porque es gente que está en lo cotidiano, ellos no son, ellos no son gente que se mueve en un circulo de profesionales, no se mueven en un circuito de intelectuales, he..., con suerte leen el diario y leen la cuarta, porque es la que entienden, no leen la segunda ni el mercurio, no porque no les guste, sino porque no la entienden, de hecho a mi me ha costado entender el mercurio por sus distintos cuerpos, cuerpo B de economía, el cuerpo B de deportes, tenis que leerlo de una forma, porque se salta lectura a otro cuerpo, de un cuerpo salta a otro cuerpo, entonces es como complicado, entonces a ellos les gusta la cuarta, y porque la cuarta ha existido tanto tiempo, y porque cuando te subís al transantiago o te subís a la locomoción pública, veis a la gente que viaja de lo periférico a lo céntrico o de lo céntrico a lo periférico, por lo general lleva debajo del brazo la cuarta, no lleva ni la segunda, ni la tercera, y no es un tema precio creo yo, sino que por

un tema que ellos se sienten identificados, y entienden lo que les está queriendo decir, en este caso, el medio noticioso, y yo creo que nosotros tenemos que ser capaces de hacer lo mismo y yo creo que nos pasa lo mismo cuando trabajamos intramuro, nosotros tenemos que ser capaces de conocer el coa, porque tenemos chiquillos institucionalizados po, chiquillos de los 7 años han pasado por hogares de menores, entonces de repente tu decís, “oye luchito tai castigao” y te dice “si poh profe, si no sabe ná que el hueon pa-pa y yo pa-pa, y aquí estoy po, dando duro duro, y duro y duro y malo no mas po” y te dijo muchas cosas po, te dijo hartas cosas como que lo habían querido agredir pero que se había defendido y que no estaba dispuesto a dejarse pasar a llevar, ahh, y que el pa-pa fue una pelea a cuchilla, y entonces te dijo hartas cosas, pero si no entendis el coa, claro tu tampoco le podis decir “ahh, shaaa”, pero tenis que entenderlo po, tenis que ser capaz de entenderlo, he..., de, y también hay una riqueza en el coa que yo creo que tenemos que ser capaces de rescatar, que tiene que ver con que una palabra dice mucho, “no, reboté, no me pegaron la media patá en el pecho”, cuando no les dan la sustitución, o “me tire, me fui en cana” dentro de la cana, que, entonces, tiene una riqueza el coa que, ya quisiera nuestro idioma castellano, porque nosotros nos cuesta mucho a veces decir te quiero por ejemplo, nos damos un montón de vueltas, “oye que te he echado de menos, la otra vez estaba pensando en ti, y mire la tele y me acorde de ti, oye que lindo tu pelo, oye que te queda bien esa chaqueta” y, me demore cuarenta segundos en decirte te quiero, o te extrañe, y yo creo que los chiquillos, en este contexto, te la dicen, y te la dicen cortita, te la hacen corta, “no tiene ni un brillo, sabe qué, no tiene ni un brillo” “sabe que no estoy ni ahí con usted” “ah, wuena, wuena” como le dicen ahora? “Asqueroso”, los que no se, es muy bueno, muy bueno, “no, asqueroso profe” o “estoy reventao”, he... entonces sí, hay que ser capaces de entenderlo, eh, no sé si se hablarlo, pero de entenderlo, y lo mismo con las familias, he..., tenis que, porque en el fondo tu estay yendo a su espacio, tu estay yendo a su territorio, tu estay invadiendo su casa, estay metiendo en su casa, he..., le estay preguntando por, le estay preguntando cuáles son sus problemas, le estay preguntando en que le podis ayudar, le estay tratando de decir mire estas son sus habilidades, he..., mire hablemos de la sustitución, en que puede ayudar usted, o sabe que, hagamos un mapa de riesgo del consumo, hay alguien en su familia que consuma, hubieron intentos de suicidio en su familia?, hay gente que se haya suicidado?, hay gente que tenga problemas de alzhéimer?, entonces si ustedes se meten en su mundo, lo mínimo que podía hacer es tratar de hacerte entender, eso.

Gracias

Entrevista 6

Carol Lagunas, Trabajadora Social, Programa Ambulatorio Intensivo en Drogas Ágora Santiago, del Centro de Internación Provisoria (CIP Mujeres) y Centro de Régimen Cerrado (CRC- Mixto) Santiago. Imputadas y Condenados/as en el marco de la LRPA.

