



Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y Económicas

Escuela de Trabajo Social

**“CARACTERIZACIÓN QUE OTORGAN LOS/AS PROFESIONALES DEL
PROGRAMA 24 HORAS A LA INTERVENCIÓN SOCIAL QUE REALIZAN
CON LOS NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES”**

Tesis para optar al grado de Magíster en intervención social Mención Familias

Autor: Daniela Espinoza Z.

Docente guía: Lorena Valencia G.

Santiago de Chile

2015

Agradezco a mis padres: Mónica y Rolando, y hermano, Gonzalo, por el apoyo incondicional a lo largo de todo este proceso.

Agradezco a mi compañero, Alejandro, por acompañarme y formar parte de este proceso de aprendizaje, no sólo como pareja, sino que también como colega.

Agradezco a la Profesora Lorena Valencia, por el apoyo, paciencia, comprensión y aprendizajes obtenidos a lo largo del proceso de investigación.

¡Muchísimas gracias!

ÍNDICE

Resumen	Pág. 4
Introducción	Pág. 5
Capítulo I: Planteamiento del problema de investigación	Pág. 7
1.1.- Antecedentes y problema de investigación	Pág. 7
1.2.- Justificación	Pág. 17
1.3.- Objetivos general y específico	Pág.19
Capítulo II: Marco Teórico – Referencial	Pág. 20
2.1.- Marco teórico	Pág. 20
2.2.- Marco referencial	Pág. 38
Capítulo III: Marco metodológico	Pág. 48
3.1.- Metodología	Pág. 48
3.2.- Plan de análisis	Pág. 53
3.3.-Matriz de análisis categorial	Pág. 54
Capítulo IV: Análisis	Pág. 58
4.1.- Análisis descriptivo	Pág. 59
4.2.- Análisis interpretativo	Pág. 107
Capítulo V: Conclusiones	Pág. 125
Capítulo VI: Bibliografía	Pág. 137
Anexos	Pág. 145

RESUMEN

La presente investigación busca conocer la manera en los/as profesionales del Programa 24 horas, que se desempeñan en las comunas de La Pintana y La Florida, caracterizan la intervención social que realizan con los niños, niñas y jóvenes.

El objetivo de conocer dicha caracterización, radica en identificar los elementos principales que forman parte de los procesos de intervención social que se realiza en pos de la niñez y juventud, incorporando la motivación que poseen los/as profesionales para trabajar con los niños y niñas, formas de generar vínculo con éstos y éstas, qué conforman los procesos de intervención, los enfoques que sustentan las diversas intervenciones, como así también cuáles son los aprendizajes obtenidos a lo largo del ejercicio profesional en el Programa 24 horas.

Para lo anterior, se realizaron nueve entrevistas, con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados en la presente investigación.

En el análisis, se espera generar hallazgos respecto de qué constituye la intervención para los/as profesionales, como así también cuáles son los tópicos centrales que compone la intervención social que realizan, en torno al contacto y vinculación con los niños, niñas y jóvenes que participan del Programa 24 horas.

La presente investigación, busca generar un diálogo con quienes día a día llevan a la práctica la intervención social con los niños, niñas jóvenes, instancia en la cual se incorporan diversas profesionales, tales como trabajadores/as sociales, psicólogos/as, abogados/as y sociólogos/as. Aquí, se encontrarán reflexiones respecto de la manera en la cual se caracteriza la intervención social, desde los/as mismos profesionales, donde además se incorporan elementos que podrían ser un aporte en el diseño de las políticas públicas en torno a los Derechos de los niños y niñas.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación, busca señalar las distintas maneras en las cuales los/as profesionales del Programa 24 horas, caracterizan la intervención social que realizan con los niños, niñas y jóvenes. Para efectos de la presente investigación y entorno a la factibilidad del estudio, ésta se realizará en la comuna de La Pintana y La Florida.

Lo anterior, surge a partir de la diversidad de Ministerios que componen el Programa 24 horas, como así también la multiplicidad de enfoques, objetivos y profesionales que participan de dicho programa.

Para el desarrollo de la presente investigación, en un comienzo, se presentarán los elementos que conllevaron al planteamiento del problema, indicando la pregunta de investigación, que corresponde a *¿De qué manera los/as profesionales del Programa 24 horas caracterizan la intervención social que realizan?*, como así también la justificación de la presente investigación. Posteriormente, se indicará el objetivo general, como así también los objetivos específicos.

Luego, se señalará el marco metodológico, donde se señalará el tipo de investigación, paradigma, enfoque, método, técnica de recolección de datos, criterios de selección de informantes y criterios de validez de la presente investigación.

Posteriormente, se presentará el marco teórico – referencial, el cual se enfocará en las siguientes temáticas: Intervención social, conceptualizaciones de niñez y juventud y Programa 24 horas.

Consecutivamente, se realizará el análisis de los relatos y discursos de los/as profesionales, el que se compondrá de un análisis descriptivo y posteriormente un análisis interpretativo, en torno a la motivación para trabajar con los niños, niñas y jóvenes del Programa 24 horas, como así también en torno a las formas de vinculación, procesos de intervención, enfoque que la sustentan y aprendizajes obtenidos a lo largo del ejercicio profesional en el presente programa.

Finalmente, se desarrollarán las conclusiones del proceso de investigación, donde se señalarán los hallazgos y resultados.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.- Antecedentes y Problema de investigación

La presente investigación, se centrará en señalar la manera en la cual los/as profesionales del Programa 24 horas caracterizan la intervención social que realizan en las comunas de La Pintana y La Florida.

Para lo anterior, es importante indicar que el Programa 24 Horas, depende del Servicio Nacional de Menores – SENAME – y la Subsecretaría de Prevención del Delito, los cuales buscan en dicho Programa, resguardar y proteger los derechos de los niños, niñas y jóvenes, que han sido víctimas de vulneración de derechos, como así también de aquellos que han infringido la ley.

Para lo anterior, es importante señalar que el día 20 de noviembre del año 1989, la Asamblea General de las Naciones Unidas, firma y ratifica la Convención de los Derechos del niño, la que entró en vigencia el 2 de septiembre del año siguiente. La Convención de los Derechos del niño, *“es un tratado internacional que reconoce los derechos humanos de los niños y las niñas, definidos como personas menores de 18 años. La Convención establece en forma de ley internacional que los Estados Partes deben asegurar que todos los niños y niñas —sin ningún tipo de discriminación— se beneficien de una serie de medidas especiales de protección y asistencia; tengan acceso a servicios como la educación y la atención de la salud; puedan desarrollar plenamente sus personalidades, habilidades y talentos; crezcan en un ambiente de felicidad, amor y comprensión; y reciban información sobre la manera en que pueden alcanzar sus derechos y participar en el proceso de una forma accesible y activa”* (UNICEF, 2014: s/p)

Por su parte, Chile, el 1 de Enero de 1980, crea el Servicio Nacional de Menores – SENAME – organismo del Estado dependiente del Ministerio de Justicia, que se preocupaba de los niños, niñas y jóvenes, a los que situaba en una situación irregular, vale decir, a aquellos que *“conciben a los niños y a los jóvenes como objetos de protección a partir de una definición negativa de estos actores sociales, en palabras de Antonio Carlos*

Gomes da Costa, una definición basada en lo que no saben, no tienen o no son capaces. En líneas generales, el sistema de la situación irregular puede ser caracterizado mediante las siguientes nociones: La primera es que refleja criterios criminológicos propios del positivismo de fines del siglo pasado y principios de éste. De esa concepción positivista se deriva un sistema de justicia de menores que justifica las reacciones estatales coactivas frente a infractores (o “potenciales infractores”) de la ley penal a partir de las ideas del tratamiento, la resocialización o neutralización en su caso y, finalmente, de la defensa de la sociedad frente a los peligrosos (...) El segundo rasgo característico de la situación irregular es el argumento de la tutela (...) El tercer rasgo característico de estas leyes es la singular función atribuida al juez de menores, quien deja de cumplir funciones de naturaleza jurisdiccional para cumplir funciones más propias de las políticas sociales, por decirlo de alguna manera” (UNICEF, 1999: s/p)

Chile, el año 1990, suscribe la Convención de los Derechos del niño, en la cual se compromete a velar por el respeto y resguardo de los derechos de los niños, niñas y jóvenes (desde los 0 hasta los 17 años, 11 meses y 29 días). A partir de lo anterior, el SENAME, debió reorientar y rediseñar sus prácticas y formas de intervención, donde éstos y éstas fueran visibilizados/as como sujetos de derechos y no en situación irregular. Es por lo recientemente señalado, que nacen los Programas de protección y promociones de derechos¹.

De esta forma los niños, niñas y jóvenes, son considerados por la sociedad: “*como un sujeto y actor estratégico para el logro del desarrollo del país*” (Tello, 2003: 10). Ser sujeto de derechos, “*implica, sobre todo, que para definir el interés superior de un niño será determinante la propia visión del niño, como titular de los derechos, sobre cuáles son sus intereses, o sobre cómo y cuándo quiere ejercer sus derechos. Un titular de*

¹ Algunos de esos Programas son: CAD (Centro de atención diurna), CIJ (Centro Infanto Juveniles), Programa de Prevención Comunitaria (PPC), Oficinas de Protección de Derechos de niños, niñas y jóvenes (OPD), Hogares de Menores (sólo podían ingresar los niños y niñas que contaran con una orden judicial que acreditara que eran víctimas de vulneración de derechos), entre otras.

derechos reclama para sí un rol protagónico en la decisión de cómo ejercer y proteger sus derechos. Esto vincula estrechamente este principio del interés superior del niño con el principio de autonomía” (Couso, 2006: 145).

No obstante a lo anterior, el SENAME no sólo ha debido preocuparse de los niños, niñas y jóvenes que han sido víctimas de vulneración de sus derechos, sino que también de aquellos que han cometido infracciones a la ley. En el año 2005, se promulga la nueva Ley de responsabilidad de los adolescentes por infracciones a la ley penal N° 20.084, donde se rebaja la edad de los niños, niñas y jóvenes infractores/as de ley de los 16 años a los 14 años de edad. Asimismo, los niños y niñas menores de 14 años de edad, tendrán la categoría de inimputables.

Tomando en consideración ambas aristas, el SENAME debió buscar diversas estrategias para intervenir con los niños, niñas y jóvenes que han sido víctimas de vulneración de sus derechos, como así también con aquellos que han realizado una infracción a la ley.

Es por lo anteriormente señalado, que en el año 2009, el Gobierno de Michelle Bachelet creó el Programa 24 Horas, el cual mantiene su ejecución hasta la actualidad². Dicho programa surge a partir de una red intersectorial entre el Ministerio de Justicia (con el Servicio Nacional de Menores) y el Ministerio del Interior (con la Subsecretaría de Prevención del delito), donde años más tarde se sumó el Ministerio de Salud (con los equipos de salud mental comunales) y Ministerio de Educación.

El Programa 24 horas, nace a partir de un diagnóstico realizado en diversas comunas de Santiago, donde se obtuvo como resultado que los niños, niñas y jóvenes que poseían denuncias, ya sea por vulneración de derechos o bien por inimputables o

² Cabe destacar que durante el gobierno de Sebastián Piñera, el Programa cambió de nombre a “Programa Vida Nueva”, no obstante cuando Michelle Bachelet asume la presidencia en el año 2014, el Programa volvió a su nombre original: “Programa 24 horas”.

infracción de ley, no eran partícipes de un proceso de intervención y atención oportuna y especializada.

Carabineros de Chile es la institución encargada de registrar las denuncias, ya sea por vulneración de derechos o infracción de ley, en una base de datos llamada Programa de Seguridad Integrada – PSI – 24 Horas. Dicho Programa, posee como objetivo último generar *“un modelo de gestión territorial que permita brindar una atención oportuna y eficiente a niños, niñas y adolescentes, con el fin de reducir los reingresos de dicha población a Unidades Policiales de Carabineros, registrados en la base de datos del Programa de Seguridad Integrada 24 Horas”* (Vida Nueva, 2010: 5). El Programa 24 Horas se ejecuta hasta la actualidad en ocho comunas pilotos³.

Los dispositivos que componen el Programa, son dependientes del Ministerio de Justicia (Servicio Nacional de Menores) y Ministerio del Interior (Subsecretaría de Prevención del delito)⁴, sumándose en los años venideros en Ministerio de Salud y el Ministerio de Educación.

Ahora bien, tomando en consideración que el Programa 24 Horas depende de diversos Ministerios, es importante señalar los objetivos identificados en el diseño de éste: desde el SENAME se enuncia como: *“Interrumpir las conductas transgresoras y/o la superación de vulneración de derechos en niños, niñas y adolescentes derivados del Programa 24 horas en 8 comunas de la Región Metropolitana”* (Vida Nueva, 2010: 21);

³ La Pintana, La Florida, La Granja, Lo Espejo, Puente Alto, Recoleta, Peñalolén y Pudahuel.

⁴ Los proyectos dependientes del Servicio Nacional de Menores son: las Oficinas de Protección de Derechos (OPD), Programas de Prevención Focalizada (PPF), Programa de Intervención Especializada (PIE), Programa de Reinserción Educativa (PDE), Programa de Consumo Problemático de Drogas (PDC) ; los dependientes de la Subsecretaría de Prevención del Delito son: Equipos de Evaluación de Riesgo Sociodelictual (EER) y Terapia Multisistémica (MST); y finalmente son dependiente del Ministerio de Salud los Equipos de Salud Mental Comunal, los que se pueden ubicar en los Centros Comunitarios de Salud Mental (COSAM) o bien Centro de Salud Mental (CESAM).

mientras que desde la Subsecretaría de Prevención del Delito se identifica el siguiente: *“Interrumpir las carreras delictivas de niños, niñas y adolescentes menores de 14 años que han ingresado a las comisarías del país por comisión de delitos”* (Ministerio del Interior, 2010: s/p), lo que evidencia que el SENAME se centra en el resguardo de los derechos de los niños, niñas y jóvenes ya sea por infracción de ley o vulneración de derechos, mientras que el Ministerio del interior, sólo se centra en aquellos que han cometido algún delito y no considera el historial de vulneración de derechos que han sufrido los niños, niñas y jóvenes.

Asimismo, respecto de los enfoques de intervención que posee el Programa 24 Horas, en el diseño de éste, emanado desde el SENAME, se señalan los siguientes:

-Enfoque de Derechos, el que refiere que *“implica entender las necesidades del niño, niña o adolescente como “derechos”, exigibles o ejercibles para el resto de la sociedad, implicando la obligación no de ‘proteger a los niños’ sino los ‘derechos’ de los que son titulares. También significa reconocer como elemento clave la participación infanto-juvenil; asumiendo la capacidad del niño, niña y adolescente de enjuiciar la realidad, desde su particular forma de relacionarse consigo mismo y con el medio, y conforme con la etapa vital en que se encuentre”* (Vida Nueva, 2010: 22)

- Enfoque Multisistémico, el que *“busca comprender tanto el sentido global de la propuesta de intervención, como el significado de las decisiones respecto a qué, cuándo y de qué manera actuar en la atención de los casos (...) El modelo se sustenta en la premisa de que los problemas de comportamiento juvenil no pueden ser trabajados sin influenciar el entorno y redes sociales del o la joven”* (Vida Nueva, 2010: 23)

- Enfoque Socio – educativo, señala que *“la intervención educativa social se inserta en los espacios cotidianos de la vida de los niños, niñas y adolescentes atendidos y sus figuras significativas, bajo la forma de acciones y conversaciones, respetando el “goce de la libertad”* (Vida Nueva, 2010: 24)

- Enfoque Riesgo – Necesidad, el que define las siguientes características “*el Principio de riesgo establece que el nivel de tratamiento que recibe un infractor de ley debe ajustarse al nivel de riesgo de éste último (...) El Principio de Necesidad identifica dos grandes tipos de necesidades en el sujeto infractor: las criminogénicas y las no criminogénicas. Las necesidades criminogénicas son factores de riesgo que, al ser modificados, se asocian con cambios en la reincidencia (...) en tanto que necesidades no criminogénicas como la ansiedad y autoestima deben limitarse a un rol secundario, dado que focalizar la intervención sobre estos aspectos no impacta sobre el comportamiento infractor en el futuro*” (Vida Nueva, 2010: 24).

Cabe destacar que los enfoques recientemente señalados, por lineamiento del Programa, deben coexistir en todos los Proyectos y Programas del Programa 24 Horas⁵, por lo que los/as profesionales que realizan los procesos de intervención social con los niños, niñas y jóvenes deben llevarlos a cabo en su integralidad. De aquí, surge el problema de investigación, debido a la multiplicidad de enfoques, como así también de objetivos que posee el Programa en cuestión.

A partir de lo señalado, es relevante mencionar que si bien el Programa 24 Horas nace a partir de la intersectorialidad de Ministerios, quienes lo componen se suscriben en marcos distintos en lo que refiere a los niños, niñas y jóvenes, ya que por su parte el SENAME busca proteger los derechos de quienes han sido vulnerados en sus derechos como así también interrumpir las conductas transgresoras, mientras que la Subsecretaría de Prevención del Delito enmarca el Programa en el Plan Chile Seguro, que es el Plan Nacional de Seguridad Pública. Dicho Plan “*contempla un conjunto de acciones a*

⁵ Oficinas de Protección de Derechos (OPD), Programa de Prevención Focalizada (PPF), Programa de Intervención Especializada (PIE), Programa de Reinserción Educativa (PDE), Programa de Consumo Problemático de Drogas (PDC), Equipos de Evaluación de Riesgo Sociodelictual (EER) y Terapia Multisistémica (MST), Centros Comunitarios de Salud Mental (COSAM) y Centro de Salud Mental (CESAM).

desarrollar en el período 2010-2014 para combatir la delincuencia” (Ministerio del Interior, 2010: s/p) donde éste posee como premisa disminuir los niveles de inseguridad en la sociedad, destacando que *“la delincuencia es un flagelo que agrede nuestras seguridades más básicas. Impide a nuestros hijos ir o volver tranquilos del colegio, a nuestras madres salir confiadas a trabajar, a nuestros comerciantes abrir seguros su negocio, a nuestros jóvenes estudiar y entretenerse sin temor. Esas seguridades primordiales que la delincuencia nos arrebató cada día, son las bases sobre las cuales debemos construir, para todos, el país de oportunidades, seguridades y valores que imaginamos. Para levantar ese país, para que cada chileno lleve adelante sus sueños y esperanzas sin temor, necesitamos que en nuestras ciudades, barrios y calles primen el orden y el respeto (...) Hoy la delincuencia nos golpea mucho más fuerte que hace diez años”* (Ministerio del Interior, 2010: s/p). Desde esta lógica, desde la Subsecretaría, el foco no estaría centrado en los niños, niñas y jóvenes como sujetos de derechos, sino que más bien en disminuir la delincuencia que estaría siendo provocada por éstos y éstas, ya que a su vez, *“busca impedir el desarrollo de tales trayectorias delictivas en el caso de menores de 14 años ingresados a las comisarías por vulneración de sus derechos”* (Ministerio del Interior, 2010: s/p). Desde esta mirada, los niños y niñas que poseen denuncias en Carabineros por haber sido víctimas de vulneración de derechos, son posibles y futuros delincuentes.

Asimismo, los objetivos y enfoques del Programa 24 Horas, también evidencian que el SENAME y la Subsecretaría persiguen objetivos finales distintos en lo que refiere los niños, niñas y jóvenes: el enfoque de derechos se centra en que éstos y éstas son sujetos de derechos, donde se consideran como personas con opinión y participes y protagonistas de su proceso de intervención, mientras que el enfoque de riesgo – necesidad se centra en las necesidades de los niños, niñas y jóvenes y no en sus derechos, por lo que los objetivos de ambos enfoques son distintos.

A partir de la multiplicidad de enfoques y objetivos del Programa 24 Horas, los/as profesionales, llevan a cabo la intervención social, instancia en la cual se vinculan con los

niños, niñas y jóvenes que son partícipes del Programa, plasmando allí la motivación que poseen para trabajar con éstas y éstas, como así también las formas de vinculación y enfoques que sustentan la intervención, lo que finalmente establece la manera en la cual se realizan los procesos de intervención social y los aprendizajes obtenidos durante el ejercicio profesional.

Desde esta perspectiva, como así también con la finalidad de conocer la percepción de los/as profesionales, resulta relevante realizar la presente investigación, ya que se centra en la manera en la cual los/as profesionales/as del Programa 24 horas caracterizan la intervención social que realizan día a día. Lo anterior, permitirá a su vez indagar en las motivaciones de los/as profesionales para trabajar con los niños, niñas y jóvenes, como así también en los enfoques que sustentan las intervenciones, describir las formas de vinculación y los procesos de intervención social, para finalmente señalar los principales aprendizajes obtenidos durante el ejercicio profesional de quienes participan del Programa 24 horas.

Cabe destacar que la intervención *“se transforma en un catalizador que acelera situaciones, encuentros, acontecimientos, reconectando aquello que diferentes crisis y formas de dominación separaron, buscando y deconstruyendo diferentes formas de fragmentación social, histórica, política y cultural (...) Así la intervención, nuevamente, se torna en un lugar de construcción de más nuevas preguntas, donde lo construido puede ser desarmado, re hecho y básicamente transformado”* (Carballeda, 2013: 12).

A partir de la definición recientemente expuesta, al conocer cómo caracterizan los/as profesionales la intervención social que realizan, se podrá describir e indagar la realidad desde la visión de los/as profesionales del Programa 24 Horas, específicamente la motivación para trabajar con niños, niñas y jóvenes, formas de vinculación, procesos de intervención, enfoques que sustentan el ejercicio profesional y aprendizajes obtenidos de parte de los/as profesionales, lo que finalmente determina la forma de llevar a cabo la intervención social.

A partir de lo enunciado hasta el momento, la pregunta de investigación es la siguiente: ¿De qué manera los/as profesionales del Programa 24 horas caracterizan la intervención social que realizan?

De manera paralela, es importante mencionar, que se han realizado investigaciones en torno a la visión de los/as profesionales en tanto características de las intervenciones sociales.

En esta línea, es importante mencionar la investigación realizada por Cecilia Correa, Tatiana Galdames, Brenda Jamett y Jaime Zagal, la cual fue llamada: Estudio sobre formas de intervención social que realizan instituciones que trabajan con personas en situación de calle. El propósito de la investigación mencionada era *“conocer las estrategias de intervención de diferentes instituciones que trabajan con varones adultos en situación de calle, y que junto con desarrollar la dimensión asistencial característica de este tipo de intervención, incorporan en su práctica la dimensión promocional, propuesta emergente en las intervenciones que se realizan con este grupo de beneficiarios”* (Correa; Galdames; Jamett; Zagal, 2005: 1).

Una segunda investigación relacionada con la visión de los/as profesionales en torno a los procesos de intervención social, fue realizada por Soledad Cortés, Jenny Hernández, Ruth López, Marianela Medina y Macarena Rebolledo, la cual fue llamada: Percepción de los/as trabajadores/as sociales en relación a los programas de intervención con hombres agresores. Dicha investigación se centró en *“investigar cuál es el sentido que le otorgan los/as Trabajadores/as Sociales desde su disciplina, específicamente en las intervenciones que se han venido llevando a cabo con los hombres agresores, de tal manera de comprender si los modelos de intervención aplicados para los tratamientos de hombres agresores se ajustan a las necesidades de los individuos y permiten una intervención efectiva”* (Cortés; Hernández; López; Medina; Rebolledo, 2011: 9).

No obstante a lo anterior, son escasas las investigaciones respecto del Programa 24 horas, ya que lleva seis años de ejecución, por lo que es aún más relevante conocer respecto de la forma en la cual se están llevando a cabo los procesos de intervención social

desde su perspectiva. No obstante a lo anterior, cabe destacar la Tesis de Magíster realizada por Luis Vásquez, titulada como: Sistematización Programa de intervención especializada PIE 24 horas Santo Tomás 2011 – 2012. Dicha investigación se centraba en *“observar el abordaje al fenómeno de infracción de ley infanto juvenil desde nuevos ejes, permitiendo así ampliar el universo paradigmático que guía los modelos de intervención actuales, intencionando la mirada crítica a la práctica, la reflexión conjunta desde los propios actores interventores, además de la creación y construcción permanente de nuevas estrategias que superen, de manera dinámica y dialéctica, los nudos propios de la intervención social en escenarios de alta vulneración de derechos, exclusión social, política, económica y cultural”* (Vásquez, 2013: 6).

1.2.- Justificación

Al conocer la manera en la cual los/as profesionales del Programa 24 horas caracterizan la intervención social que realizan, será posible describir e indagar, la forma en la que llevan a la práctica el ejercicio profesional, en torno al contacto y vinculación con los niños, niñas y jóvenes.

Asimismo, cabe destacar que la presente investigación enmarcada en el Programa 24 horas, se constituye como una investigación innovadora, ya que existen escasas investigaciones respecto del Programa debido a la puesta en práctica desde el año 2009.

De manera paralela, la investigación en cuestión, responde a la contingencia, ya que el Programa 24 horas se inserta en el Plan Nacional de Seguridad Pública 2010 – 2014, lo que señaló en el discurso del 21 de Mayo del año 2014 la Presidenta Michelle Bachelet, quien indicó que el Programa se ampliará a siete comunas más⁶, por lo que catorce municipios contarán con éste, donde mencionó que: *“Ampliaremos el trabajo conjunto de los municipios y las policías, y al año 2018 el programa “24 horas”, que busca prevenir que infractores menores de edad o juveniles vuelvan a infringir la ley y caigan en el delito, el así llamado programa “24 horas”, se va a aumentar de 14 a 36 comunas, para justamente prevenir la violencia entre niños y jóvenes. Y quiero decir que este programa ha tenido gran éxito, las personas que han estado incorporadas a ellos, porque es un trato personal, han logrado disminuirse en un 70 por ciento la recaída en términos de actividad delictual (...) Estas se van a sumar a las 11 ya existentes, y con ello, al finalizar el 2016, el programa llegará a un total de 36 comunas, con una cobertura superior al 67,6 por ciento de los adolescentes que ingresan a las comisarías en esta situación, de las comunas de más de 50 mil habitantes”* (Gobierno de Chile, 2014: 29).

⁶ Las Comunas nuevas que contarán con el Programa 24 horas, son: Conchalí y San Ramón, mientras que el próximo año ingresarán Alto Hospicio, Iquique, Renca, Copiapó, Lo Prado, Lampa, Estación Central, Pedro Aguirre Cerda y Macul.

Al conocer la manera en la cual los/as profesionales caracterizan la intervención social que realizan, se podrán difundir los resultados, los que serán útiles para otros/as profesionales que realizan procesos de intervención social, como así también para aquellos/as que ejecutan el Programa 24 horas. Desde esta lógica, se podrán nutrir de la percepción de otros profesionales en torno a la manera en la cual caracterizan la intervención social que realizan. Lo anterior, permitirá conocer los elementos que sustentan las intervenciones de los/as profesionales, identificando las motivaciones que orientan las acciones, enfoques utilizados en los procesos, maneras en las cuales se generan los vínculos con los sujetos de atención, como así también los aprendizajes obtenidos a lo largo de las intervenciones.

Lo anteriormente expuesto, será relevante también para las Ciencias Sociales, ya que permitirá dilucidar, cómo los/as profesionales del Programa 24 horas, vale decir, trabajadores/as sociales, psicólogos/as, educadores/as comunitarios, abogados/as, profesores/as, sociólogos/as entre otra, caracterizan la intervención social que realizan.

1.3.- Objetivo General y Objetivos específicos

Objetivo General:

- Conocer la manera en la cual los/as profesionales del Programa 24 horas caracterizan la intervención social que realizan con los niños, niñas y jóvenes en las Comunas de La Pintana y La Florida.

Objetivos Específicos:

- Indagar en las motivaciones de los/as profesionales para trabajar con los niños, niñas y jóvenes que participan del Programa 24 horas.

- Describir las formas de vinculación que los/as profesionales del Programa 24 horas, establecen con los niños, niñas y jóvenes.

- Describir los procesos de intervención que los/as profesionales del Programa 24 horas realizan con los niños, niñas y jóvenes.

- Indagar en los enfoques que sustentan la intervención que los/as profesionales del Programa 24 horas realizan, con los niños, niñas y jóvenes.

- Describir los principales aprendizajes que los/as profesionales del Programa 24 horas destacan durante el proceso de intervención con los niños, niñas y jóvenes.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO – REFERENCIAL

2.1.- Marco teórico

A continuación, se presentará el Marco Teórico – Referencial de la investigación, el cual se enfocará en los siguientes puntos: Intervención Social, conceptualizaciones de Niñez y Juventud, Programa 24 Horas y Comunas de La Pintana y La Florida

2.1.1.- Intervención social:

Un aspecto fundamental a lo largo de la presente investigación, corresponde a la intervención social. Para lo anterior, primero se abordará el concepto de intervención, para más tarde centrarme en el concepto de intervención social.

Es importante indicar que existen diversas definiciones y paradigmas respecto de la intervención, por lo que *“la polisemia no es tratada como ambigüedad intelectual, sino como muestra del carácter polifónico de la noción de intervención”* (Universidad Alberto Hurtado, 2014: 2). Lo clave, es darse cuenta que en los diversos conceptos de intervención, se explicita una forma diversa de comprenderla, que dice relación con los discursos y manera en la cual se construye la intervención.

En un primer momento, la intervención *“implica reconocer que en el espacio de lo social existe una pluralidad de intervenciones. Cada una de las cuales responde a distintos contextos sociopolíticos y también a manera de entender la realidad y su potencial transformación”* (Universidad Alberto Hurtado, 2014: 3).

María Mercedes De Giusto, se refiere a la intervención, constituyéndola como *“un verdadero “acto”, debe instaurar un antes y un después. Y es por esto que no puede ser entendida sino como un acto de “responsabilidad”* (De Giusto, 2006: 15). Asimismo, la autora indica que la intervención se construye a través de las palabras, la que además de mediar con la realidad, también forma parte de ésta, lo que remarca la influencia respecto de la realidad del sujeto.

A raíz de lo anterior, la autora se refiere al objeto de la intervención social, indicando que *“en este campo el objeto sobre el cual se interviene, “el objeto de intervención”, el objeto alrededor del cual se organizan las prácticas, el que convoca a intervenir, es común: “algo no funciona” y se hace oír. Territorio de profundos desencuentros: es innegable que al interior del campo son diferentes, disímiles y hasta antagónicos los modos de concebir esto “que no funciona”. Y no pueden ser sino diferentes, disímiles y antagónicos, en consecuencia, los modos de intervenir sobre él. Propongo utilizar en relación con esto “que no funciona” un concepto que forma parte del cuerpo conceptual que me es propio: el concepto de malestar”* (De Giusto, 2006: 15).

Por otra parte, se encuentra Ricardo Zúñiga, Profesor de Servicio Social de la Universidad de Montreal, quien concibe la intervención como *“un concepto necesariamente relacional. “Alguien” interviene; alguien “es intervenido”. Gramaticalmente, el concepto de intervención sugiere una relación marcada por una intención de afectar el mundo de uno incorporando a él el mundo de otro. El término dista de ser neutro, y lo es menos aún en América Latina. Intervenir implica la voluntad de afectar la vida de otros, sin dejar claro el grado en que ella sea solicitada o aceptada”* (Zúñiga, 2014: 13).

Asimismo, el autor plantea que si bien pueden existir diversas acepciones respecto de la intervención, *“Alejarse de su sentido primero, de acción caritativa de ayuda de los que tienen a aquellos que han sido filtrados cuidadosamente no en términos de necesidad sino primariamente de mérito–, va contra la corriente”* (Zúñiga, 2014: 16).

Es importante indicar, que Zúñiga hace la distinción entre la intervención y las intervenciones, ya que cada una de ellas, trae consigo contenidos implícitos que difieren entre sí respecto del concepto. Aquí, *“el singular refiere a una visión universalista, necesariamente distante de contextos. La otra hace del plural concreto una referencia explícita a la constelación de relaciones sociales que la definen, incluyendo actores directos e indirectos. En esta segunda visión, insistimos en el análisis de un sujeto colectivo, que hace de ella una acción de sociedad, en la que los supuestos culturales son*

el telón de fondo de las relaciones interculturales e internacionales que la sitúan y que hacen visibles la diversidad de actores que en ella intervienen” (Zúñiga, 2014: 11)

De manera paralela, el autor se refiere a los sujetos dentro de la intervención social, instancia en la cual menciona que la subjetividad se expresan a través del diálogo, el que supone autonomía entre quienes intervienen y quienes son los sujetos de atención. Desde esta lógica, *“la intervención del trabajador social implica y exige dos autonomías. Sin la autonomía profesional del profesional, la intervención se reduce a obtener la información exigida, o se limita a una orientación hacia los recursos institucionales disponibles”* (Zúñiga, 2014: 15).

Ricardo Zúñiga, también hace alusión al sujeto que realiza las intervenciones sociales, indicando que éste lleva consigo una difícil tarea, que dice relación con estar consciente en todo momento de su subjetividad, ya que es un actor social, que trae consigo su historia personal y posición social. Además, dicho actor pertenece a una institución, programa o proyecto, los que están dotados de una cultura y parámetros que determinan la intervención a realizar.

Por otra parte, se encuentra Giannina Muñoz, quien refiere que la intervención *“tiene múltiples acepciones en tanto “acción entre dos o más entidades”* (Muñoz, 2014: 38). A raíz de lo anterior, la autora se refiere a la intervención social, indicando en un primer momento que ésta es realizada por todos los sujetos sociales en tanto interacción con otros sujetos, como así también con su entorno.

En la misma línea, Muñoz (2014) menciona que ésta se constituye en uno de los ejes principales del trabajo social, agregando que ésta *“no constituye un campo de acción que sea exclusivo de las/os trabajadoras sociales. De hecho, la gran mayoría de las intervenciones sociales son llevadas a cabo en Chile por equipos multidisciplinarios donde se encuentran profesionales formados en diversas disciplinas”* (Muñoz, 2014: 37).

De esta forma, Muñoz al referirse a la intervención social, menciona que ésta *“es entendida aquí como un proceso epistemológico y políticamente construido; planificado*

para la consecución de una transformación significada como deseable; implementado a través de estrategias, métodos y técnicas específicas, y (en el mejor de los casos) evaluado y retroalimentado. Generalmente, los procesos de intervención social se llevan a cabo en el marco de instituciones que diseñan, implementan y/o evalúan políticas sociales en territorios acotados (locales, regionales, nacionales, supranacionales), donde una población determinada se constituye en la “población objetivo” y han sido determinados objetivos de trabajo con esta población en una temática en particular” (Muñoz, 2014: 22). De aquí, se desprende que más allá de la definición, la intervención social se constituye en una construcción sociopolítica, la que supone una manera de entender y visualizar la realidad, como así también criterios que distingan los conocimientos válidos y la forma en la cual se determinan la naturaleza de los problemas sociales que se van a abordar. Asimismo, el objetivo principal de la intervención social es generar procesos de transformación.

Por otra parte, la autora hace alusión al positivismo clásico, indicando que éste ha influenciado históricamente la concepción de la intervención social, ya que desde dicha lógica, la intervención buscaría *“alcanzar un estatus científico para la intervención social, lo que implicó el seguimiento lineal de los pasos del método científico y la búsqueda de la “objetividad” entendida como separación radical entre sujeto y objeto epistemológico”* (Muñoz, 2014: 42). Asimismo, la intervención social desde el positivismo se centraría en las causas y los efectos de los diversos fenómenos sociales, como así también en que el empirismo, se constituiría a través de la validez y validación profesional.

La autora refiere que en los discursos de quienes llevan a cabo los procesos de intervención social, se observa que *“el fenómeno es comprendido sin diferenciarlo del sujeto de intervención y que se produce una fuerte dicotomía sujeto / estructura, lo que hace que las estrategias estén centradas en el sujeto desconociendo los orígenes estructurales de los fenómenos en los que están inmersos”* (Muñoz, 2014: 43). Desde esa lógica, Giannina Muñoz concluye que *“la renuncia al positivismo clásico no es más que*

una ilusión discursiva, que encuentra su límite en los marcos programáticos y a lo más, alcanza a permear los objetivos del proceso de intervención” (Muñoz, 2014: 43).

Otro aspecto que observa la autora en la intervención social desde el positivismo, dice relación con las estrategias y planificaciones de las intervenciones, ya que éstas se encuentran definidas con anterioridad al momento de llevarse a cabo.

Por otra parte, Muñoz incluye dentro del concepto de intervención social a la ciudadanía, ya que son forman parte de los procesos de implementación de los Programas y Proyectos. Así, la ciudadanía *“no es un sustantivo sino un calificativo, una forma de participar que se caracteriza porque el ciudadano es auto y hétero comprendido como artífice de su propio destino. Esto significa que las estrategias de intervención social tendrían que impulsar ese proyecto emancipador, entendiendo la ciudadanía como una síntesis entre justicia y pertenencia” (Muñoz, 2014: 44).*

A su vez, Fernando Fantova,, se refiere a la intervención social, la cual para él es *“entendida como una actividad que se realiza de manera formal u organizada, intentando responder a necesidades sociales y, específicamente, incidir significativamente en la interacción de las personas, aspirando a una legitimación pública o social” (Fantova, s/a: 2).* De esta forma, el autor plantea que la intervención social desde el actuar profesional, tiene cabida en el sector de los servicios sociales.

Fantova, incluye dentro del concepto de intervención social a los servicios sociales, refiriendo en un primer momento que *“se echa de menos una definición clara y compartida sobre su finalidad, sobre el bien que protegen y promueven, sobre su objeto, sobre las necesidades de las personas a las que pretenden dar respuesta” (Fantova, 2015: 2),* lo que afectaría de manera negativa a los servicios sociales como así también el impacto de las intervenciones sociales.

Desde esta mirada, el autor refiere que existe *“Un bajo reconocimiento social y político del ámbito de los servicios sociales, de su valor añadido y de su carácter técnico y profesional, con una comprensión difusa o distorsionada de su finalidad, que invisibiliza*

el interés universal del bien que pueden proteger y promover los servicios sociales” (Fantova, 2014: 3).

Ahora bien, el autor menciona que si bien la intervención social es característica de los servicios sociales, también lo es en otros sectores, tales como en los ámbitos de justicia, vivienda, entre otros.

A partir de lo anterior, plantea que en los servicios sociales hay que *“empezar por considerarlos como un subconjunto que forma parte de un conjunto más amplio de actividades, prestaciones, programas o servicios que podría denominarse acción pro bienestar. Proponemos asumir la convención según la cual el conjunto de la acción pro bienestar, regulado por la llamada política social, incluye seis grandes sectores o pilares que, junto al de los servicios sociales, serían los siguientes: sanitario, educativo, laboral, de vivienda y de garantía de ingresos”* (Fantova, 2015: 3)

Para el autor, es necesario y relevante definir lo anteriormente señalado, ya que *“En la medida en que cada una de ellas se comprende y se estructura como más universalmente inclusiva, va teniendo menos sentido una pretendida asistencia social sin objeto específico, entendida como segunda oportunidad para personas que quedarán marginadas o excluidas de los circuitos habituales o la protección regular ofrecida desde los diferentes ámbitos”* (Fantova, 2015: 5).

Por otra parte, Fantova refiere que la interacción se constituye en el objeto, tanto de los servicios sociales, como así también en la intervención social. El autor define la interacción humana como: *“es un bien cuya consecución y conservación requiere de apoyo profesional, intervención organizada y conocimiento científico, lo que justifica la estructuración de una rama de actividad y una política sectorial”* (Fantova, 2015: 11)

En la interacción, Fernando Fantova, indica que se encuentran presentes dos esperas: la primera de ellas es la autonomía funcional, mientras que la segunda es la integración relacional. *“Cuando nos referimos a la autonomía funcional de la persona en su vida (familiar y) comunitaria, estamos fijándonos en lo que es capaz de hacer por sí*

misma en la cotidianeidad de dicha vida. (...) Del mismo modo, cuando hablamos de integración relacional, nos estamos fijando en los vínculos y apoyos entre las personas en dichas relaciones primarias. Y la idea de integración nos recuerda las capacidades y actividad que, necesariamente, tendrán las personas en el seno de esas relaciones: no hay integración sin capacidad, actividad y participación de todas las partes implicadas en las relaciones” (Fantova, 2015: 9-10). Desde esta lógica, la interacción es promovida por los diversos servicios sociales, lo que permite abarcar las distintas necesidades, problemas, complejidades, objetos y situaciones que forman parte del mundo de lo social.

A la vez, el autor hace hincapié a la ética dentro de la intervención social, identificándola como *“un método riguroso y exigente de cuestionarnos la intervención social que realizamos, de resolver dilemas que se nos plantean, de mejorar la calidad de lo que hacemos”* (Fantova, 2011: 3). La preocupación por la ética en la intervención social, se ha materializado en la creación de instancias de reflexiones éticas. El pensar la ética de quienes llevan a cabo los procesos de intervención social, la creación de protocolos y códigos éticos, son demostraciones de compromiso de las personas que día a día realizan las intervenciones en los diversos espacios e instancias.

Finalmente, Fernando Fantova, concluye que *“Apuesto también por una intervención social que se realiza en claves de activación y empoderamiento, es decir, promoviendo el protagonismo y la responsabilidad de las personas y no su dependencia o subordinación. Del mismo modo apuesto por una intervención social con enfoque comunitario, es decir, una intervención social que no debilite o reemplace el tejido familiar o relacional sino que lo fortalezca y le brinde apoyo”* (Fantova, 2011: 4). Lo anterior, dice relación con que las intervenciones sociales cada vez se tornan más complejas en la medida en que la sociedad también ha se complejizado.

Por otra parte, se encuentra Alfredo Carballeda, quien plantea que *“intervenir es intentar reescribir los relatos que se presentan como inamovibles, que instalan una escena marcada por el determinismo naturalista, donde los caminos de lo necesario se muestran como lo imposible. La intervención reescribe en la medida en que sepa qué*

decir, qué recuperar, en nuevos textos que marquen una orientación hacia lo propio, lo genuino, donde nuevamente lo “otro” se presente como lugar de verdad” (Carballeda, 2013: 11). Desde esta visión, como la intervención se relaciona con lo micro y macrosocial, se atraviesa lo subjetivo, lo que ha construido padecimiento y desigualdad.