Carol, cuéntame un poco que entiendes tú por experiencia de intervención exitosa con familias de jóvenes infractores de ley que están privados de libertad

He..., es larga la pregunta, no, pero trabajar con familias, o sea, una experiencia exitosa de trabajo con familias, es cuando la familia, he..., mas que motivarse, realiza un, un, un compromiso de apoyo, de todo el proceso, de una vez que estando acá, una vez que ingresen, de repente son un poco resistentes pero, se incorpora, se involucra con la problemática, la entiende, la comprende, la conoce, la reconoce y ahí se trabaja po, hacer un trabajo en conjunto, y después ya que salen los chiquillos, que la familia acceda a, nuevamente incorporar a este miembro a la familia, que muchas veces estuvo por mucho tiempo ausente, ahora que todas tengan las competencias que uno espera, es un poco difícil, pero se pueden trabajar, eso es como, como exitoso

Como se desarrolla este proceso de compromiso, de apoyo, de conocer, de reconocer por parte de la familia?

Es que como te dije las familias son siempre todas muy distintas, tienen particularidades, partiendo de cómo se conforman, de la historia de vida de la familias y a partir de eso es que uno, tiene que hacer un proceso muchas veces lento, yhh, se lleva principalmente la vinculación que tú puedas desarrollar po, una vinculación sana, que no sea dependiente, que no tome la misma, quizás la misma dinámica que la familia lleva, eso po, son procesos que cada, cada familia tiene su tiempo po, los funcionamientos, es así como también ellos van a funcionar contigo.

Que elementos principales ves tú en esta intervención, que debe desarrollar el trabajador social en la intervención con las familias?

Elementos o como habilidades?

Como tú quieras...

Yo creo que la primera habilidad que uno tiene que desarrollar es como la empatía, he..., la capacidad de escucha, yo creo que a muchas de estas familias nunca se les da como un espacio apropiado he..., donde haya una persona que se sienta, te mira y te escucha, y sin interferencia alguna, entonces yo creo que la escucha, la empatía, he..., la capacidad de poder desarrollar un vínculo con otro, y que, hacer comprender que este vínculo en algún momento, como dije en una oportunidad, este vínculo desaparece po, es como entregar las herramientas, competencias y que ellos tienen capacidad de desarrollar más vínculos con otro tipo de personas, hasta con los mismos miembros de tu familia, revincular eso, como que esa habilidad es fundamental, sobretodo en el trabajo también con jóvenes, familias donde al interior de esas familias hay jóvenes

Y como se desarrolla este proceso de intervención?

Como etapas y todo eso, como se van desarrollando? Eso yo creo que siendo muy respetuoso y sacando como prejuicios fuera, he..., y, y dándose el tiempo de conocer, muchas veces uno tiene ciertas resistencias por las mismas como problemáticas, muchas veces uno trabaja con familias que son de narcotraficantes y de por si genera mucha resistencia o, o los lugares de encuentro son muy armados, entonces eso complica un poco el que tú te puedas acercar y puedas hacer un trabajo siempre guiado como en la sinceridad, la verdad he..., y este principio es claro, al principio es una vinculación que va a depender de las características, problemáticas de cada familia, y, y luego ya, creo que uno siempre tiene que realizar como la devolución de todo y dejar siempre claro para que esta, con qué es lo que se va a trabajar, si en cuanto a tiempo, porque el tiempo es, como trabajas con elementos que son del sistema judicial e igual es, va a depender mucho de eso, o sea depende mucho de eso, diferente es cuando nosotros trabajamos con familias CIP, o sea CRC, que tenemos más tiempo, hay un proceso de conocer mucho más potente, uno como que, la familia te reconoce, te va validando, cosa que muchas veces las familias CIP es como, claro, está el profesional pero, lo único que quieren es que salgan los chiquillos, entonces mientras más rápido pasen por acá, mejor, más al olvido, yhh, por eso hago esa distinción entre proceso entre una familia con chiquillo CIP o chiquilla, y una chiquilla CRC,

hay mucho mas, nosotros llevamos años trabajando con familias CRC, y el proceso ha sido mucho más lento, más profundo, las temáticas bien distintas.

Como se inicia el proceso?

El contacto como inicial? Principalmente acá, claro porque como estamos con población cautiva, siempre aparece alguien de la familia, y aquí se hace el primer contacto con el miembro, con el que venga, que claro, muchas veces es la familia, rara vez son los, o parejas, he..., luego se acuerda, se presenta el programa y se acuerda una visita en el espacio de ellos, que después se le explica que es importante el apoyo a los chiquillos, como vive, con quien vive...