Posteriormente, el autor refiere que *“la intervención en lo social se presenta como un instrumento de transformación no solo de las circunstancias donde concretamente actúa, sino también como un dispositivo de integración y facilitación del diálogo entre diferentes lógicas que surgen de distinta forma comprensiva explicativa, no solo de los problemas sociales, sino de las Instituciones en sí mismas”* (Carballeda s/a: 3 – 4).

Para efectos de la presente investigación, me centraré en la definición de intervención social de Alfredo Carballeda, ya que percibe a la intervención como un proceso de transformación, la cual integra y facilita el diálogo, lo que genera sentido a la investigadora. Es a partir de lo anterior, que a continuación, se revisarán y expondrán los elementos claves que el autor plantea dentro de la intervención.

Es importante indicar que para llegar a la definición de intervención social, Carballeda refiere que ésta se ha desarrollado de manera compleja, principalmente porque la intervención se constituye en un saber en sí mismo. Lo anterior, deja en evidencia la necesidad de poseer diversas perspectivas de análisis y estudio. *“De este modo, la intervención en lo social se transformó en un dispositivo, es decir en una trama de relaciones entre teoría, práctica, discursos e instituciones”* (Carballeda, 2013: 13)

La puerta de entrada para el presente análisis y estudio, el autor lo centró en la singularidad americana, principalmente por el impacto de los diversos preceptores modernos en todo el continente. Aquí, Carballeda encuentra un punto de inicio que se vincula con la construcción de relaciones complejas y novedosas en el desarrollo de las prácticas que surgen al interior de la sociedad. A partir de esta puerta de entrada, el autor indica que *“Los inicios de la intervención social en América pueden ligarse a tres elementos claramente definidos: la noción de sociedad, el concepto de cuestión social, y*

la construcción de prácticas y campos de conocimiento. Estos tres ejes constitutivos de la intervención social, fueron desarrollando diferentes vínculos” (Carballeda, 2013: 16).

Posteriormente, Carballeda (2013) se refiere la intervención social durante el siglo XIX, instancia en la cual las Ciencias Sociales se focalizaron en la solidaridad y aparecer de nuevas expresiones de la llamada cuestión social. *“En ese momento, lo social como lugar de la intervención se ubica en el medio de la contradicción entre la mano invisible del mercado – donde el liberalismo se presenta como el gran ordenador de la sociedad – y los postulados anarquistas y comunistas. Es decir que ubica su lugar en el campo concreto de la dinámica social”* (Carballeda, 2013: 18).

Asimismo, el autor menciona lo que sucedía en el siglo XIX y XX, donde la justicia social se comenzó a desarrollar en países como Inglaterra, Francia y Argentina. Aquí la noción de solidaridad, *“en principio, puede ser entendida como la capacidad de acción de cada uno de los sujetos integrantes de una comunidad u la intensidad del sostenimiento de los lazos sociales. La solidaridad se construye desde aspectos sociohistóricos relacionados con la memoria colectiva. Implica también la adhesión a valores, pautas, creencias y sistemas de codificación”* (Carballeda, 2013: 19).

Por otra parte, Carballeda se refiere a la metodología en las intervenciones sociales, mencionando que *“si la configuración y constitución de la intervención social es ligada sólo a lo metodológico, termina elaborándose con criterios de otras prácticas interventivas que poseen un diferente tipo de desarrollo e inscripción histórica. Éstas se encuentran ligadas a paradigmas heredados de la relación entre el Positivismo y las Ciencias Naturales”* (Carballeda 2010: 49), por lo que es necesario prestar atención a aquello en la confección y definición de la intervención social.

Por una parte, Carballeda señala que *“la intervención implica la generación de un tiempo-espacio artificial, es decir, un momento encuadrado desde la perspectiva de aquel que la recibe y del que la aplica”* (Carballeda 2008: 41). Lo anterior, implica que la intervención es percibida como un dispositivo, como así también como un proceso de

construcción definida a través de los discursos, centrada en el imaginario social, como así también desde lo simbólico.

Asimismo, el autor refiere que *“la intervención se origina a partir de algún tipo de demanda, que puede ser institucional o espontánea. Pero esa demanda se encuentra también traspasada por los diferentes montajes discursivos que suponen una construcción simbólica de la profesión o disciplina que la está llevando a la práctica”* (Carballeda 2008: 42), lo que indica que a lo largo del proceso de intervención, el perfil existente de la oferta, permite formular la demanda.

Paralelamente, Carballeda plantea que la intervención necesita temporalidad, lo que genera un contexto histórico, dotado de significaciones que son propias. De aquí, es posible señalar que la intervención, implica dos partes: al profesional que inicia la intervención, como así también al sujeto de ésta. *“De ahí que la intervención, según este enfoque contractual, se expresa como contrato metodológico, es decir, como un conjunto de reglas acordadas explícita o implícitamente que regirán en ese proceso”* (Carballeda 2008: 42).

El actor clave en los procesos de intervención, son los sujetos de intervención, los cuales son *“entendido como un actor que, a su vez, permanentemente, interpreta situaciones, capta motivaciones e intenciones de los demás y adquiere entendimientos intersubjetivos”* (Carballeda 2008: 43). Lo expuesto anteriormente, refiere que los sujetos dotan de significaciones y lecturas su contexto, vale decir, su vida diaria, por lo que sus relatos y discursos, se constituyen en el núcleo más significativo en el proceso de intervención. El núcleo, se genera a partir de la vinculación e interacción con la construcción social y simbólica de lo que es definido como problema.

Con los sujetos de intervención, cobra gran sentido el diálogo, en el cual *“desde su práctica cotidiana, en nuevos escenarios que marcan la necesaria complejidad de la intervención, implica una construcción de espacios de diálogo, de conexión desde áreas microsociales en la singularidad de la demanda fundada en el padecimiento conectado*

con lo macrosocial con la historia, entendiendo al sujeto de la intervención como histórico – social” (Carballeda, 2006: 138)

Respecto del sentido de la intervención, ésta *“puede ser presentada como un dispositivo que va a interactuar en el orden de lo simbólico, lo imaginario y lo real, en ese juego de cruces que implican lo social, la institución, el trabajador social y el actor en contexto microsical”* (Carballeda 2008: 44), vale decir, que la intervención se visualiza como un dispositivo que articula lo “real” con lo que es subjetivo. Así, la intervención muestra los recursos y potencialidades que los sujetos tienen.

Alfredo Carballeda, se refiere al escenario de intervención social, el cual *“surge de la necesidad de conocer de la manera más amplia posible el contexto de la misma, sus relaciones con lo macro social, en la singularidad y heterogeneidad de cada situación”* (Carballeda, 2007: 44)

El escenario de intervención social *“es entendido como el espacio micro social donde ésta se construye y desarrolla -, se conjugan una serie de componentes que lo forman, lo cargan de sentidos y significados. Éstos dialogan con las prácticas interactuando en forma constante, generando, en diferentes aspectos, diversas resignificaciones de dichas prácticas”* (Carballeda, 2007. 44)

A nivel histórico, el autor indica que, *“se interviene en lugares donde se fueron mutilando sistemáticamente infinidad de capacidades y habilidades, sencillamente por efecto de la desigualdad social, injusticia y hambre. Una sociedad atravesada por relaciones violentas, por el enfriamiento de los lazos sociales, la desconexión con los otros, con la historia, con la memoria colectiva. Un espacio que expone la necesidad de una reparación del daño generado por décadas de injusticia y desigualdad”* (Carballeda, 2013: 9).

En la misma línea, el autor refiere que en los espacios de intervención se desarrollan las Problemáticas Sociales Complejas, las cuales *”surgen en una tensión entre necesidades y derechos, la diversidad de expectativas sociales y un conjunto de diferentes*

dificultades para alcanzarlas en un escenario de incertidumbre, desigualdad y posibilidades concretas de desafiliación” (Carballeda s/a: 1). Dichas problemáticas, identifican al mercado como un disciplinador, donde el orden simbólico y real de la vida cotidiana, es visualizado como sin sentido y efímero, en un contexto que posee derechos subjetivos.

De manera paralela, es relevante indicar, que las problemáticas sociales complejas, espacios en los cuales se desarrollan las intervenciones, no son estáticas, ya que *“se mueven en los laberintos de la heterogeneidad de la sociedad, la crisis de deberes y derechos subjetivos, el ocaso de los modelos clásicos de las instituciones y la incertidumbre de las prácticas que intentan dar respuestas a éstas. Interpelan desde los derechos sociales y civiles no cumplidos, pero también lo hacen desde el deseo”* (Carballeda 2008: s/p). Asimismo, las problemáticas, se ven atravesadas por diversas materias, las cuales poseen diversas representaciones en los sujetos, grupos de pertenencia y redes sociales.

En la actualidad, los escenarios de intervención social, dicen relación con una sociedad que se encuentra fragmentada,

En los escenarios de intervención, también se encuentra la cuestión social, la cual *“permite acceder a los diferentes fenómenos vinculados con los problemas sociales en América desde sus orígenes, dado que éstos pueden ser explicados como consecuencia y expresión de la cuestión social”* (Carballeda, 2013: 21). Según plantea el autor, la cuestión social se inicia en América con los efectos que tuvo la conquista con el fin de potenciar una modernidad naciente. Aquí, los problemas sociales surgieron como consecuencia de la fragmentación de las diversas sociedades que se encontraban conformadas por las culturas y pueblos originarios. *“Desde esta perspectiva, la cuestión social americana es expresión del colonialismo europeo que comienza a constituirse como cuestión nacional, a partir de pueblos, culturas y civilizaciones agredidas, desvinculadas de sus tradiciones, de sus formas de producción, de sus sabiduría y de su historia”* (Carballeda, 2013: 31).

Respecto de las definiciones de cuestión social, éstas se podrían clasificar en dos grupos: *“Por un lado aquellas que la entienden como producto de determinantes sociales y por otro los que las explican desde condicionantes sociales. Ambas posturas muestran disímiles tratamientos del tema que se expresan en formas diferenciadas de analizarlo e intervenir sobre éste”* (Carballeda, 2008: s/p). Esto, se relaciona en la dificultad en el optimismo moderno de visualizar que la modernidad generó desigualdad, lo que se ha mantenido y profundizado. Así, la modernidad no cumplió con su promesa de progreso indefinido, como así también bienestar y sociedades organizadas en torno al pensamiento científico.

Finalmente, el autor plantea al futuro como incertidumbre, debido a las incipientes maneras de pobreza, los escasos espacios de socialización y los movimientos de tipo migratorios, lo que *“muestran un mundo sumamente complejo que demanda a la Intervención Social nuevas miradas y propuestas”* (Carballeda s/a: 2).

2.1.2.- Conceptualizaciones de Niñez y Juventud:

A continuación, se presentará la concepción de niñez y juventud, revisando las definiciones y visualizaciones a nivel histórico. Lo anterior, ya que el Programa 24 horas se centra en los niños, niñas y jóvenes, por lo que se constituyen en los sujetos de atención.

Cuando se habla de la niñez y juventud chilena, nos referimos a aquella historia que se comienza a escribir en el siglo XIX. No obstante a lo anterior, los niños, niñas y jóvenes no aparecen, normalmente, en las páginas de la historia de Chile, lo que se debe a que *“La historia está poblada (monopolizada) por adultos de segunda o tercera edad. Tal vez, por lo anterior, es que la mayoría de las “definiciones” de niñez y juventud no las asumen como sujeto histórico”* (Salazar, 2010: 9).

Durante la época de la colonia, la mirada que se tenía de los niños, niñas y jóvenes, era una visión de castigo y de compasión, donde las Iglesias y las agrupaciones privadas, realizaban actividades de caridad, como así también de beneficencia. Las instituciones tenían a su cargo establecimientos como asilos, gotas de leche, ollas infantiles, etcétera, que se centraban principalmente en la asistencialidad, ya que respondían a las necesidades que no estaban siendo satisfechas.

En el caso de aquellos niños, niñas y jóvenes que no eran sujetos de caridad, sino que más bien de aquellos que requerían castigos por haber infringido la ley o haber presentado una mala conducta, el Estado fundó casas correccionales, en el siglo XIX y comienzos del siglo XX. Con esto, *“Paralelo a los primeros pasos de la construcción de una incipiente política, se encuentra activo el proceso de construcción de un nuevo “sujeto de atención”- este se constituyó a través de la agrupación de una serie de identidades infantiles en el concepto de “infancia desvalida”, sujeto que se identificó con aquellos niños que la sociedad visualizaba como “el peligro en ciernes”, estos eran: los expósitos, los vagos, los hijos de las miseria y los internos en las cárceles y las escuelas correccionales”* (Farías, 2002: 191).

Desde esa lógica, la “definición” de niño, niña o joven se encuentra polarizada, ya que *“por ejemplo, si los tiempos son de “estabilidad institucional”, las definiciones, las asumen, solícitamente, como objetos de pedagogía. Y si los tiempos son de crisis e inestabilidad institucional, entonces se tratan como objetos de sospecha policial”* (Salazar 2010: 9). Con esta mirada, se buscó normalizar a los niños y niñas, ya que *“se ha venido evidenciando dos tipos de niños, aquellos que no requieren corrección y aquellos que sí la ameritan por su situación irregular”* (Farías, 2002: 189). De aquí en adelante, los niños, niñas y jóvenes fueron llamados y llamadas menores.

En el año 1967 la Ley de Menores *“crea y define las funciones de la Judicatura de Menores, la Policía de menores y el Consejo Nacional del Menor (CONAME). A este último le asigna la tarea de propiciar y coordinar las medidas destinadas a brindar asistencia, protección y rehabilitación”* (Contreras, s/a: 155).

Con los niños, niñas y jóvenes que han infringido la ley, *“los Tribunales de Menores, los equipos profesionales de apoyo y las instituciones disciplinarias involucradas, con todo el repertorio programático e instrumental que las acompañan, efectuaron una sustitución del sujeto a castigar”* (Farías, 2002: 208). Desde esta mirada, éstos y éstas, son sujetos de normalización, que según refiere Foucault en el libro Vigilar y Castigar, *“podemos identificar como el “delincuente”, que “se distingue del infractor por el hecho de que es menos su acto que su vida lo pertinente para caracterizarlo”*.

Desde esta lógica, se realizaron diversas investigaciones, de las cuales *“se esperaba encontrar las causas de la delincuencia infantil. Para ello, se indagó en los factores personales o “endógenos”, especialmente en la psicología infantil y en la personalidad biológica y social del niño”* (Farías, 2002: 209). Algunas situaciones que aspectaban peligrosidad en los niños, niñas y jóvenes eran las familias disgregadas, la indigencia, la vagancia, abandono, falta de educación y consumo de alcohol y drogas.

En diversas épocas, se han aplicado instrumentos de normalización, como así también técnicas, a los niños, niñas y jóvenes que han infringido la ley, mediante la

aplicación de esquemas de tipo disciplinarios que se repiten una y otra vez, con el fin de generar un estereotipo o modelo de niño o niña.

Posteriormente, en el año 1979, se crea el Servicio Nacional de Menores (SENAME), con la finalidad de que el Estado asuma un rol activo en lo que refería la atención directa a los niños, niñas y jóvenes, como así también el apoyo a los Tribunales de menores.

La mirada que en dicha década tenía el Servicio Nacional de Menores, de los niños, niñas y jóvenes, era la Doctrina de la situación irregular, donde se concebían a éstos y éstas “*como objetos de protección a partir de una definición negativa de estos actores sociales, en palabras de Antonio Carlos Gomes da Costa, una definición basada en lo que no saben, no tienen o no son capaces. En líneas generales, el sistema de la situación irregular puede ser caracterizado mediante las siguientes nociones: La primera es que refleja criterios criminológicos propios del positivismo de fines del siglo pasado y principios de éste. De esa concepción positivista se deriva un sistema de justicia de menores que justifica las reacciones estatales coactivas frente a infractores (o “potenciales infractores”) de la ley penal a partir de las ideas del tratamiento, la resocialización o neutralización en su caso y, finalmente, de la defensa de la sociedad frente a los peligrosos (...) El segundo rasgo característico de la situación irregular es el argumento de la tutela (...) El tercer rasgo característico de estas leyes es la singular función atribuida al juez de menores, quien deja de cumplir funciones de naturaleza jurisdiccional para cumplir funciones más propias de las políticas sociales, por decirlo de alguna manera”* (UNICEF, 1999: s/p).

En el año 1989, se creó la Convención sobre los derechos del niño, la cual fue ratificada por el Estado Chileno en 1990, como así también otros 57 países. Aquí, se asumió “*el compromiso de asegurar a todos los niños y niñas (menores de 18 años) los derechos y principios que ella establece, transformándose así en uno de los tratados de derechos humanos más ratificados de todos los tiempos”* (Biblioteca del congreso nacional de Chile, 2009: s/p).

Con la ratificación de la Convención sobre los derechos del niño, en el 1990, por parte del Estado chileno, *“El Servicio Nacional de Menores (SENAME), ente rector en materia de infancia y adolescencia, inicia un proceso de reforma en 1990, destinado a desarrollar un nuevo enfoque en los programas y sistemas de atención a la infancia y adolescencia, tanto administradas directamente por ese Servicio, como por las instituciones colaboradoras”* (Contreras, s/a: 155).

A partir de lo anterior, surge la idea de que los niños, niñas y jóvenes son *sujetos de derechos*, donde *“La nueva reforma reconoce a los niños entre 0 y 18 años, como poseedores de derechos económicos, sociales, políticos y culturales, igualando su condición a la del resto de la población. Los reformadores pro derechos, plantean una verdadera “reconstrucción social y jurídica” de la concepción de los niños y adolescentes”* (Farías, 2002: 219-220). Precisamente, desde este enfoque, todos los niños, niñas y jóvenes menores de 18 años de edad, sin ningún tipo de distinción son sujetos plenos de derechos.

En el año 2001, el Presidente Ricardo Lagos, proclamó la Política nacional y Plan de acción integrado a favor de la infancia y la adolescencia, desde el 2001 hasta el 2010, la cual *“enmarcó explícitamente la iniciativa en el proceso de transformación de la concepción de la infancia y de la relación de ésta con el resto de los actores de la sociedad”* (Farías, 2002: 221). En su origen, esta Política y Plan, buscaba que las políticas de carácter asistencial y compensatorias, que se basaban en las necesidades más básicas de los niños y niñas, reconocieran los derechos de los niños, niñas y jóvenes como obligaciones de parte del Estado, de las familias, y como así también de la sociedad.

Con la mirada de un Estado garante de los derechos de los niños, niñas y jóvenes, se comenzó a hablar de la Doctrina de la Protección Integral, la cual *“propone un modelo jurídico de responsabilidad, que incorpora una importante distinción entre las intervenciones cuyo objetivo es sancionar que, aunque garantiza los derechos implica una cierta limitación de la libertad del niño, y aquellas de resguardo o restitución de los derechos amenazados o vulnerados que no debe implicar restricción de derechos sino,*

todo lo contrario, garantía y restitución de ellos” (Farías, 2002: 222). Con esto, la Política Nacional de infancia y adolescencia, se ocupaba de aquellos niños, niñas y jóvenes que habían infringido la ley penal, ingresaran al sistema penal juvenil especializado, donde se respetaran y garantizaran el pleno goce de sus derechos, lo que se traduce en un trato digno, “tratamiento” rehabilitador, condiciones higiénicas, entre otras.

Es importante indicar, que con fecha 7 de diciembre del año 2005, se publicó la Ley 20.084, la cual establece un sistema de responsabilidad a los adolescentes, por infracción a la ley penal. Respecto de la edad que abarca la presente ley, ésta *“se aplicará a quienes al momento en que se hubiere dado principio de ejecución del delito sean mayores de catorce y menores de dieciocho años, los que, para los efectos de esta ley, se consideran adolescentes”* (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2011: s/p)

De aquí, se desprenden que *“mientras se continúe validando la coexistencia de visiones y paradigmas antagónicos en la concepción de la infancia, es prácticamente imposible que las instituciones y las intervenciones apoyen, a través de sus prácticas un proceso de construcción de un sujeto niño diferente al anclado en las consideraciones de la irregularidad y la normalización. La concepción del niño como sujeto de derechos asumida, apoyada y consensuada por gran parte de la sociedad, - visible y palpable sólo en algunas prácticas innovadoras – debe salvar una serie de obstáculos y resistencias para dejar de ser un proyecto al interior de un discurso reformador”* (Farías, 2002: 222)

2.2.- Marco referencial:

2.2.1.- Programa 24 horas

La Convención de los Derechos del niño, es firmada y ratificada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre del año 1989. La Convención se encuentra *“asumiendo el compromiso de asegurar a todos los niños y niñas (menores de 18 años) los derechos y principios que ella establece, transformándose así en uno de los tratados de derechos humanos más ratificados de todos los tiempos: actualmente, hay 191 países que han adherido”* (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2014: s/p).

Chile, por su parte, en el año 1980 crea el Servicio Nacional de Menores – SENAME – que se ocupaba de los niños, niñas y jóvenes en situación irregular, vale decir, de *“aquellos que se encuentran moral o materialmente abandonados o en peligro de estarlos, aquellos cuya adaptación social sufre alteraciones o aquellos cuya adaptación social sufre alteraciones o aquellos que hubieren delinquirido”*⁷ (Archivo Ministerial de Salubridad, Previsión y Asistencia social (1952) en Farías, (2003): 208-209). Con la ratificación de la Convención de los Derechos del niño por Chile, en el año 1990, los niños, niñas y jóvenes debían ser considerados como sujetos de derechos, donde se *“plantean una transformación global de los patrones culturales utilizados en el abordaje de los temas de infancia (...) La nueva reforma reconoce a los niños entre 0 y 18 años, como poseedores de derechos económicos, sociales, políticos y culturales, igualando su condición a la del resto de la población”* (Farías, 2003: 219) .

A partir de lo anteriormente señalado, *“Desde un plano conceptual, la introducción de una concepción del niño como sujetos de derechos, implicaba un virtual cambio paradigmático que de aplicarse significaría una profunda renovación de la relación entre Estado, familia e infancia”* (Farías, 2003: 187). El organismo del Estado, encargado de velar por los niños, niñas y jóvenes, vale decir, el Servicio Nacional de

⁷ Informe Bienal sobre bienestar de la comunidad, la familia y la infancia correspondiente a los años 1949. 1950, Archivo Ministerial de Salubridad, Previsión y Asistencia Social, 1952, Oficio, Vol.5 anexo al Of. 998.

Menores, debió reorientar sus prácticas y formas de intervención. De aquí, surgen los Programas de protección y promoción de derechos de los niños, niñas y jóvenes.

No obstante a lo recientemente expuesto, el Servicio Nacional de Menores también ha debido ocuparse de los niños, niñas y jóvenes que han infringido la ley, lo que se estipula en la Ley 20.084, que *“Establece un sistema de responsabilidad de los adolescentes por infracciones a la ley penal”* (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2014: s/p). En la presente ley, los niños, niñas y jóvenes de 14 años y más que han infringido la ley, tendrán la categoría de “infractores de ley”, mientras que los niños y niñas menores de 14 años de edad que han infringido la ley se les llamará “inimputables”.

Tomando en consideración la protección de los derechos de los niños, niñas y jóvenes, como así también de aquellos y aquellas que han infringido la ley, el Servicio Nacional de Menores debió buscar diversas estrategias de intervención.

Una estrategia fue la creación del Programa 24 Horas, el cual se diseñó en el año 2009⁸, bajo el Gobierno de Michelle Bachelet. *“Este Programa surgió a partir de la necesidad de dar una atención especializada a los NNA⁹ que aparecían en los listados PSI 24 Horas, el cual tiene como objetivo contribuir a procesos de prevención, protección y control de situaciones de riesgo y/o espiral delincuenciales”* (Dirección de Presupuestos, 2012: 4).

El Programa 24 horas, nace a partir de los datos y cifras entregadas por la Automatización Policial – AUPOL– de Carabineros de Chile, el cual señalaba que *“en el periodo 2004 al 2007 el total de ingresos registrados correspondió a 307.873 NNA, de los cuales el 88,3% fueron ingresados una única vez y el 11,7% dos o más veces. De estos, el 60,9% corresponde a infractores, el 16% a vulnerados y el 23,1% alternantes, es decir*

⁸ Cabe destacar que durante el gobierno de Sebastián Piñera, el Programa cambió de nombre a “Programa Vida Nueva”, no obstante cuando Michelle Bachelet asume la presidencia en el año 2014, el Programa volvió a su nombre original: “Programa 24 horas”.

⁹ El autor se refiere a niños, niñas y adolescentes, con las iniciales NNA.

NNA que registran ingresos por vulneración y por infracción” (Dirección de Presupuestos, 2012: 15). Desde este diagnóstico, la Dirección de Protección Policial de la Familia – DIPROFAM – de Carabineros de Chile, creó el Programa de Seguridad Integrada – 24 Horas “con el fin de informar a los municipios –a través de un Convenio de Colaboración– de aquellos niños, niñas y adolescentes menores de 18 años, de la comuna, que ingresaban a Unidades de Carabineros producto de una vulneración de derechos y/o infracción a normas, recogiendo los datos de identificación de todos los casos y transfiriéndolos bajo condición de reserva a los respectivos municipios. En específico, transfiere información que permite ubicar a cada caso, referencias socio-demográficas (edad, sexo y nivel educacional) y antecedentes sobre su ingreso a Unidades de Carabineros. Por su parte, las Municipalidades, se hacen cargo de contactar a través de un encargado comunal a algunos o a todos los casos, que incluyen las listas de Carabineros, con la red de atención y protección social que se organiza a nivel local. En este sentido, establecen contacto con instituciones o programas del sector público (oferta del Servicio Nacional de Menores) como privado” (Vida Nueva, 2010: 19).

A partir de lo anteriormente señalado, el Programa 24 Horas depende del Ministerio de Justicia (con el Servicio Nacional de Menores) y Ministerio del Interior (con la Subsecretaría de Prevención del Delito). Cabe destacar que en los años venideros, se sumó el Ministerio de Salud, con los equipos de salud mental comunales, los que mayoritariamente se ubican en los Centros Comunitarios de Salud Mental – COSAM - y Centros de Salud Mental – CESAM-.

El Programa 24 Horas en su totalidad, se compone de diversos dispositivos, los que dependen de cada uno de los Ministerios y Servicios, los cuales se nombran a continuación:

Cuadro 1: Servicios, programas y acciones.

Servicios	Programas	Acciones
Ministerio de Justicia: Servicio Nacional de Menores (SENAME)	Oficinas de Protección de Derechos de niños, niñas y jóvenes (OPD)	<i>“coordinar y gestionar el ingreso, diagnóstico, derivación y seguimiento de los niños, niñas y adolescentes ingresados al Programa de Seguridad Integrada: 24 Horas a nivel comunal, con el fin de reducir los factores de riesgo y/o conductas trasgresoras que presenten”</i> (Vida Nueva, 2010: 42). Dicho dispositivo recibe el Listado de denuncias por vulneración de derechos, evalúa la situación actual y deriva al dispositivo correspondiente según el nivel de complejidad.
	Programa de Prevención Focalizada (PPF)	<i>“es la continuidad e incorpora los aprendizajes técnicos de los Programas de Intervención Breve, para la Prevención Focalizada”</i> (SENAME, 2013: 3). <i>“se constituyen en una oferta a nivel secundario, de carácter ambulatorio y que dirige su atención a la prevención de la cronificación de vulneraciones de derecho ya presentes, y por lo tanto su paso a situaciones de alta complejidad. El abordaje es de tipo interdisciplinario, con énfasis en la intervención familiar. Se releva además un fuerte componente de trabajo en redes y de gestión intersectorial”</i> (Vida Nueva, 2012: 52)
	Programa de Intervención Focalizada (PIE)	<i>“se instalan como parte de la oferta especializada frente a graves vulneraciones de derechos (...) los/as sujetos de atención corresponderán principalmente a: niños/as y adolescentes</i>

		<p><i>identificados en la categoría “inimputables” (menores de 14 años que cometen ilícitos); niños/as y adolescentes que presentan reingresos alternantes entre vulneración de derechos e infracción de norma (cuando éstas no constituyen delitos que ameriten sanción); niños/as y adolescentes que presentan reingresos por infracción de normas, al tratarse de faltas entre los 14 y 16 años (ver Ley 20.084 y 19.968); y también podrán atenderse niños/as y adolescentes que correspondan a un perfil de alta complejidad, identificado desde actores comunales vinculados a la atención de población proveniente del PSI: 24 Horas” (Vida Nueva, 2010: 55-56)</i></p>
	<p>Programa de Consumo Problemático de Drogas (PDC)</p>	<p><i>“se orienta a dar respuesta al problema de consumo problemático de alcohol y/u otras drogas en población infanto-adolescente que ingresa a los proyectos PIE” (Vida Nueva, 2010: 63)</i></p>
	<p>Programa de Reinserción Educativa (PDE)</p>	<p><i>“constituyen proyectos complementarios a la intervención del PIE, orientados a la reinserción en el sistema escolar, o bien en otras alternativas educativas –exámenes libres, programas de capacitación– de acuerdo al nivel de rezago escolar presentado por cada niño, niña o adolescente” (Vida Nueva, 2010: 64)</i></p>

<p>Ministerio del Interior: Subsecretaría de Prevención del Delito</p>	<p>Equipos de Evaluación de Riesgo Sociodelictual (EER)</p>	<p><i>“coordinar y gestionar el ingreso, diagnóstico, derivación y seguimiento de los niños, niñas y adolescentes ingresados al Programa de Seguridad Integrada: 24 Horas a nivel comunal, con el fin de reducir los factores de riesgo y/o conductas trasgresoras que presenten”</i> (Vida Nueva, 2010: 42). Dicho dispositivo recibe el Listado de denuncias por infracción a la ley, evalúa la situación actual y deriva al dispositivo correspondiente según el nivel de complejidad.</p>
	<p>Terapia Multisistémica (MST)</p>	<p><i>“Está basado en la evidencia empírica de su efectividad abordando de manera integral el tratamiento de problemas severos de conducta, incluyendo consumo de drogas y delincuencia, en niños y jóvenes entre 10 y 17 años. El modelo plantea que los problemas de comportamiento juvenil no pueden ser trabajados sin influenciar el entorno y redes sociales del o la joven. Propone que la intervención se debe desarrollar sobre todos los espacios donde interactúan los sujetos, tanto en el domicilio como en la calle, la escuela y otros contextos</i></p>

		<i>en el cual el niño/a o el/la joven interactúa” (SENAME, 2012: 6 – 7)</i>
Ministerio de Salud: Departamentos de Salud	Equipos de Salud Mental Comunal	<i>“constituye un recurso sustancial que se suma al sistema de atención integral del programa, contribuyendo de esta forma al restablecimiento del desarrollo biopsicosocial de la población y la restitución de sus derechos. El objetivo central de estos equipos es otorgar atención de salud mental a los usuarios del programa que presenten problemas de salud mental de moderada a alta complejidad. Las prestaciones ofrecidas son: evaluación social (en caso de ser necesaria), consulta psiquiátrica, psicológica, tratamiento farmacológico y derivaciones asistidas a instancias de hospitalización (nivel terciario) para los casos que lo ameriten” (SENAME, 2012: 8)</i>

Ahora bien, tomando en consideración que el Programa 24 Horas, depende de diversos Ministerios, es posible identificar los siguientes objetivos: desde el Servicio Nacional de Menores se define como *“Interrumpir las conductas transgresoras y/o la superación de vulneración de en niños, niñas y adolescentes derivados del Programa 24 horas en 8 comunas de la Región Metropolitana”* (Vida Nueva, 2010: 21); y desde la Subsecretaría de Prevención del Delito se identifica como: *“Interrumpir las carreras delictivas de niños, niñas y adolescentes menores de 14 años que han ingresado a las comisarías del país por comisión de delitos”* (Ministerio del Interior, 2010: s/p), lo que indica que ambos Ministerios y Servicios persiguen objetivos distintos, dentro del mismo programa y con el mismo público objetivo, vale decir los niños, niñas y jóvenes.

Respecto de los enfoques del Programa 24 Horas, en su diseño se señalan 4, los que se nombran a continuación:

1.- Enfoque de derechos: señala que *“implica entender las necesidades del niño, niña o adolescente como “derechos”, exigibles o ejercibles para el resto de la sociedad, implicando la obligación no de ‘proteger a los niños’ sino los ‘derechos’ de los que son titulares. También significa reconocer como elemento clave la participación infanto-juvenil; asumiendo la capacidad del niño, niña y adolescente de enjuiciar la realidad, desde su particular forma de relacionarse consigo mismo y con el medio, y conforme con la etapa vital en que se encuentre”* (Vida Nueva, 2010: 22). Asimismo, el enfoque de derechos *“humanos y de la infancia, y su carácter universal, representa una concepción del mundo cuyo valor eje es la dignidad de todos los seres humanos. La consagración de un conjunto indivisible de derechos, se fundamenta en la convicción de que el pleno desarrollo de todo sujeto depende del respeto de todos ellos, y que ello, está por sobre todo interés o valor doctrinal, político o económico”* (UNICEF; Hogar de Cristo 2007: 22).

2.- Enfoque multisistémico: *“busca comprender tanto el sentido global de la propuesta de intervención, como el significado de las decisiones respecto a qué, cuándo y de qué manera actuar en la atención de los casos (...) El modelo se sustenta en la premisa de que los problemas de comportamiento juvenil no pueden ser trabajados sin influenciar el entorno y redes sociales del o la joven”* (Vida Nueva, 2010: 23). Por ejemplo, *“Las intervenciones con iguales incluyen estrategias para reducir la asociación con iguales desviados e incrementar la afiliación a iguales pro-sociales, así como procedimientos de aprendizaje de habilidades para jóvenes socialmente rechazados o abandonados”* (Scott, 2012: 3-4).

3.- Enfoque socio- educativo: señala que *“la intervención educativa social se inserta en los espacios cotidianos de la vida de los niños, niñas y adolescentes*

atendidos y sus figuras significativas, bajo la forma de acciones y conversaciones, respetando el “goce de la libertad” (Vida Nueva, 2010: 24)

4.- Enfoque riesgo – necesidad: define las siguientes características *“el Principio de riesgo establece que el nivel de tratamiento que recibe un infractor de ley debe ajustarse al nivel de riesgo de éste último (...) El Principio de Necesidad identifica dos grandes tipos de necesidades en el sujeto infractor: las criminogénicas y las no criminogénicas. Las necesidades criminogénicas son factores de riesgo que, al ser modificados, se asocian con cambios en la reincidencia (...) en tanto que necesidades no criminogénicas como la ansiedad y autoestima deben limitarse a un rol secundario, dado que focalizar la intervención sobre estos aspectos no impacta sobre el comportamiento infractor en el futuro” (Vida Nueva, 2010: 24).* A partir de lo anterior, *“La conducta antisocial y delictiva hace parte de los comportamientos que mayor impacto tienen sobre los seres humanos, en especial, si la conducta es manifestada por adolescentes y menores de edad (...) Unas teorías se han centrado en el análisis de los diferentes factores de riesgo desde las diferencias individuales, mientras que otras han prestado mayor atención a variables externas del individuo, identificados también como factores de riesgo” (Sanabria; Uribe, 2010: 258 – 259).*

A partir de lo señalado hasta el momento, se evidencia que los Ministerios, con sus Subsecretarías y Servicios, persiguen objetivos distintos con los niños, niñas y jóvenes. El Servicio Nacional de Menores, por su parte, busca proteger los derechos de los niños, niñas y jóvenes, como así también interrumpir las infracciones de ley. Por su parte, la Subsecretaría de Prevención del Delito se enmarca en Plan Nacional Chile Seguro, el cual *“contempla un conjunto de acciones a desarrollar en el periodo 2010 – 2014 para combatir la delincuencia” (Ministerio del Interior, 2010: 3), ya que “Hoy la delincuencia nos golpea mucho más fuerte que hace diez años (...) Las drogas y la violencia están haciendo daño en nuestros colegios, que se han convertido en lugares frecuentes de victimización de nuestros niños y jóvenes” (Ministerio del Interior, 2010: 3).* Desde esta

lógica, el fin principal de la Subsecretaría es disminuir los niveles de inseguridad en la ciudadanía como así también disminuir la delincuencia, la que estaría siendo provocada por niños, niñas y jóvenes. Asimismo, el Programa 24 Horas, se enmarca en el Programa “Seguridad para todos”, lanzado por el Gobierno de Michelle Bachelet en el mes de Mayo del 2014, el cual *“presenta nuevos instrumentos y herramientas para priorizar el rol de lo local, con el fin de abordar de manera eficaz la complejidad y diversidad de situaciones que producen inseguridad. Esto se traduce en respuestas focalizadas a las problemáticas identificadas en los distintos territorios, integrando de esta manera a todos los actores locales en el trabajo contra la delincuencia”* (Subsecretaría de prevención del delito, 2014: s/p), lo que reafirma que el foco estaría “contra la delincuencia” y “a favor de la seguridad” y no en favor de la protección de los derechos de los niños y niñas.

A partir de los objetivos planteados desde los Ministerios, como así también de la multiplicidad de factores, los/as profesionales del Programa 24 Horas toman una postura respecto de que constituye la niñez y juventud, para lo cual es relevante interpretar las Representaciones Sociales que le otorgan los/as Ejecutores del Programa 24 Horas a los niños, niñas y jóvenes con los cuales se realizan los procesos de intervención social.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO:

3.1.- Metodología

A continuación, se presenta la Metodología a utilizar a lo largo del proceso de investigación. Aquí, se indica el tipo de investigación, paradigma de la investigación, como así también el enfoque, método, técnicas de recolección de datos, criterios de selección de informantes y criterios de validez.

3.1.1.- Tipo de investigación:

La investigación será de tipo descriptiva, ya que busca conocer la manera en la cual los/as profesionales del Programa 24 horas caracterizan la intervención social que realizan con los niños, niñas y jóvenes.

Es importante indicar, que la investigación se basa en “*recoger datos descriptivos, es decir, las palabras y conductas de las personas sometidas a la investigación*” (Taylor; Bogdan, 2006: 16).

3.1.2.- Paradigma:

La investigación se realizará bajo el paradigma interpretativo ya que el objetivo central de ésta, es conocer la manera en la cual los/as profesionales del Programa 24 horas caracterizan la intervención social que realizan, donde la visión de quienes ejecutan el programa día a día será el elemento central.

Desde esta mirada, la investigación profundizará en la realidad del Programa 24 horas, específicamente en la visión de los/a profesionales en tanto realización de intervención social, incluyendo la motivación que poseen para trabajar con los niños, niñas y jóvenes, como así también formas de vinculación, procesos de intervención, enfoques y aprendizajes obtenidos a lo largo del ejercicio profesional.

Desde esta lógica, el paradigma interpretativo refiere que, “*Esta realidad está constituida no sólo por hechos observables y externos, sino también por significados, símbolos e interpretaciones elaboradas por el propio sujeto a través de una interacción*”

con los demás” (Pérez, 2004: 27), lo que dice relación del contacto con los/as profesionales con los niños, niñas y jóvenes con quienes se generan los procesos de intervención social.

3.1.3.- Enfoque:

La investigación se enmarca en el enfoque cualitativo, ya que se centra en la caracterización que otorgan los/as profesionales de la intervención que realizan con los niños, niñas y jóvenes, vale decir, en la relación sujeto – sujeto. Lo anterior, con el fin conocer la caracterización de la intervención social desde la mirada de los/as profesionales del Programa 24 horas, lo que permitirá a su vez profundizar en una realidad específica.

En torno a lo señalado por Ruiz (2009), el enfoque cualitativo parte *“del supuesto básico de que el mundo social es un mundo construido con significados y símbolos, lo que implica la búsqueda de esta construcción y de sus significados”* (Ruíz, 2009: 31).

3.1.4.- Método:

La presente investigación se desarrollará bajo el método de Estudio de casos, ya que ésta se centrará en el Programa 24 horas que corresponde a un programa específico que posee objetivos, usuarios/as y lineamientos de acción establecidos.

A partir de lo anteriormente mencionado, *“El estudio de casos es el estudio de la particularidad y de la complejidad de un caso singular, para llegar a comprender su actividad en circunstancias importantes”* (Stake, 2007: 11). Para efectos de la presente investigación, comprender corresponderá a interpretar.

De manera paralela, el estudio de casos múltiple, será de diseño instrumental, ya que se busca conocer la manera en la cual los/as profesionales del Programa 24 horas caracterizan la intervención social que realizan con los niños, niñas y jóvenes, vale decir, se referirán a las intervenciones que ellos y ellas realizan. Será múltiple ya que la investigación se desarrollará en dos comunas: La Pintana y La Florida.

En el estudio de casos múltiple de tipo instrumental, *“Es frecuente que al investigador le interese más una pregunta temática que el propio caso. No es simplemente una pregunta temática, es la pregunta temática. Y, como ya sabemos, a estos estudios los llamamos estudio instrumental de casos”* (Stake, 2007: 27).

Es importante indicar, que la presente investigación se desarrollará en dos comunas que se ejecuta el Programa 24 horas: La Pintana y La Florida. Lo anterior, dice relación con la factibilidad del proceso de investigación como así también del trabajo de campo, ya que la investigadora trabaja en el sector sur de Santiago y tiene acceso a informantes clave de ambas comunas.

3.1.5.- Técnica de recolección de datos:

La técnica a utilizar en la investigación, corresponde a entrevista semi estructurada, la que será aplicada a los/as profesionales del Programa 24 horas. Es importante indicar que *“en esta situación, intervienen tanto el entrevistador como el entrevistado, dando lugar, con frecuencia, a ciertos significados que sólo pueden expresarse y comprenderse en este mismo marco de interacción mutua”* (Ruiz, 2009: 165)

Para llevarla a cabo, se realizó nueve entrevistas individuales, donde se mantuvo un diálogo entre la entrevistadora y el/la entrevistado, a partir de preguntas que facilitaron la comunicación entre ambos. Es importante indicar que inicialmente se iban a realizar doce entrevistas, no obstante al cabo de la novena la información comenzó a saturarse, puesto que no aparecieron nuevos temas.