Esta es como la etapa diagnostica?

No, no, la etapa inicial de vincularse con el joven, la dinámica es que ingresa un chiquillo, cierto, o tomamos contacto telefónico para ver si viene o no viene a visita y poder conocernos, o sino a la eventualidad de la visita, nosotros entramos y vemos si un chiquillo o la chiquilla esta con la familia, nos acercamos, y este es como el inicial, después el tema del contacto más afuera, el contacto también que uno los cita, vienen, después viene un trabajo más profundo que es, no se po trabajar con la familia a nivel de encuentros, y así vamos...

Como se elaboran los objetivos de intervención?

Con los chiquillos y las familias...

Ya, como es este proceso?

He..., ahora mismo, reciencito, se van construyendo, he..., a medida que van apareciendo necesidades de ellos, he..., ahora me toco trabajar con una familia que, claro no habían tenido nunca el espacio de conversación, aparte de la visita o de las peleas afuera con la hija, y ahora justamente ella solicitó un espacio donde ella poder estar tranquila con su hija, a pesar de cuanto años lleva, uno y medio, dos, entonces en base a eso uno va modificando po, entonces yo le dije a mi compañera, que había que hacer una modificación en el objetivo de intervención que se plantea en un principio, con la familia y con la joven, y eso también se va transmitiendo y así lo vamos a construir

Y estos objetivos, este conocer a la familia, en qué pones más atención?

No sé si pongo más atención, pero quizás en la necesidad como inmediata para después llegar y como profundizar más y hacer entender que esa necesidad viene de otra necesidad que a lo mejor, y que es importante no sé ir trabajando de a poco, siempre los tiempos se tienen que ir como, transmitir a la familia el tema de los tiempos, y de la diferencia entre unos miembros, porque muchas veces surgen las comparaciones, de un hijo con otro, entonces las mamás o los papás que vienen, van comparando, entonces eso también genera, que no todos los hijos son distintos, que todos también tienen tiempos de desarrollo, una madurez distinta, necesidades distintas, no sé si te estoy respondiendo tus preguntas...

He..., la verdad es que quería saber en definitiva cuáles son los elementos que presenta la familia, en los cuales tu pones mayor atención. Pones atención no sé en sus problemas, en sus necesidades, en sus fortalezas, en la dinámica relacional, en que pones tu más, hincas más el diente, por decirlo de alguna manera?

Primero en los problemas, o sea el por qué están acá, y después tu vas descubriendo las capacidades que tienen, cachay? He..., los proyectos también que tuvo... con un chiquillo que está aquí privado de libertad, igual es distinto, igual va cambiando, el chiquillo después va a salir y el proyecto de vida conjunto va a ser otro, pero ellos ya van a tener en cuenta que tipo de capacidades les tinca, aquel quizás acudir a que vea a su..., que cuenta con su red de apoyo es distinto, que es muy distinto a cuando ellos llegan sin nada, muchas familias ahora son muy sobreintervenidas y lo tienen más que claro, y a veces eso también va agotando, las desgasta

Y esa identificación, por ejemplo de las redes, la haces tú, la hacen mismas familias, los jóvenes, como es ese proceso?

Entre las familias y los jóvenes, ahí va viendo cual es el historial, que tipo de red utilizan, si es con otro tipo de familia, si es con personas, con redes naturales, si son redes que están más involucradas en el territorio, que tienen que ver con el tema de la iglesia, un poco más de creencia, más que más instrumental, cachay?

Como es el lenguaje en esta relación con la familia?

He..., yo creo que uno siempre tiene que llegar con un lenguaje más adecuado, o sea, no va a llegar a hablar técnicamente y no te van a entender nada, es diferente del lenguaje que se utiliza con un, con un profesional y no se habla de la misma, que trabaja dentro de un mismo programa,

el lenguaje tiene que ser el adecuado para que ellos puedan entender, que sea con palabras quizás no tan elaboradas, un poco más simples, que te dan, yo creo que después se van familiarizando quizás con un lenguaje un poquito más complicado, pero eso es como uhh, a largo plazo.

Tú has tenido experiencias de intervención exitosas?

Si, es difícil, es súper difícil, pero sí, sí, hace poco, con una familia que tenía muchos recursos, y el chiquillo igual, y me pone muy contenta que ahora este joven vaya a volver acá, y se puede hacer un proceso...

Que características tuvo esa intervención?