Se realizará entrevista semi estructurada ya que permitirá recolectar información, de parte de los/as entrevistados/a, quienes entregarán, a través de sus relatos y discursos, mayor cantidad de antecedentes respecto de los niños, niñas y jóvenes.

3.1.6.- Criterios de selección de informantes:

Los/as entrevistados/as, deben contar con una serie de características para participar dentro del proceso de investigación, donde la selección se basará en criterios

simples, en el cual *“requiere únicamente que el investigador confeccione un listado de los atributos esenciales que debe poseer la unidad seleccionada, para a continuación, localizar en el mundo real alguna que se ajuste a ellos”* (Goetz, J, Lecompte, M, 1988:98).

Lo anterior, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos planteados. A continuación, se enuncian los criterios de selección de informantes:

- Ser profesional del Programa 24 horas con a lo menos 6 meses de antigüedad en el cargo (indicará que la persona conoce el funcionamiento del Programa, vale decir los objetivos, enfoques, dispositivos, entre otros).
- Profesionales que ejerzan en las Comunas de La Pintana o en la Comuna de La Florida el Programa 24 horas.

3.1.7.- Criterios de validez:

Los criterios de validez dicen relación con que *“todos los investigadores reconocen que es necesario no sólo ser exacto en la medición de las cosas, sino también lógico en la interpretación del significado de esas mediciones”* (Stake, 2007:94).

Es por lo anteriormente expuesto, que la rigurosidad de la presente investigación se va a sustentar en los siguientes criterios de validez:

3.1.7.1.- Saturación:

Las entrevistas semi estructuradas que se aplicarán a los/as profesionales del Programa 24 horas, se realizarán hasta que la información se sature, vale decir hasta que no aparezca información nueva en las entrevistadas realizadas. Cuando aquello ocurra, se dejarán de realizar las entrevistas, con el fin de generar el proceso de análisis de los datos.

Lo anterior, permitirá tener certeza que la realidad se encuentra suficientemente descrita, como así también permitirá acotar la muestra (señalará hasta cuando es necesaria la recolección de datos).

Pérez (2007), define la saturación desde Hopkins (1985), la cual *“consiste en reunir las pruebas y evidencias suficientes para garantizar la credibilidad de la*

investigación” (Pérez, 2007: 84), lo que se llevará a cabo hasta que los/as entrevistados/as refieren lo mismo respecto del tema en cuestión.

3.1.7.2.- Triangulación:

La triangulación que aplica en la investigación es la triangulación de informantes, ya que los/as entrevistados/as, corresponderán a diversos profesionales del Programa que se sitúan desde diversas superficies y roles, tales como trabajadores/as sociales, psicólogos/as, educadores/as comunitarios, abogados/as, sociólogos/as, etcétera. Lo anterior, ya que *“La triangulación suele ser concebida como un modo de protegerse de las tendencias del investigador y de confrontar y de someter a control recíproco relatos de diferentes informantes”* (Taylor; Bogdan, 2006: 92).

3.2.- Plan de análisis

Luego de recoger los datos, se analizaron de la siguiente forma:

- Con la finalidad de alcanzar el objetivo general y objetivos específicos de la investigación, los relatos recogidos de los/as profesionales del Programa 24 horas, fueron aplicados a análisis categorial simple. Para lo anterior, en un primer momento se realizó análisis longitudinal, con el fin de generar categorías a partir de los temas más recurrentes en torno a la caracterización que otorgan los/as profesionales del Programa 24 horas a la intervención social que realizan con los niños, niñas y jóvenes.
- En un segundo momento, se realizó análisis transversal, con el fin de agrupar en contenidos las categorías que permitieron generar subcategorías en torno a la caracterización de la intervención social en el Programa 24 horas. En este momento, también se descartaron aquellos temas menos recurrentes o bien que aporten escasa información.

3.3.- Matriz de análisis categorial

Objetivo específico	Dimensión	Definición	Sub - dimensión	Indicador entrevista
Indagar en las motivaciones de los/as profesionales para trabajar con los niños, niñas y jóvenes que participan del Programa 24 horas.	Motivación	<i>Compleja integración de procesos psíquicos que efectúa la regulación inductora del comportamiento, pues determina la dirección (...), la intensidad y el sentido (...) del comportamiento. La motivación despierta, inicia, mantiene, fortalece o debilita la intensidad del comportamiento. (González, 2008: 52)</i>	A nivel personal	Situaciones individuales y experiencias de vida que motivan la intervención con niños, niñas y jóvenes.
			A nivel profesional	Motivación para generar procesos de intervención con niños, niñas y jóvenes que han sido vulnerados/as en sus derechos o han infringido la ley.
				Especialización en temáticas de niñez y juventud.

<p>Describir las formas de vinculación que los/as profesionales del Programa 24 horas establecen con los niños, niñas y jóvenes.</p>	<p>Vinculación</p>	<p><i>Se define como una estructura compleja de interacción constituida por dos personas físicas (dimensión intersubjetiva) y un tercero fantaseado y proyectado sobre el otro (dimensión intrasubjetiva) (Bernal, s/a: s/p).</i></p>	<p>En la práctica cotidiana</p>	<p>Manera en la cual los/as profesionales del programa se vinculan e interactúan con los niños, niñas y jóvenes.</p>
				<p>Manera en la cual se desarrollan las sesiones y entrevistas con los niños, niñas y jóvenes.</p>
			<p>Comunicación</p>	<p>Manera en la cual se generan procesos de comunicación y diálogo con los niños, niñas y jóvenes.</p>
				<p>Canales de comunicación con los niños, niñas y jóvenes.</p>

<p>Describir los procesos de intervención que los/as profesionales del Programa 24 horas realizan con los niños, niñas y jóvenes.</p>	<p>Proceso de intervención</p>	<p><i>“la intervención en lo social se presenta como un instrumento de transformación no solo de las circunstancias donde concretamente actúa, sino también como un dispositivo de integración y facilitación del diálogo entre diferentes lógicas que surgen de distinta forma comprensiva explicativa, no solo de los problemas sociales, sino de las Instituciones en sí mismas”</i> (Carballeda s/a: 3 – 4).</p>	<p>Marcos institucionales</p>	<p>Influencia de los marcos institucionales en los procesos de intervención.</p>
				<p>Manera en la cual se llevan a la práctica los marcos institucionales del programa en los procesos de intervención.</p>
			<p>Elementos externos que inciden en la intervención</p>	<p>Influencia de los medios de comunicación en los procesos de intervención con los niños, niñas y jóvenes.</p>
			<p>Escenarios de intervención</p>	<p>Espacios de intervención</p>

Indagar en los enfoques que sustentan la intervención que los/as profesionales del Programa 24 horas realizan con los niños, niñas y jóvenes	Enfoques de intervención	“ <i>propuesta de lectura de la realidad</i> ” (Valverde, 2002: 2)	Aplicación	Manera en la cual se llevan a la práctica los enfoques del programa en los procesos de intervención.
			Influencia de perspectivas y enfoques	Compromiso con los derechos de los niños, niñas y jóvenes.
				Influencia de ideologías en los procesos de intervención.
Describir los principales aprendizajes que los profesionales del Programa 24 horas destacan durante los procesos de intervención con los niños, niñas y jóvenes.	Aprendizajes	Proceso a través del cual los/as profesionales incorporan conocimientos o enseñanzas a partir del quehacer profesional.	En el ejercicio profesional	Aprendizajes individuales generados en los procesos de intervención con los niños, niñas y jóvenes.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS

El presente análisis se centra en el discurso de los/as profesionales del Programa 24 Horas, con el fin de conocer la manera en la cual caracterizan la intervención social que realizan con los niños, niñas y jóvenes.

Es a partir de lo anterior, que se realizó la codificación de las entrevistas, en donde se seleccionaron temas, relatos y conceptos similares expuestos por los/as entrevistados/as, que mantenían una semejante frecuencia y sentido.

Posteriormente, se agruparon los temas, relatos y conceptos que poseían un similar sentido, en torno a los códigos lingüísticos, dando lugar a subcategorías emergentes en torno a la caracterización de las intervenciones sociales de los/as profesionales del Programa 24 horas.

La presentación del análisis, se dividirá en dos momentos: el primero de ellos será de tipo descriptivo, donde se darán cuenta de los códigos extraídos en las entrevistas, los que se agruparon en 5 categorías; mientras que la segunda parte del análisis, será de tipo interpretativo, donde se generarán relaciones entre los códigos de las entrevistas y las categorías, con el fin de dejar en evidencia el discurso manifiesto, latente y emergente.

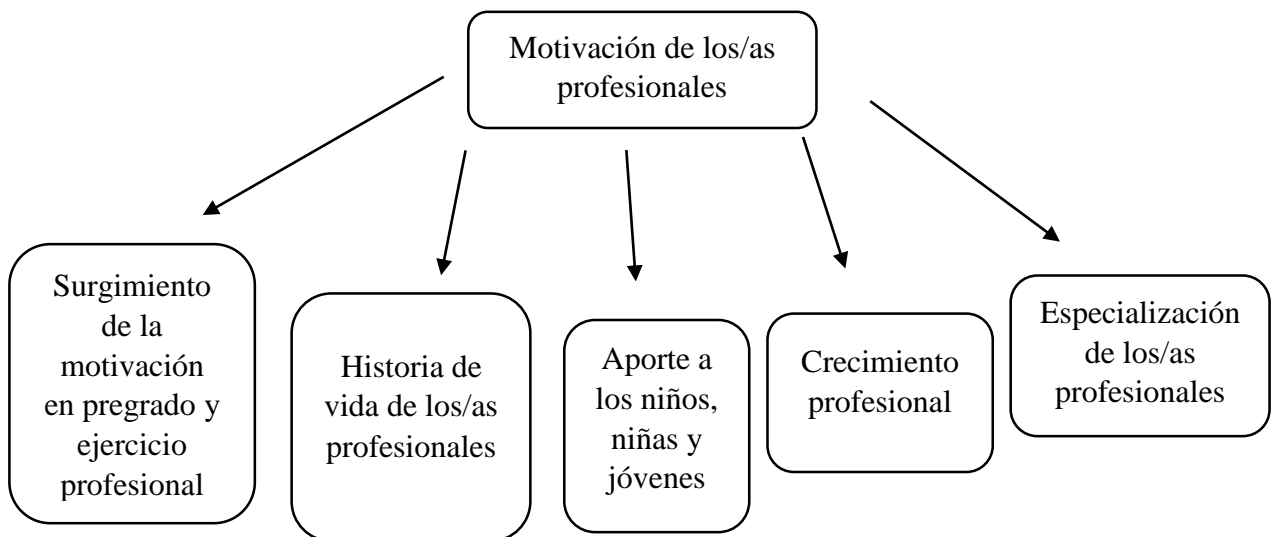
4.1.- Análisis descriptivo:

A continuación, se presentarán las 5 categorías que emergieron del relato de los/as profesionales del Programa 24 horas: Motivación de los/as profesionales en el trabajo con niños, niñas y jóvenes; Vínculo con los niños, niñas y jóvenes; Características de los niños, niñas y jóvenes según los/as profesionales; Intervención con los niños, niñas y jóvenes; Derechos de los niños, niñas y jóvenes y Aprendizajes de los/as profesionales en el ejercicio en el Programa 24 horas.

Asimismo, se indicarán y posteriormente analizarán, los códigos que componen cada una de estas categorías.

4.1.1.- Motivación de los/as profesionales en el trabajo con niños, niñas y jóvenes

La motivación de los/as profesionales que participan del Programa 24 horas, se compone de 5 códigos, los que se extrajeron desde los relatos y discursos de los y las entrevistados/as, como se grafican a continuación:



4.1.1.1.- Surgimiento de la motivación por trabajar con niños, niñas y jóvenes, durante estudios de pregrado y ejercicio profesional

La motivación que poseen los/as profesionales del Programa 24 horas, para trabajar con los niños, niñas y jóvenes, surge mientras se encontraban realizando sus estudios de pregrado, específicamente mientras comienzan a desarrollar las prácticas profesionales, lo que generó a su vez contacto con las instituciones y programas que intervienen con la niñez y juventud.

*“Solamente que me pareció interesante, el... el área de infancia. **Cuando yo partí estudiando**, antes de terminar mis estudios, estaba haciendo unas prácticas y ahí conocí, en mis prácticas, eh... profesionales, eh... tuve las primeras vinculaciones con las administraciones directas del SENAME” (A3).*

*“la motivación parte **desde que estuve estudiando**” (G.1).*

*“mi trayectoria **ha sido siempre** en el ámbito juvenil” (C.1).*

*“Es que fue como un, un... descubrimiento que fui haciendo **cuando estudié el pregrado**” (H.3).*

Por otra parte, la motivación para trabajar con niños, niñas y jóvenes, surge mientras se gesta y desarrolla el ejercicio profesional. En algunos casos, los/as profesionales se encontraban vinculados/as a programas que realizaban procesos de intervención con los integrantes del grupo familiar, tales como, las mujeres, lo que generó contacto, a su vez, con los niños, niñas y jóvenes, mientras que en otros casos, la motivación se desarrolló en la medida que fueron insertados laboralmente en Programas destinados a la niñez y juventud.

*“respecto de la motivación, **fue cuando ya empecé a trabajar acá**, en realidad... y... eh... cuando entré a trabajar aquí, eh... aquí me di cuenta, en realidad, que esto era lo mío, jajaja” (B.1).*

*“Mi motivación fue eh... **porque yo empecé a trabajar** la temática de violencia intrafamiliar en el Centro de la mujer desde el SERNAM y no se daba el espacio para trabajar con los niños y el espacio que se daba era solamente desde OPD y no necesariamente se tenía una respuesta inmediata o se tenía trato directo” (F.1).*

4.1.1.2.- Influencia de la historia de vida de los/as profesionales:

Otro factor que incide en la motivación para trabajar con niños, niñas y jóvenes, dice relación con la historia y experiencia personal de los/as profesionales del Programa 24 horas.

Los y las entrevistados/as refieren que su historia personal e historia de vida, inciden en el hecho de que ellos y ellas hayan elegido trabajar con niños, niñas y jóvenes lo que explica el ejercicio y posterior desarrollo profesional, como así también el compromiso social que mantienen.

*“Entonces hoy día, yo me explico como mi desarrollo profesional y mis intereses, súper ligado a eso, yo creo que fui llamada un poco, es el **mundo que me mostraron**, y siento que tengo un compromiso social súper grande con eso” (C.4).*

*“Tiene harto que ver con **mi historia de vida**. Yo siento, yo siempre digo, eh... que lo que yo trabajo hoy en día, tiene mucho que ver con mi historia de vida” (C.4).*

Por otra parte, los/as profesionales, se refieren a sus historias de vida en tanto niños y niñas, indicando, en algunos casos, haber vivenciado una niñez y juventud bajo la constitución de una familia nuclear constituida por ambos progenitores; mientras que en otros casos, se hace alusión a la vivencia de la niñez y juventud, en tanto carencia de Programas destinados a los niños, niñas y jóvenes, lo que provocó que en la actualidad, adultos pares de los y las entrevistados/as, no se encuentren en óptimas condiciones en la actualidad.

Asimismo, es posible identificar en el discurso, que los y las entrevistados/as, refieren cambios positivos en la situación de los niños, niñas y jóvenes, posterior a la ratificación de la Convención de los Derechos del niño, lo que se condice con la apertura de programas destinados a la niñez y juventud.

*“Si bien no estuve vulnerada en mis derechos, yo creo que... justamente como **el hecho de, haber vivido en una familia**... como típica en realidad, bien constituida, venían del sur, (...) y ver que las cosas... son absolutamente distintas en la práctica, porque realmente te day cuenta acá que la vulneración de derechos en niños, niñas y adolescentes es súper común, es súper común, más de lo que uno cree, en realidad” (B.2).*

*“Eh... yo pertenezco a una generación de transición, digamos, del 89’, 90’. La Convención de los Derechos del Niño había sido ratificada por Chile y se ve todo este cambio vertiginoso de las instituciones y empieza a aparecer derechos que antes como niños no sabíamos que teníamos. **Y uno mira para atrás**, y... bueno” (E.2).*

*“**si hubiesen existido estas instituciones antes**, yo creo que muchos de mis amigos no estarían pasando lo que están pasando ahora, sobre todo gente de mi edad” (E.3).*

Por otra parte, los/as profesionales, narran experiencias desde su propia niñez y juventud, cuando se encontraban vinculados/as a otros niños, niñas y jóvenes, en instancias grupales de encuentro, tales como la iglesia, scout y voluntariados. Lo anterior, también motivó el trabajo que desarrollan en la actualidad los/as profesionales del Programa 24 horas con la niñez y juventud.

En este aspecto, también aparece la comunidad como un espacio al cual se vinculan los niños, niñas y jóvenes, ya que las actividades realizadas por ellos y ellas, se desarrollan en la comunidad en la cual viven.

*“... desde muy pequeña empecé a trabajar, digamos, con acciones dirigidas a la comunidad y siempre relacionadas con niños y con jóvenes, desde la parroquia. Entonces, desde ahí, tú empezai a ver distintas experiencias que de repente, son incomprendidas, digamos, desde los padres (...) y buscan la iglesia como un espacio de, de, de reflexión, eh... un espacio de motivación (...) que no la tienen muchas veces en la familia y **como también me pasó a mí** a lo mejor. Entonces por eso yo también entré, digamos. Y desde ahí, me gustó el trabajo con jóvenes” (G.3).*

*“Y eso mezclado un poquito, **con mi experiencia** en scout que fui 12 años scout (...) Entonces mezcla un poquito eh... esta motivación de la comunidad, motivación por los chicos (...) Yo creo que eso principalmente me mueve” (I.6).*

*“A mí siempre me ha gustado el tema de talleres, trabajo con niños, trabajo con familias, eh... **siempre he estado vinculada a voluntariados** (...) O sea, siempre he estado vinculada un poco más a los niños” (D.3).*

4.1.1.3- Aporte que realizan los/as profesionales con los niños, niñas y jóvenes:

Dentro de la motivación que sienten los/as profesionales, respecto de los niños, niñas y jóvenes, aparece el aporte que éstos y éstas pueden generar en los procesos de intervención. Asimismo, el aporte lo identifican también como “lo que persiguen”, desafío, objetivo personal, “lo que unos une” y “lo que busco”.

En un primer momento, surge el hecho sólo de aportar, el cual se centra en el aporte que pueden realizar los/as profesionales con la institución propiamente tal. Asimismo, aparece la posibilidad de aprender y adquirir nuevos conocimientos.

*“Y yo les dije que era sola **solamente aportar**, no sé si es que solamente aportar, era aprender profesionalmente y ser un aporte a la OPD” (E.21).*

Por otra parte, respecto de la motivación, aparece que los/as profesionales buscan responder a los derechos de los niños, niñas y jóvenes, en lo que respecta la vulneración de estos derechos, en tanto reparación y cese de la situación actual.

“Lo que persigo, principalmente, es... es cese de la vulneración y la reparación. Nada más” (B.12).

“Y eso es lo que nos une a nosotros, parar la vulneración, detenerla” (E.19).

No obstante a lo anterior, también surge como aporte, la motivación por responder a las necesidades que poseen los niños, niñas y jóvenes.

“Entonces la motivación ahora tiene que ver con responder a las necesidades de salud mental que los niños tienen, que son beneficiarios de la red” (C.3).

Asimismo, aparece desde el discurso de los/as profesionales, el desafío de generar herramientas en los niños, niñas y jóvenes, en lo que respecta los aprendizajes, modos de relacionarse con el entorno y cambio en la mirada que poseen de la realidad en la cual se encuentran insertos/as.

“Y eso es un desafío, poder mostrar que el aprender, por ejemplo, es una posibilidad de tener más herramientas para la vida, de pasarlo mejor, de sentirse mejor, de relacionarse mejor. Eh... eso yo creo que es desafío profesional” (C.27).

“Yo creo que lo que más tenemos que aportar, es en los modos relacionales, porque yo creo que las relaciones son fundamentales en todo lo que pueda venir para adelante en la vida, de aprender, de desear, y eso” (C.29).

“la motivación parte desde ayudar un poco, a los niños y a los jóvenes, digamos, a darle una mirada distinta de la realidad que ellos tienen, y poder apoyarlos también en el contexto en el cual ellos viven” (G.3).

Además, aparece como aporte, la posibilidad de generar responsabilización en los niños, niñas y jóvenes, en tanto visualización de su situación actual y posterior identificación de sus responsabilidades.

“lo que busco personalmente (...) es generar la responsabilidad a través de la visualización de problemas y visualización de potencialidades que puede tener un niño (...) de repente como que quitamos la responsabilidad de los chicos” (I.33).

Otro hallazgo, dice relación con que los/as profesionales, se centran al momento de generar aportes durante los procesos de intervención, en las familias de los niños, niñas y jóvenes que participan del Programa 24 horas, con el fin de generar cambios al interior de la dinámica de los integrantes del grupo familiar.

*“Más que un **objetivo personal**, o sea va en el hecho en que encuentro a lo mejor, uno no puede cambiar grandemente una dinámica familiar, pero sí aspectos específicos o tareas espe... entregando tareas específicas para que mejoren una situación, una dinámica familiar que te decía anteriormente” (D.16).*

Finalmente, surge como aporte, la posibilidad de establecer una crítica respecto de los procesos de intervención con los niños, niñas y jóvenes. Lo anterior, dice relación con el adulto centrismo, como así también con la escasa valorización de la niñez y juventud.

*“yo creo que la motivación más que nada parte **desde un punto de vista crítico**, eh... respecto del adulto centrismo y la... la poca valorización que hay respecto de la niñez y de la juventud. Como que esas son mis motivaciones” (H.2).*

4.1.1.4.- Crecimiento profesional:

Dentro de la motivación, aparece el crecimiento profesional que desean alcanzar los/as profesionales del Programa 24 horas. Lo anterior, dice relación con que aparece, en algunas oportunidades, durante el desarrollo de las entrevistas, la motivación por mejorar las prácticas que éstos y éstas realizan.

Es por lo anterior, que surge como motivación, el crecimiento personal de los/as profesionales, a partir de las características que éstos y éstas poseen; como así también la posibilidad de sentirse mayormente validada ante el trabajo realizado.

*“La motivación **para mí es un crecimiento personal** (...) Y con las actitudes que creo tener, no sé, creo que caí bien en la OPD, jajaja” (E.1).*

*“O sea, siempre estuve buscando un eje que me hiciera eh... sentir digamos eh... un poco **más validada** en el trabajo en que se puede hacer eh... en el trabajo social (...) y siempre en ese sentido fue en énfasis trabajar con la niñez” (G.1).*

*“Entonces es como un poco ir en búsqueda digamos, de **perfeccionamiento paralelo** con lo que puedes hacer y entonces de ahí empiezan como los intereses a trabajar ahora con los infractores” (G.2).*

*“porque te permite ver de alguna manera, el producto del trabajo que **tú iniciaste**” (A.25).*

Asimismo, los/as profesionales, se refieren a los cambios que desarrollan los niños, niñas, jóvenes y sus familias, los que se deben al ejercicio profesional, y no necesariamente a partir de las posibilidades y herramientas de los sujetos de atención. Por lo tanto, los cambios se originan también a partir de las capacidades de los/as profesionales en tanto profesionales.

*“mi motivación es eso, o sea entender que desde antes puedas conocer la realidad, desde más chico lo puedas conocer, es mucho más **lo que puedes hacer tú**, es mucho más el cambio que **tú puedes conseguir**” (I.5).*

*“la motivación (...) fue un poco esta **necesidad de saber** que a través de un granito de arena que nosotros podemos entregar, **podemos cambiar** el contexto familiar de muchos chiquillos” (D.12).*

*“Cuando, cuando vamos a las casa, antes de... de... **de decirle qué es lo que debe ser adecuado**, para poder intervenirlos” (A.22).*

“porque yo vengo a educar a sus papás” (F.14).

4.1.1.5.- Especialización de los/as profesionales:

A partir del discurso los/as profesionales, es posible señalar que algunos de éstos y éstas desean especializarse o bien acudir a capacitaciones que favorezcan los procesos de intervención con los niños, niñas y jóvenes.

No obstante a lo anterior, las capacitaciones no sólo dicen relación con los niños, niñas y jóvenes, sino que también con los adultos responsables de éstos y éstas, en tanto incrementar y fortalecer el cuidado y crianza.

*“Me gustaría especializarme más en el tema de **abuso sexual**, en temas de **cooparentalidad**, eh... ahora estoy como viendo la posibilidad de hacer un curso de **superación de trauma**” (D.20).*

*“Me gustaría especializarme en **derechos humanos, políticas públicas y derecho de la infancia**” (E.7).*

*“Me he especializado en **género**, pero **me gustaría especializarme en juventud**” (H.6).*

*“yo creo que también **deberían capacitar bastante con el tema juventud**, también desde una manera crítica, como lo toma **Klaudio Duarte**, por ejemplo” (H.26).*

*“**me gustaría ser capacitada**. Eh... con el tema **psicótico**” (F.24).*

Asimismo, los/as profesionales se refieren a los estudios de post grado o bien capacitaciones que han asistido con el fin de favorecer los procesos de intervención social.

Lo anterior, no sólo dice relación con la niñez y juventud, sino que también con temáticas propias de las profesiones, o bien con materias distintas a los niños, niñas y jóvenes.

*“sí, **me gustaría hacer un magíster**. Por mientras tengo diplomados en **litigación, otro diplomado en derecho de familia y el pos título de infancia y familia**” (B.4).*

*“actualmente un **pos título de familia e infancia** de la universidad UTEM, que se centra en el tema de las horas cronológicas para ser consejera técnica. Bueno yo más que tomarlo desde ese ámbito, lo tomé también por un tema de especialización también acá por el programa” (D.5).*

*“he tratado de mantenerme actualizada constantemente, que son en la línea de actualización de **psicopatología infanto juvenil, de derecho en relación a la salud**” (C.7).*

*“Mira, desde que salí de la Universidad, como que **no he parado de estudiar**, jajaja. Eh... hice primero un, un... **diplomado en familia infancia y juventud**, y después hice otro diplomado que tiene que ver con **infancia** y ahora últimamente que saqué el 2013, el tema del **magíster** (...) Entonces, siempre ha sido mi interés” (G.5).*

Asimismo, aparecen capacitaciones mencionadas por los/as profesionales en relación a los adultos responsables de los niños, niñas y jóvenes.

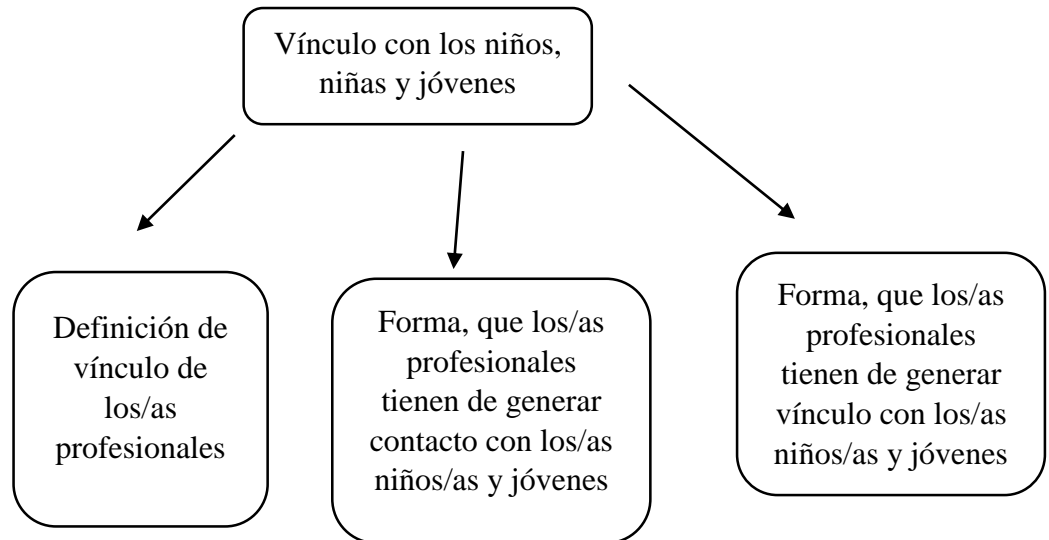
*“con ver este síndrome de **alienación parental**, con estas nuevas visiones de **cooparentalidad** (...) más relacionado como con **habilidades parentales**” (D.19).*

No obstante a lo anterior, aparecen profesionales, que verbalizan no desear especializarse en la temática de niñez y juventud, como así tampoco en ninguna temática en particular.

*“La verdad es que **no tengo muchas ganas de, entre comillas, especializarme en nada**” (I.8).*

4.1.2.- Vínculo con los niños, niñas y jóvenes:

El vínculo de los/as profesionales que participan del Programa 24 horas, se compone de 3 códigos, los que se extrajeron desde los relatos y discursos de los y las entrevistados/as, los que se nombran y grafican a continuación:



4.1.2.1.- Definición de vínculo de los/as profesionales:

Los/as profesionales, se refieren a lo largo de sus discurso, al vínculo con los niños, niñas y jóvenes, el cual se mantiene de manera transversal a lo largo del proceso de intervención.

En un primer momento, los/as entrevistados/as, indican que el vínculo comienza con estar interesados/as y atentos/as a la situación actual de los niños, niñas y jóvenes, lo que dice relación, además, con la manera en la cual éstos y éstas se vinculan con ellos y ellas, como así también con la disposición.

*“la primera cosa que uno hace cuando entra en el vínculo es tratar de **estar interesado en el niño**, porque yo creo que nadie se ha interesado en ellos” (H.5)*

*“de qué **manera** tú te sientes con ellos a conversar. Tiene que ver mucho con los actos, con las prácticas (...) la **disposición** que uno tiene cuando se escucha al niño yo creo”* (H.22)

Por otra parte, los/as profesionales señalan que el vínculo refiere decidir en conjunto **con** los niños, niñas y jóvenes las acciones a realizar, dejando de lado la visión que las decisiones son tomadas por los adultos y profesionales. Asimismo, el vínculo es entendido como un acompañamiento, seguimiento y ayuda ante la situación actual de los niños, niñas y jóvenes.

*“Desde poder **identificar en conjunto**, no como adulto llegar y decir esto es lo que tienes que cambiar (...) sino mostrarles desde mi perspectiva de adulto, pero también desde la conciliación de él como sujeto niño – niña”* (C.10).

*“el vínculo, es un aspecto fundamental en cualquier proceso terapéutico y no sólo psicoterapéutico. Entonces eso es una condición fundamental cuando uno quiere hacer una intervención (...) me parece súper importante **poder trabajar con los niños**, la noción de cambio que ellos requieren”* (C.10).

*“yo entiendo la terapia como un **proceso de acompañamiento** para alcanzar el estado deseado del que viene a consultarnos, y siempre considerando como por qué nos consulta tanto el familiar que acompaña al niño, como al niño, que a veces los motivos no son el mismo”* (C.22).

*“desde lo que **ellos quieren**, de lo que ellos postulan como necesario”* (I.31).

*“Entonces tú haces como un **seguimiento**, de que le dices, te voy a llamar por teléfono más rato (...) Entonces como que siempre estai eh... eh... tratando de que ellos se sientan, de alguna manera, comprendidos en eso, y por otro lado, eh... sientan que el profesional, no va a interrumpir su proceso de vida, sino que lo va a **ayudar** en la circunstancia que está pasando”* (E.12).

No obstante a lo anterior, de igual manera, aparece que el vínculo se genera con los adultos responsables de los niños, niñas y jóvenes, en tanto encuadre y formalidad del proceso de intervención, a partir de la institución o programa que acoge al niño o niña.

*“mi vínculo parte eh... desde un **aspecto formal y encuadre**. O sea yo soy la persona que hace los ingresos en el equipo, soy la primera cara visible de las familias y los niños (...) Ese es como la vinculación, pero soy como el malo de la película (...) soy el que tiene que avisar a los papás que vamos a tener que proceder a una medida de protección, tiene que encuadrar” (I.10).*

4.1.2.2.- Forma de generar contacto, que poseen los/as profesionales con los niños, niñas y jóvenes:

Dentro del discurso de los/as profesionales, aparecen los espacios y lugares de encuentro y contacto que mantienen éstos y éstas con los niños, niñas y jóvenes. Es importante indicar, que los lugares, dicen relación también con la profesión, como así también con los lineamientos de los programas e instituciones a las cuales pertenecen.

*“Principalmente eh... **en el tribunal**. Yo nunca... yo creo que nunca he atendido a un niño, en las oficinas de la OPD, sino que ya me los encuentro en el tribunal (...) Pero principalmente allá...” (B.6).*

*“la vía principal es el espacio de box (...) como puede ser **cualquier otro espacio del centro de salud** (...) Y en ese espacio flexibilizamos, que puede ser el patio, que puede ser el entorno más cercano, que pueden ser las calles cercanas” (C.11).*

*“es en el box, o sea **acá en el centro** (...) Sí, ese es como el escenario principal” (I.12).*

*“Bueno acá, acá en la **OPD**, en la, en los **hogares**, y en los **juzgados de familia**. Sí, en la sala de espera de los juzgados de familia” (E.10).*

Es importante indicar que surge como espacio de encuentro con los niños, niñas, jóvenes y sus familias, los lugares cotidianos de éstos y éstas, donde son los/as

profesionales, quienes se movilizan a los lugares que frecuentan los niños y niñas, tales como sus domicilios y comunidad.

*“nuestro programa es netamente hacerlo en las **casas, en las casas o lugares**, por ejemplo, tribunal, si es que hay que acompañarlo. Nosotros no trabajamos en box (...) voy por ejemplo, ah... a buscar matrícula con la mamá, en el auto, mi auto, con la mamá y el niño, jajaja, en el colegio cuando hacemos la matrícula con la mamá, en... con la señora de deportes” (F.6).*

*“La lógica del programa, dentro de los marcos institucionales dentro de la subsecretaría, parten principalmente, por ir a las casas, por hacer una entrevista en los **espacios en que ellos están involucrados** en el día a día” (G.10).*

*“Ese sería como un segundo espacio y ya lo último sería en... las distintas actividades que hacemos **con la comunidad**” (I.14).*

*“eh... nosotros hacemos **visitas domiciliarias** (...) pero de repente uno no los pilla en las casa, va a los **colegios** (...) uno de repente se da vuelta en las **plazas** para ver si los pilla, o los amigos” (H.8).*

Por otra parte, aparece la manera en la cual los/as profesionales se comunican y contactan con los niños, niñas y jóvenes, lo que dice relación con entrevistas presenciales, como así también contacto telefónico. Es importante indicar que el contacto telefónico se hace a través de los adultos responsables de los niños, niñas y jóvenes.

*“Principalmente nosotros hacemos las **entrevistas presenciales**, principalmente. Secundariamente, **dejamos nuestros teléfonos** (...) entonces dejamos un papelito formal, nos prestamos como profesionales, no ahondamos en mayor información (...) Entonces la gente suele llamarnos de vuelta y... y ahí obviamente formalizamos el contacto” (A.11).*

*“Para vincularnos, para ellos, es la **vía telefónica**, por ejemplo, si ocupamos otro canal, pero a través de sus adultos responsables” (C.13).*

Asimismo, se han incorporado las nuevas tecnologías, tales como redes sociales.

“Teléfono, visitas, eh... whatsapp. Sí, esos son” (E.12).

“Hay algo nuevo que he hecho, que es en el celular del trabajo (...) e incorporado el whatsapp. Me ha ido muy bien, grande whatsapp, jajaja. Entonces, jajaja, eh... le pregunto cómo están, o voy llegando” (F.10).

“Eh... a los chiquillos, eh... hay un Facebook que utilizan del PIE Amanecer. Igual hay un whatsapp” (H.9).

No obstante a lo anterior, aparece en el discurso de los/as profesionales, escasez de instancias y espacios físicos para realizar mayor intervención con los niños, niñas y jóvenes, lo que dice relación con los lineamientos técnicos de los programas e instituciones a los cuales pertenecen.

“no hay más espacio físico para realizar mayor intervención” (B.7).

“eh... porque acá no existe ese espacio” (B.6).

Finalmente, los/as profesionales incorporan el espacio privado personal para interactuar con los niños, niñas y jóvenes.

“(interrumpe) en mi auto, cuando los acarreo de un lugar a otro, jajaja” (F.9).

4.1.2.3.- Forma en la cual los/as profesionales, generan el vínculo con los niños, niñas y jóvenes:

Respecto de la forma en la cual los/as profesionales del Programa 24 horas, generan el vínculo con los niños, niñas y jóvenes, cobra importancia el lenguaje que utilizan con ellos y ellas. Lo anterior, dice relación con estar actualizado en las temáticas infanto juveniles de interés, como así también, con la posibilidad de aproximarse al lenguaje de los niños, niñas y jóvenes, al cual identifican como “cercano a ellos”.

*“es súper fundamental estar **actualizados en las temáticas infanto juveniles**, cuáles son los intereses, **aproximarse al lenguaje** (...) poder problematizar juntos, poder mostrarme perceptiva cuando no entiendo” (C.11).*

*“el vínculo lo genero mucho **desde lo lúdico**, desde ponerme en el lugar de ellos, trato de **tener un lenguaje eh... bastante cercano a ellos**, mucho desde la risa, desde la complicidad un poco” (F.5).*

*“es **hablar el lenguaje de ellos** (...) no hablar tanto de la teoría, tampoco es caer en lo... en ser un igual para ellos” (F.7).*

A partir de lo anterior, los/as profesionales, indican no mantener una conversación como con los adultos responsables, sino más bien un lenguaje coloquial y de fácil entendimiento para los niños, niñas y jóvenes.

*“yo converso con ellos. Eh... y la **conversación no es como con un adulto**. Tú les hablas, o sea desde que me agacho a conversar con ellos (...) como para que no exista esta diferencia de porte incluso (...) nos sentamos, yo me agacho, yo le explico de qué se va a tratar (...) A menos les explico, cómo se va a tratar el proceso, súper coloquialmente para que ellos entiendan a lo que van” (B.3).*

*“**hablarles coloquialmente** (...) nada muy así: estamos aquí en el tribunal. Eso no existe, no te van a entender y no les interesa” (B.5).*

Asimismo, los/as profesionales se refieren a la forma en la cual se genera el vínculo con los niños, niñas y jóvenes, el cual depende de cada niño y niña, en torno a sus características e intereses, como así también del momento y etapa de intervención en el cual se encuentre.

*“**Depende los meses de intervención**, porque por ejemplo tengo dos casos nuevos que no hablamos más allá de otros temas” (F.12).*

*“el vínculo, o sea, depende igual... es súper variable **dependiendo del niño**” (H.7).*

*“Depende... **en que estadio esté**... el caso con el niño. Si por ejemplo, si está recién ingresado y está recién generando el vínculo entonces” (H.11).*

Respecto de la forma en la cual se genera el vínculo, los/as profesionales, se refieren a la importancia de mantener una relación horizontal con los niños, niñas y jóvenes, lo que significan como mantener un diálogo con éstas y éstos a partir de sus intereses. No obstante a lo anterior, hacen hincapié en la relevancia de no convertirse en un par o amigo de los niños y niñas, por lo que es necesario establecer los límites cuando así se requiera.

*“y... ahora estamos tratando de... de... de ir generando micro acuerdos con el niño, de manera, para que se vea de **manera horizontal** y... sea como un diálogo y no como un objetivo impuesto” (H.13).*

*“principalmente con esto de la **comunicación horizontal**, como te explicaba, en estos espacios de actividades comunitarias, en la sala de intervención individual” (D.9).*

*“las relaciones un poco **más horizontales** (...) Entonces, eso es lo que trato de hacer, como no juzgar, también, escuchar primero... y tratar de mantener una relación horizontal, pero también, porque muchas veces pasa que si... si, te transformar así como un par o un amigo de los cabros (...) hay que tratar, de repente, de poner su, su... su como parolé” (H.21).*

Paralelamente, los/as profesionales, se refieren a la inclusión de las habilidades blandas con los niños, niñas y jóvenes, lo que dice relación con dialogar respecto de temas de su interés, donde posteriormente consultarán respecto de las situaciones actuales que los y las aqueja.