Una familia presente, muy crítica, la familia que también tuvo mucha capacidad de contención con el joven, afecto, mucha emocionalidad, conexión con el otro, he..., vivieron su proceso, hubo un proceso de separación, de duelo, luego vivieron como la necesidad de salir adelante y ahí empezaron a acceder a un trabajo

En que colaboraste tú?

Colabore con, con... y también yo creo que se relacione mucho con las capacidades también personales, emm, y también a colaborar a transmitir al equipo, mi visión del caso, a generar también estrategias al principio de la intervención, a mantener también un trabajo con la familia que fuera, que fuera un trabajo seguido, que no fuera intermitente, porque estaba la familia con muchos, con muchas ganas, que teníamos tiempos distintos, po, yo tenía, que tenía un ritmo distinto

Que estrategias de vinculación utilizaste?

He..., el ir constantemente a su lugar de residencia, también conversando un poco, haciendo historia del territorio que también es conocido para mí, que no es ajeno, no sé, de repente, de hacer una... con la mamá que respondiera a su necesidad, hacer una vinculación también entre el chiquillo, la mamá, yo, que te tuvieran información, o sea yo estoy trabajando esto con tu mamá, o esto, o yo estoy trabajando... una comunicación que no fuera entrecortada, que fuera conocida por todos po, los que estamos trabajando

Que otros elementos crees tú que aportaste como profesional?

En este caso?

O en algún otro caso...

Yo creo que lo más importante trabajar en este ámbito, es que generen un daño al otro, es como sacarse un poco esa chapa y tener como he..., creer en un cambio, creer en el cambio, o sea si no, yo no creo que los chiquillos que pueden cambiar yo no estaría aquí, y poner como toda mi creatividad, la alegría, transmitir un momento de alegría, no es que vaya a andar jajaja, pero, como que ellos sientan un espacio contenedor también

Y con la familia?

Con la familia es, lo que te dije hace poco que es cómo, que ellos puedan de repente con tanto problema ni siquiera se detienen a ver cuáles son las causas, y que ellos puedan ver como las capacidades del otro, en positivo, siempre... pero es como ir reforzando eso, como que ir también dando cuenta de los pequeños cosas, de los pequeños avances que van realizando los chiquillos acá, independiente que están en un contexto como súper regulao y todo, pero que exista... el cariño, el sentimiento, que no pierdan el contacto pese a la situación intramuros.

Hay alguna otra cosa que me quieras decir en cuanto a la intervención con familias tendiente al éxito?

He..., es como súper subjetivo el éxito, va a depender mucho de mis propias percepciones, pero yo creo que si una familia tiene la capacidad de realizar un proceso exitoso... es como un vaivén, nunca va a ser una familia parejita, siempre es el mismo, así que también es como... incorporarlos también y que ellos tomen parte del éxito muchas veces con los chiquillos, pero lo importante es que ellos tienen la capacidad de decidir, de superar distintas problemáticas, una que su hijo cayó preso... temas más económicos, pero independientemente de la problemática, que ellos puedan salir adelante en estas situaciones, van a poder salir adelante con todas las variables que se trabajo, cachay, devolver que tienen la capacidad de salir adelante, o cambiar su realidad, o construir un proyecto de vida distinto, con, porque siempre son familias de sectores que vienen muy vulnerados, entonces a pesar de eso, que él, como de las dificultades que puedan existir contextuales, es...

Gracias

Una cosita que me faltaba, que es muy distinto trabajar con familias que tienen hijas privadas de libertad, que hombres, las mujeres son mucho más castigadas, como que siempre en las familias está muy presente la figura materna, entonces también entre personas del mismo género se cuestionan demasiado, más que culpabilizar, es como castigar, como que se entrega mucho la responsabilidad de otro, de la situación, en cambio con los hombres es mucho más de protección, es de también inculpar, pero también como de justificarse un poco desde el rol, en cambio en la mujer no es así, pero en ambas se pueden encontrar este tipo de potencialidades

Y las familias castigan a las mujeres

Si po

Y de qué forma las castigan?

Castigar por ejemplo en no asistir a la visita al principio, si solicitan sustitución y si ya no están presentes, eso ya la presencia física para ellos, es que estar siempre recordando un poco las conductas como negativas, siempre definen como la responsabilidad a las chiquillas y no existe un poco la reflexión, en cambio a los hombres, es protección... he... y a pesar que pueden estar en conflicto, ellas están, como que no hay ese abandono físico, independiente de cómo haya sido el modelo de crianza de los papás... importante...

Gracias