*“empezamos a **hablar de otras cosas**, de música, de colegio (...) hasta meternos poco a poco en lo que pasa en la casa” (E.13).*

*“uno siempre tiene que utilizar las **habilidades blandas**, para poder llegar a ellos (...) no podí llegar con una actitud, digamos, de aquí yo me las se todas (...) uno tiene que ser súper hábil para poder llegar a los chiquillos y poder para que ellos de alguna manera, se sientan en confianza, se sientan eh... que lo están, en un proceso que los puede ser comprendidos y ayudados” (G.8).*

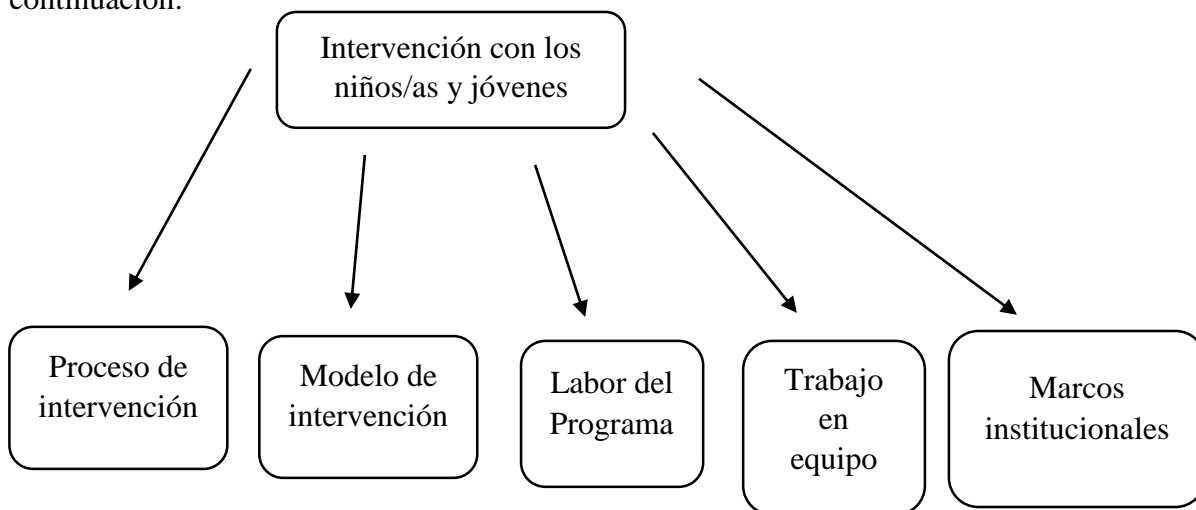
*“acá principalmente el tema del vínculo se ve... se relaciona con un tema de ir a **visitarlos** a las casas, de **citarlos** acá al programa. De esto de **preguntar muchas veces, cómo están** (...) El tema del vínculo, se da también en esta relación también, que como uno es joven, de cierta manera, también los chiquillos, a veces no te ven como... no ven esta distancia, de esta brecha de edad. Entonces genera un poco más esta relación horizontal entre los dos” (D.6).*

Finalmente, los/as profesionales hacen hincapié a la inclusión del buen trato en la relación y vínculo con los niños, niñas y jóvenes, lo que facilitaría que éstos y éstas se puedan referir a su situación actual.

*“Sí, el **buen trato**. En la primera atención es vital. Sobre todo para que el niño o niña, pueda contar su historia, contar lo que le pasa” (E.25).*

4.1.3.- Procesos de intervención con los niños, niñas y jóvenes:

Los procesos de intervención que se realizan en el Programa 24 horas, que identifican los/as profesionales, se compone de 5 códigos, las que se extrajeron desde los relatos y discursos de los y las entrevistados/as, las que se nombran y grafican a continuación:



4.1.3.1.- Proceso de intervención:

En un primer momento aparece, en el discurso de los/as profesionales, los procesos de intervención que se realizan con los niños, niñas y jóvenes. Allí, se indican e identifican las etapas de la intervención, donde se señalan los filtros, manera en la cual se asignan las horas de atención, diagnósticos y rescate.

*“a nosotros nos llega el listado, el listado 24 horas, por tanto tenemos que hacer los **filtros**. La mayoría de los niños dan direcciones equivocadas, por tanto hemos buscando estrategias para poder llegar para ellos” (G.13).*

*“Bueno, eso es lo **primero**. Vay a conocer el caso, hací toda esta parte administrativa del diagnóstico, del psicodiagnóstico, etcétera, etcétera, y luego eh... a medida que... ya te vas conociendo con el niño, eh... tratas de ver como las, de enfocar las problemáticas que tiene, que ellos tienen, y tratar de darle una solución a los que se puedan. Y eso se hace con las triplas” (H.12).*

“Al ingreso se le da mediante hora, se entrega por mail, pero al profesional que solicita, o sea a nosotros nos deriva gente de salud primaria, de los hospitales, Sótero del río, la gente de tribunales, nos llega gente eh... de la red 24 horas, de la red de SENAME en general y además espontánea (...) Entonces se le entrega la hora, el profesional se la otorga a la familia y luego yo espero el ingreso. Una vez que está el ingreso, se conversan los temas, que se yo y luego se da hora con el próximo profesional” (I.15).

*“se le llama **rescate** cuando dejan de venir y por tanto hay que llamar para motivar, por así decir, recordar de por qué están acá y brindar nueva hora con el profesional que corresponde” (I.18).*

Es importante indicar, que los/as profesionales, se refieren al proceso de intervención, en tanto relación con los adultos responsables de los niños, niñas y jóvenes, instancias en las cuales se toman acuerdos con éstos y éstas, para la posterior creación de objetivos con los grupos familiares.

*“esto tiene un **proceso**. La vía de ingreso, es siempre con un adulto (...) Se establece un encuadre, donde nos presentamos, donde yo presento cuál es mi rol (...) Luego de eso, se establece un acuerdo, donde van a haber sesiones separadas, individuales, con el adulto responsable (...) Entonces luego de eso, **tomamos acuerdo** de cómo vamos a seguir trabajando. Generalmente explicitamos un tiempo” (C.15).*

*“Entonces uno tiene que hacer la **evaluación**, luego tiene que **crear los objetivos con las familias**, los objetivos tienen que estar descritos de cierta forma de que sea la conducta intensidad y como la evidencia de que eso va a cambiar, eh... y luego trabajas paso a paso con las familias y el joven. Entonces tú tienes que seguir una serie de principios, para llevar a cabo todo esto” (F.16).*

Asimismo, dentro del proceso de intervención, los/as profesionales, indican instancias de intervención, las que son a nivel individual con los niños y niñas, como así también a nivel familiar.

*“Ya. Acá principalmente **se trabaja a nivel individual** que trabaja la psicóloga en este aspecto en la sala, de al ladito, que es la sala de intervención individual (...) Eso más que nada. En cuanto al **proceso de intervención**” (D.7).*

*“Bueno, acá principalmente, eh... se cita tanto a los papás como a los niños. Se trabaja en **sesiones individual**, en **sesión familiar**, con los niños bueno” (D.10).*

Por otra parte, dentro del proceso de intervención, surgen principios que deben mantener en todo momento los/as profesionales, los que dicen relación con potenciar los recursos en pos del desarrollo de los niños, niñas, jóvenes y sus familias.

*“Eh... y luego de que evaluar y ver realmente lo que ocurre en esa familia, hacemos intervención, intervención que tiene que **seguir el principio** de que tiene que estar potenciado en lo positivo, de intervenciones que tienen que estar de acuerdo de acuerdo al desarrollo tanto del joven, como de la familia” (F.18).*

4.1.3.2.- Modelo de intervención:

Respecto de los modelos de intervención, los/as profesionales, se refieren a los aciertos que presenta el Programa 24 horas, en relación a los niños, niñas y jóvenes. Lo anterior, dice relación con insertar modelos de intervención más actualizados, como así también que la intervención tendría un carácter de mayor seriedad.

*“en el fondo **introdujo algunos modelos** que incorporaban aspectos un poco más integrales, que estaban **“más actualizados”** (A.2).*

*“siento que **se está dando un paso más serio** al poder intervenir de una forma más adecuada, diría yo” (A.19).*

Paralelamente, se hace alusión a los aciertos del programa, en tanto prevención de delitos cometidos por los niños, niñas y jóvenes, como así también la posibilidad del instrumento de predecir las conductas.

*“en... el espíritu de este programa, yo creo que... lo que hace y **acierta**, es tratar de **anticipar un poco los márgenes etarios**, respecto de lo que contempla la política actual (...) infractores, digamos, son comprendidos desde los 14 años para arriba, cierto, pero este programa anticipa un poco eso y parte desde los 10 años (...) ayuda a **prevenir**” (A.20).*

*“sí me **parece rescatable**, es que se trate de aplicar, eh... en forma **mediable el riesgo sociodelictual** (...) o poner en práctica un instrumento que trate de **predecir** también, cuál va a ser el comportamiento en un futuro, muy breve, de los chiquillos que están vinculados en este tipo de comportamientos” (A.24).*

Por otra parte, los/as profesionales identifican aspectos del Programa 24 horas, que deben ser fortalecidos. Lo anterior, dice relación con actualizar el modelo de intervención, a la realidad de los niños y niñas, en tanto sector en el cual viven, como así también contexto y país.

*“que también, hemos ido observando que adolece de la aplicación cultural o del encaje cultural (..) siento que **se queda corta** en... los conceptos que... yo diría, más respetuosos, digamos, o más fieles, digamos... de lo, de lo que indica la, en este los... los verdaderos modelos de intervención. Por un lado, siento que estamos totalmente atrasados en el ámbito tradicional de la intervención (...) que hay varios pasos que Chile atrás, con respecto, digamos de la intervención, en infractores de ley” (A.19).*

*“Pero creo que en lo que estamos **un poquito al debe**, es en la intervención, en los modos de intervención (...) Eh... pero creo que también que falta por, por fortalecer todo lo que es el contexto de intervención” (A.30).*

Asimismo, los/as profesionales refieren que el Programa 24 horas atiende a una gran cantidad de niños, niñas, jóvenes y sus familias, lo que dice relación con la intervención a nivel psicosocial, como así también a nivel de salud mental.

“Porque hay un enfoque, yo creo que, programas como el 24 horas, no están... evidencian una atención súper grande, que la intervención psicosocial no pueda responder a ciertas cosas, llama a la salud mental (...). Y a veces, también nos pasa, que desde la psicopatología, no podemos dar respuesta a lo psicopatológico, y llama a la intervención social” (C.31).

Finalmente, se aprecia que los/as profesionales refieren identificarse con un modelo de intervención, sino que más bien poseen una mirada integral de la situación, lo que facilitaría los procesos de intervención.

*“Desde una **mirada más integral**, o sea, si es que hay uno que me sirva más, lo tomo desde ciertos puntos, después tomo otro. De cierta manera, uno va creando uno que me acomodo más a este tipo de intervenciones” (D.15).*

4.1.3.3.- Labor del Programa:

En lo que refiere la intervención, los/as profesionales se refieren a la labor que desarrollan, lo que dice relación con diagnosticar la situación actual de los niños, niñas y jóvenes, en tanto grado de especialidad con las conductas infractoras, y en menor medida las relaciones al interior del grupo familiar.

*“Lo que hacemos nosotros acá en La Florida es... eh... es un trabajo, digamos, diagnóstico, que eh... en el fondo es la **administración de un... instrumento diagnóstico**, que está enfocado a detectar riesgo sociodelictual” (A.1).*

*“Lo que nos interesa saber, el **grado de especialidad el chiquillo, o el grado de vinculación que tiene con las conductas infractores** (...) Y... secundariamente lo otro que abarca mayormente tiempo es ver cuáles es el tipo de **dinámica***

relacional que tienen dentro de la casa, generalmente, eso nos importa mucho”
(A.13).

No obstante a lo anterior, una parte de los/as profesionales refieren no desarrollar procesos de intervención, sino que más bien procesos de acompañamiento y derivación.

*“no tenemos intervención propiamente tal, sino que tenemos un nexo, cuando uno va a hacer la evaluación de riesgo, por tanto, la intervención que uno puede hacer, es más que nada la **derivación** digamos en proceso de **acompañamiento** a MST. Pero propiamente tal no hacemos intervención”* (G.9).

4.1.3.4.- Trabajo en equipo:

Dentro de los procesos de intervención, surge desde los/as profesionales, el trabajo en equipo, lo que dice relación con la organización y división del trabajo. Asimismo, desde el discurso, aparece que los/as entrevistados/as se ponen de acuerdo respecto de qué desarrollaran en cada sesión, lo que genera apoyo entre los y las profesionales.

*“No, cuando ocurre, nos turnamos, nos **organizamos** de tal manera para que eso no genere mayor obstáculo y podamos hacer la entrevista”* (A.10).

*“lo **dividimos** con el compañero, nos dividimos La Florida, digamos, los repartimos...”* (A.12).

*“Se eh... la dupla psicosocial **se pone de acuerdo** antes de la intervención, cuáles van a ser los objetivos, qué se va a ver en cada sesión”* (D.10).

*“hablo con, con el equipo y **vamos**, vamos a la casa”* (E.9).

*“entonces somos tres terapeutas y **nos vamos apoyando** en este proceso”* (I.11).

No obstante a lo anterior, surge como desafío, al momento de desarrollar trabajo en equipo, conocer la manera en la cual los diversos profesionales leen los fenómenos que son de conocimiento de todos y todas, con el fin de entrelazar los puntos comunes.

“No es volver experto en una cosa y en otra cosa, sino que es dialogar, entrelazar y no forzar planes comunes, objetivos comunes, sino que cómo leemos los fenómenos para que sean comunes. ¿Cachai?, no es cómo hacemos un objetivo común, sino como vamos entrelazando los comunes, los puntos comunes” (C.35).

Finalmente, los/as profesionales, refieren no sólo coordinarse con los compañeros y compañeras de trabajo directo, sino que también con diversas instituciones y programas que son parte de la red.

“están las reuniones de coordinación con las distintas instituciones, o sea también asistimos a reuniones o ellos vienen para acá, en donde conversamos con profesionales del área más asistencial, protección, rehabilitación” (I.17).

4.1.3.5.- Marcos institucionales:

En un primer momento, los/as profesionales, refieren que los marcos institucionales son fundamentales al momento de generar los procesos de intervención social, ya que orientan respecto del perfil de los niños, niñas y jóvenes sujetos de atención, como así también los marcos de posibilidades.

“los marcos institucionales son fundamentales, porque son los, marcan primero el perfil de los niños, de las necesidades que los niños y niñas presentan y a las cuales podemos atender. Entonces eso nos determina, a quienes podemos ayudar en primera instancia o no” (C.19).

“yo creo que los marcos institucionales son súper protectores, también para los niños, porque permite garantizar la atención que requieren” (C.21).

“también los marcos institucionales nos orientan respecto a las posibilidades de prestaciones a las cuales podemos ofrecer” (C.20).

Asimismo, surgen los instrumentos o técnicas que se utilizan en los procesos de intervención con los niños, niñas y jóvenes, lo que dice relación con la aplicación de dichos entrevistas semi - estructuradas, como así también el juego, grafismo y dibujo.

*“... o sea, lo que en diagnóstico no, ya manejamos lo que tenemos que saber. Conocemos los **instrumentos**, no es nada nuevo de lo que aprendimos en la universidad, no es nada nuevo” (A.31).*

*“La vía regia es el **juego y el grafismo** (...) son las vías por las cuales utilizamos para trabajar (...) y a través de las cuales los niños manifiestan sus intereses (...) Por ejemplo, pueden ser la **música, el dibujo, el juego**, principalmente esas tres” (C.14).*

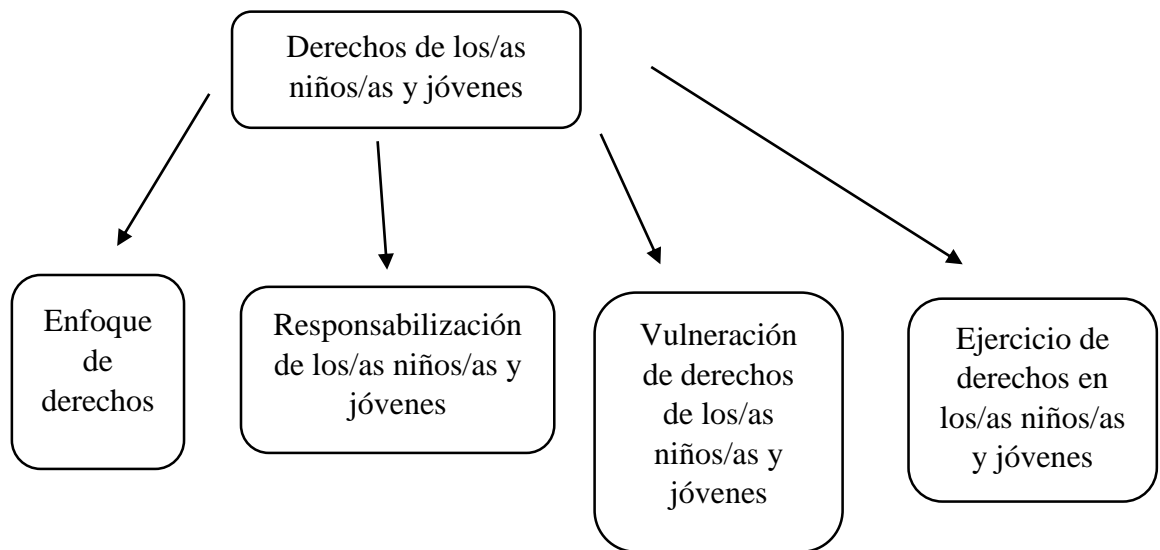
*“hacer como esta **entrevista semi-estructurada**, donde el chico no se sienta presionado por responder una pauta” (G.16).*

Finalmente, los/as profesionales indican que los instrumentos planteados no facilitaban su aplicación, por lo que confundían los aspectos centrales de la intervención.

*“Los **instrumentos** que se ocuparon antes del que estamos usando ahora, tú debes conocerlo, que era el, el ONCET. Entonces claro, era un mamotreto tremendo, gigante, interminable. Eh... entonces llegamos a la conclusión que la verdad no era muy, muy... servicial, que... mezclaba muchas variables que al final terminaban **por confundir** algunas situaciones que tenían que ver con aspectos centrales de la intervención” (A.35).*

4.1.4.- Enfoques de intervención:

Los enfoques de la intervención, constituyen otra categoría que los y las profesionales del Programa 24 horas señalan e identifican en sus discursos. Los enfoques se componen de 4 códigos, las que se extrajeron desde los relatos de los y las entrevistados/as, las que se nombran y grafican a continuación:



4.1.4.1.- Enfoque de derechos:

En un primer momento, en el discurso de los/as profesionales aparece el enfoque de derechos, instancia en la cual se refieren a los derechos de los niños y niñas, se constituyen en un objetivo transversal a lo largo de los procesos de intervención.

“un objetivo transversal el enfoque de derechos (...) relevando en todo minuto los derechos” (C.24).

“el foco principal son los derechos del niño” (D.4).

“Bueno, todo el rato, todo el rato. Porque siempre está pensado en eso. De partida, por la, por la protección de las identidades de los niños” (A.4).

*“son siempre en el **marco de la protección de derechos** y de derechos de la niñez y adolescencia” (C.23).*

*“que se le **respeten los derechos de los niños**” (F.20).*

Por otra parte, los/as entrevistados/as, a partir de sus profesiones, identifican como principio básico, el desarrollo integral y bienestar general de las personas, lo que dice relación con los derechos, como así también con los derechos de los niños, niñas y jóvenes.

*“son los **principios básicos nuestros, de la carrera**, digamos, que tiene que ver con el desarrollo humano, con el desarrollo de las personas” (A.25).*

*“lo que nos interesa, es poder contribuir al **bienestar general de los niños y al desarrollo integral**. Eh... y eso implica poder tener una consideración de todas las dimensiones de la vida y no sólo una lectura de la psicopatología” (C.26).*

*“Hay nueve principios (...) Y uno es que las tareas tienen que ser de acuerdo al **desarrollo de las personas que uno trata**” (F.3).*

No obstante a lo anterior, en el discurso de los/as profesionales, se señala que es riesgoso que el enfoque de derechos se convierta en una ideología, ya que alienaría a los y las profesionales, lo que podría generar la ruptura de dinámicas familiares, que no necesariamente vulnerarían los derechos de los niños, niñas y jóvenes.

*“ha pasado, eh... que un poco el **enfoque de derechos se ha convertido en una ideología**. Me parece un poco riesgoso en ese sentido porque se vuelve alienante. Entonces se vuelve per se cómo hacer primar los derechos, rompiendo incluso algunas dinámicas que son súper funcionales en los niños y que no necesariamente son dañinas, que no necesariamente se están transgrediendo los derechos” (C.25).*

Asimismo, los/as profesionales indican que el enfoque de derechos y los derechos de los niños, niñas y jóvenes, puede desarrollarse no sólo a nivel individual, sino que también en las actividades grupales o comunitarias que se desarrollan con los niños, niñas, jóvenes y sus familias.

*“se van trabajando en las **actividades masivas ciertos derechos**, como el derecho a la familia, la recreación, a la educación, siempre se están como... siempre que hacemos un tipo de actividad o un taller, siempre va con un objetivo relacionado con los derechos del niño” (D.14).*

Paralelamente, los/as profesionales se refieren al enfoque de derechos en tanto Convención de los Derechos del Niño, lo que generó un cambio en los procesos de intervención. Un ejemplo de aquello, dice relación con escuchar a los niños, niñas y jóvenes, como así también tomar en consideración su visión.

*“Yo creo que partir de los derechos de los niños y de las niñas, desde la **Convención de los Derechos del Niño**, aprobados acá en Chile (...) dentro del proceso de intervención que uno realiza, yo creo que se ve vinculado todos los días, el tema de escucharlos primero a ellos, eh... porque son ellos los que tienen, digamos, la visión total” (G.4).*

No obstante a la ratificación de la Convención de los Derechos del Niño, por Chile en el año 1990, los/as profesionales, refieren que los niños, niñas y jóvenes no se encuentran protegidos/as, ya que no existe una ley que ampare dichos derechos. Es a partir de lo anterior, que los procesos de intervención, se realizan en torno a la concepción de derechos que realizan cada uno de los y las profesionales.

*“la verdad es que **no hay ninguna ley en este país**, no hay nada que ampare a los niños, más allá que un derecho, si, que adscribe Chile al igual que muchos países (...) Hay un derecho, pero no hay ley. Y este derecho es tan grande como que tú digas, vamos a cuidar a nuestros niños, o sea no hay algo delimitado. Y eso, o sea no te podría hablar que trabajamos desde los derechos del niño, sino más bien **trabajamos desde lo que entendemos que es eh...**” (I.7).*

4.1.4.2.- Responsabilización de los niños, niñas y jóvenes:

En el discurso de los/as profesionales, aparece la responsabilización de los niños, niñas y jóvenes de sus problemáticas, como así también de su situación actual. No obstante a lo anterior, es posible identificar dos posiciones: la primera de ellas, dice relación con no responsabilizar a los niños, niñas y jóvenes, sino que más bien implicarlos/as; mientras que la segunda posición, dice relación con responsabilizar a los niños y niñas en la visualización de sus problemas, como así también de las potencialidades que ellos y ellas poseen.

*“o sea si bien **no hay una lógica de responsabilización** de los niños, pero sí hay implicancia” (C.24).*

*“porque que él haya cometido un hurto o robo, es porque sus papás, porque estamos en un sistema, papás, tíos, abuelos, todos han hecho, para que él, **han hecho algo, para que él haya robado, porque él todavía es un niño**” (F.14).*

*“es **generar la responsabilidad** a través de la visualización de problemas y visualización de potencialidades que puede tener un niño (...) de repente como que quitamos la responsabilidad de los chicos” (I.33).*

4.1.4.3.- Vulneración de derechos de los niños, niñas y jóvenes:

Los/as profesionales se refieren a los derechos de los niños, niñas y jóvenes, también desde la vulneración de estos derechos. Lo anterior, genera movilización entre quienes generan los procesos de intervención, lo que desencadena finalmente en la denuncia de la situación, como así también con la derivación a otro programa.

*“cuando nosotros observamos que **hay situaciones de vulneración**, la verdad, eh... **intervenimos** igualmente cuando hacemos una **denuncia o derivación**” (A.8).*

No obstante a lo anterior, el hecho de generar una denuncia ante una situación de vulneración de los derechos, podría impactar negativamente el vínculo que se posee con los niños, niñas, jóvenes y sus familias.

*“O sea hay chicos que de repente, los derechos te dicen, hay que... acusar, de que el niño estaba siendo maltratado, pero si tu llegas y, y... **vas a la justicia, pierdes el vínculo** y sabes que el chico se va a quedar sin terapia (...) ¿qué es lo privilegiamos (...) los derechos, estos que dicen los niños de que hay que ir a denunciar, o también el derecho que dice que es necesario una buena salud y atención sana y que obtenga” (I.7).*

Por otra parte, en el discurso de los y las entrevistados/as, aparece un aumento en el conocimiento de las situaciones de vulneración de derechos, lo que podría decir relación con un cambio cultural de exponer en el contexto y en los medios de comunicación los hechos que ocurren al interior de los grupos familiares.

*“Pero se **está sabiendo más**. Puede ser también por este **cambio cultural** de que antiguamente la ropita sucia se lavaba en casa y ahora el tema está más difundido” (B.15).*

Finalmente, los/as profesionales refieren que los niños, niñas y jóvenes, que comenten un delito, son a la vez víctimas del sistema en el cual se encuentran insertos e insertas.

*“entonces sí, siempre está recalcar eso (...), que puede ser un niño que **robe, que se yo, pero que también es víctima de un sistema**, entonces, hay que estar recalcando eso” (F.3).*

4.1.4.4.- Ejercicio de derechos en los niños, niñas y jóvenes:

En el ejercicio de los derechos, los/as profesionales, se refieren al acceso que poseen los niños, niñas y jóvenes de hacer uso de sus derechos. Es por lo anterior, que en

los procesos de intervención, se trabaja la vinculación de los niños y niñas con las redes, que son garantes de la protección y desarrollo de sus derechos.

*“nosotros le decimos que tenemos recursos disponibles que ellos pueden usar, ya, y que no necesariamente tienen que ver con la intervención, sino también **acercarlos a ellos a otros servicios que son derechos (...)** que tiene que ver con el acceso a la salud, por ejemplo y el resto de los beneficios que están adentro de la municipalidad” (A.22).*

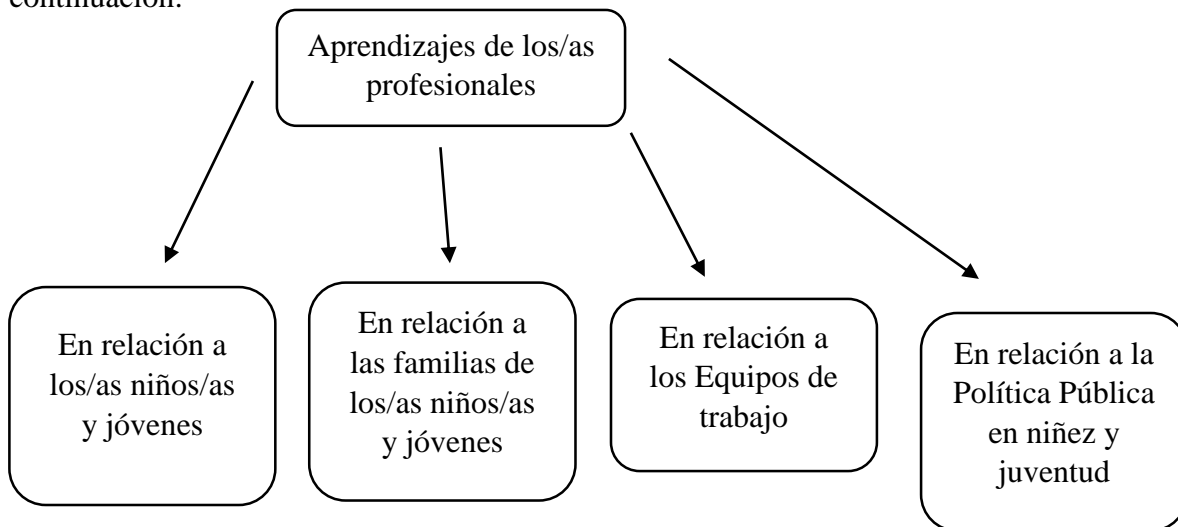
Asimismo, los/as profesionales, se refieren al ejercicio propiamente tal de los derechos de los niños, niñas y jóvenes, lo que dice relación con garantizar dichos derechos.

*“uno de los derechos que estoy llamada principalmente **a garantizar, es el acceso a la salud** y eso no significa obligar a un niño, por ejemplo, a adherir a un tratamiento” (C.6).*

*“O sea, todo un lineamiento indiscutible. Ahora sí, he sido bien reflexiva respecto a eso. Creo que los derechos de los niños son una **garantía** y no una condición alienante. Entonces, por lo tanto, creo que en el ejercicio de derecho, tanto como en la educación de derechos, como en ser garantes de esos derechos, es súper importante la consideración del sujeto niño (...) cómo poder implementar esos derechos, que implica considerar la relación de los niños con su contexto social” (C.5).*

4.1.5.- Aprendizajes de los/as profesionales:

Los/as profesionales, identifican aprendizajes a lo largo de los procesos de intervención y la vinculación a diario con los niños, niñas y jóvenes. De aquí, se extrajeron, desde los relatos y discursos 4 subcategorías, las que se nombran y grafican a continuación:



4.1.5.1.- En relación a los niños, niñas y jóvenes:

En un primer momento, los/as profesionales, se refieren a características generales de los niños, niñas y jóvenes, las que han aprendido e incorporado durante los procesos de intervención. Aquí, refieren que son niños, niñas y jóvenes multi problemáticos, donde dichos problemas provienen de diversas índoles.

*“te enfrentas a sujetos **multi problemáticos** y cada uno de sus problemas que tú puedes ir visualizando, tienen marcos individuales o marcos que pudiesen entregarte una solución” (I.27).*

*“los **problemas** que tienen son de **distintas índole**” (I.25).*

No obstante a lo anterior, surge en el discurso, que los niños y niñas son distintos entre sí, por lo que no es posible definir un modelo.

“que cada uno es un mundo en realidad. Es difícil darte como un modelo”

(B.14)

Respecto de las características de los niños, niñas y jóvenes, dicen relación con que éstos y éstas han vivenciado situaciones de vulneración de derechos, lo que ha generado sufrimiento. Es a partir de lo anterior, que los/as profesionales señalan que los niños, niñas y jóvenes han sido resilientes ante las situaciones que los han experimentado.

*“son niños muy **resilientes**, eh... eso sorprende mucho, la resiliencia de los niños, la capacidad de tolerar eh... las vulneraciones que sufren”* (E.23).

*“son niños súper diversos (...) Son niños inquietos, son niños curiosos, niños... niños también frustrados en algunas cosas, niños que han sufrido mucho, niños **resilientes**. Eh... niños que necesitan, como, están tan ávidos de nuevas experiencias, más que ayuda de apoyo, como de acompañamiento como te decía”* (C.28).

Los/as profesionales identifican que las características de los niños, niñas y jóvenes, se relaciona con el contexto en el cual ellos y ellas se desarrollan y vinculan, por lo que se ven influenciados/as por aquello.

*“Los niños no son sólo niños solos, aislados, **son en un contexto social**”* (C.8).

*“Las vulneraciones en puente alto, La Pintana, **no son las mismas vulneraciones que viven los niños en la reina, providencia, de Las Condes**”* (E.16).

En un primer momento, aparecen en el contexto, los pares, amigos y amigas de los niños, niñas y jóvenes, con los que se generan en los procesos de socialización. A partir de lo anterior, éstos y éstas se vinculan con el tema delictual.

*“igual han sido niños que... igual necesitan harta contención (...) la mayoría ha estado abandonado, **se han socializado en la calle**”* (H.5).

*“Los chiquillos principalmente, **buscan un refugio con estos grupos de pares que son como igual que ellos, entonces se meten en este problema. Empiezan con un***

pito, después empiezan con la cocaína, lamentablemente, la mayoría de los chiquillos ahora, se están intoxicando con pastillas” (G.19).

*“son... muy niños, muy niños, por tanto, tienen la facilidad de ser eh... influenciables, y **son influenciables por el entorno**, como te decía anteriormente, por los amigos, por el **grupo de pares**, que están, que ellos salen de su casa y están, y aunque en su casa no tengan consumo, pero ellos salen de su hogar, digamos, y se encuentran con que lo tienen todo, tienen la facilidad para robar, tienen la facilidad para consumir, la facilidad para hacer ciertas cosas” (G.19)*

*“ya de 10 años, incluso más chico, de 9 también, **se vinculan con el tema delictual** y se vinculan con bandas de mayores que trabajan organizadamente, eh... para saquear... bueno, hurtar” (A.29).*

Asimismo, aparece en el discurso de los/as profesionales del Programa 24 horas, que el contexto influencia a los niños, niñas y jóvenes, en tanto estructura económica, social y cultural. Además, describen que el contexto es violento, no sólo con los niños y niñas, sino que también con su familias y entorno.

Lo antes mencionado, genera un contexto de mayor vulnerabilidad para los niños, niñas, jóvenes y sus familias, lo que aumenta la posibilidad de ser influenciados.

*“pucha son cabros súper dañados, pero **tienen que ver con una estructura económica, social, cultural** que escapa más allá de sus situaciones, sino que tiene que ver con el mundo, que es súper violento con ellos y con familias y con ellos” (H.24).*

*“**el contexto también**, del entorno social en el cual viven, los niños, tenía muchos factores de riesgo, de los cuales ellos están implicados, y también les llegan a hacer **influenciables**, digamos, para desarrollar ciertas prácticas, entonces, el contexto, muchas veces, el ambiental, el que más influye en que los chiquillos, se vean vulnerables a ciertas situaciones” (G.7).*

De igual manera, se identifica como aprendizaje, cuando los/as profesionales refieren que los niños, niñas y jóvenes se ven influenciados por los medios de comunicación.

Además, los y las entrevistados/as señalan que los medios de comunicación poseen una gran responsabilidad respecto de lo que transmiten, lo que genera impacto en los niños, niñas y jóvenes.

*“es la **tele**. Después el internet, que yo creo que es algo mucho mayor, que uno ni siquiera dimensiona, que tiene que ver con el uso del Facebook más otras **redes sociales**, eh... que es impresionante, digamos, la forma de... de **transmisión de información**, la forma de interlocutar con otros pares” (A.17).*

*“El nivel de contenido violento o el nivel de contenido que tiene que ver con eh... uso de armas, con todo este cuento, de eh... de estatus, en torno al uso de la violencia, es también impresionante (...) Siento que, en ese sentido, hay una **responsabilidad tremenda de los medios de comunicación**” (A.18).*

No obstante a lo anterior, los y las profesionales, indican que no sólo los niños y niñas son influenciados, sino que también todos aquellos que se vinculen con los medios de comunicación, lo que afecta en toda circunstancia.

*“Como, o sea, es que la televisión y todo esto, **influye en todo**, en todo ámbito para los cabros” (H.14).*

*“los medios de comunicación en este momento influyen en todo, **no creo que solamente con los chicos** o... las chicas y nosotros también” (I.20).*

Asimismo, los y las entrevistados refieren que los medios de comunicación, determinan e impactan la conducta de los niños, niñas y jóvenes. Lo anterior, ha desencadenado actitudes hipersexualizadas, como así también identificación de los niños y niñas con los estereotipos que postulan y transmiten los medios de comunicación.

*“más que los medios de comunicación, **tiene que ver con la personalidad** de los chicos y como quieran entenderla, las cosas” (I.24).*

*“De repente las **conductas hipersexualizadas** que tienen eh... súper erotizadas. Pero yo creo que eso le pasa a estos niños como a cualquiera la verdad, que sea socializado bajo la caja de la televisión” (H.15).*

*“este tema de los estereotipos relacionado a eh... a estos temas de los cuerpos que mucho pasan acá, que las chiquillas empiezan a hacer dieta, empiezan a tener una **conducta muy acorde a lo que ellas van viendo en la tele**. Aparte conductas sexualizadas” (D.11).*

*“los niños **se identifican** con que yo soy choro, yo soy violento, **para poder adaptarse a esa imagen** que los medios pueden presentar” (C.18).*

*“con temas de **programas infantiles**, afectan a la conducta que a futuro, van teniendo los chiquillos, porque últimamente, hasta estos programas, que te digo, infantiles, son muy agresivos, por tanto los chicos, desde muy pequeños, empiezan a tener una mentalidad, de, de defender, de poder estar a la defensiva (...) Ellos se ven, digamos, **comprometidos con este tema** de ser los más bakanes, de ser, digamos, los que se pueden defender en el medio, a través de la agresividad” (G.14).*

Paralelamente los/as entrevistados/as, mencionan que si bien los medios de comunicación le enseñan a los niños, niñas y jóvenes como realizar delitos, de igual manera le informa a los y las profesionales, la manera en la cual se desarrollan dichos delitos, lo que se podría constituir en un mecanismo de alerta y aviso.

*“Por un lado, es bueno, porque **nos colocan en alerta a la sociedad**, pero por otro lado, a los chiquillos, también les enseña como también hacer ciertas cosas (...) Entonces, los medios de comunicación, por un lado han afectado desde pequeños, digamos, a esta apertura, digamos, de la infracción, a estos sectores que son más vulnerables y se ven influenciados por este tipo de situaciones” (G.14).*

Paralelamente, los/as profesionales, al momento de identificar y señalar características de los niños, niñas y jóvenes, se refieren a éstos y éstas en tanto ejercicio delictual.

*“Imagínate, nosotros abarcamos desde los 10 años, hasta chicos de 17 años. Eh... mayoritariamente, vemos varones, en mayoría, es como **80% y 20%, de masculino y 20% femenino**. También hay diferencias en el tipo de delitos que comete (...) de ese 80% de varones (...) es el delito que mayoritariamente se dedican los jóvenes varones en nuestra comuna (...) Secundariamente (...) los robos con violencia (...) después está el uso, porte y tráfico de drogas (...) Pero en el caso de las mujeres, el delito mayoritario, yo diría, sino especializado, es el del hurto” (A.28).*

Asimismo, los/as profesionales se refieren a aquellas cosas o situaciones, que los niños, niñas y jóvenes consideran atractivo, a partir de su relación con el entorno, contexto y medios de comunicación social. Lo anterior, genera que los niños, niñas y jóvenes deseen adquirir los objetos de manera inmediata, dejando de lado la legalidad, lo que a su vez les genera estrés y adrenalina.

*“Les parece muy **atractivo** el mundo de la moda, este cuento de las zapatillas, por ejemplo, o la ropa de vestir, súper onerosas, por ejemplo, obviamente no las pueden conseguir en forma, en forma... eh... legalizada por así decirlo” (A.15).*

*“Ven que eso es **atractivo**, que lo pueden conseguir en forma rápida eh... con un esfuerzo, diría yo, no tan sostenido, cierto. Pero que involucra, un poco de estrés y adrenalina, pero que finalmente se convierte en algo tremendamente atractivo digamos para ellos” (A.16).*

*“los chiquillos se concentran mucho en ver series, cosas, o... películas que tienen que ver con el tema de la juventud asociado a la poca responsabilidad, a la transgresión, es atractivo, totalmente **atractivo**” (A.14).*

*“cuando empiezan la socialización con estos grupos de pares de comisión de delitos, empiezan a sentir que esa es como su principal **motivación para la vida**”* (G.19)

Por otra parte, los/as profesionales refieren que los niños, niñas y jóvenes conocen en su totalidad los derechos, por lo que exigen su cumplimiento. Asimismo, los/as profesionales refieren que los niños, niñas y jóvenes que cuentan con detalles su situación actual, con el fin de solucionar rápidamente lo que los/as aqueja.

*“Bueno, los niños están **muy conscientes de sus derechos**”* (E.22).

*“yo creo que los niños están, **saben mucho de sus derechos**, es un tema recurrente (...) han tocado casos de los niños que dicen voy a ir a la OPD. Eh... creo que los niños están muy conscientes de eso, y el trabajo que yo puedo hacer por eso, en ese sentido, es orientarlos”* (E.5).

*“son niños que necesitan ayuda y **la exigen**”* (E.23).

*“Muchos tienen una verborrea increíble. Y están **ansiosos por entregar su visión y piden ellos eh... hablar ante el juez** (...) Los niños piden ser escuchados, saben que es un derecho y lo exigen”* (E.11).

*“y los niños **cuentan, cuentan con detalles**”* (E.4).

*“me he topado en situaciones con adolescentes, que buscan una **salida rápida a su condición actual**, por ejemplo, salir del hogar”* (E.6).

En la misma línea, los/as profesionales, indican a los niños, niñas y jóvenes, en tanto sujeto de derechos.

*“Es una mirada de los niños desde **sujetos de derecho**, y eso ha implicado que la consideración de los factores sociales ha sido fundamental”* (C.8).

*“Yo creo que **un objeto se repara**, no una persona”* (E.20).

Los/as profesionales, se refieren a los niños, niñas y jóvenes como ciudadanos.

*“no obstante, creo que la **condición de ser niño**, es también condición de ser ciudadano” (C.7).*

De manera paralela, los/as profesionales, indican los motivos por los cuales los niños, niñas y jóvenes acuden a los programas de la red 24 horas, los que dicen relación a temas conductuales y al escaso interés por el respeto de la ley.

*“el perfil más grande de los que **vienen con nosotros, son por temas conductuales**, o sea que **nos les interesa un poquito seguir la ley**, por así decir, o lo correctamente establecido, no es de su interés” (I.22).*

Paralelamente, se refieren a que las dificultades en salud mental de los niños, niñas y jóvenes, como así también las personalidades y formas de enfrentar la vida, dependen de la crianza y límites enseñados por los adultos responsables y garantes de los derechos.

*“los límites que te entregaron tus papás, colegio, etcétera, eso fueron **creando personalidades y de alguna manera tu forma de enfrentar la vida** y desde ahí también tus mecanismos para estar más sano o con menos **dificultades en la salud mental**” (I.25).*

Por otra parte, los/as profesionales, hacen hincapié en el tema delictual asociado a los niños, niñas y jóvenes, indicando que hay un incremento de la población infanto juvenil asociado a dicha problemática. Asimismo, indican que los niños y niñas comienzan a delinquir a menor edad, lo que se asocia a su vez al consumo de estupefacientes.

*“hemos encontrado una **población importante de niños, que se están vinculando en forma incipiente en el tema delictual**” (A.20).*

*“nos niños **empiezan acá a delinquir en menor edad**, entonces de los 11 años ya están delinquiendo cuando están **con consumo**” (G.19).*

Otro aspecto que surge en el discurso de los/as profesionales del Programa 24 horas, en torno a los aprendizajes respecto de los niños, niñas y jóvenes, dice relación con la estigmatización que vivencian a diario éstos y éstas.

A partir de lo recientemente señalado, los/as profesionales indican que los niños, niñas y jóvenes, perciben discriminación y estigmatización de parte de las instituciones y programas, por el sector en el cual viven y se vinculan a diario.

*“sí, la **estigma social** que tienen los niños, es... a ver, ellos lo viven. Ellos saben la comuna, **saben el sector**. Los niños del castillo, de repente lo reconocen, a mí no me van a apoyar, a mí no me van a ayudar”* (E.14).

*“no, así como, pucha, La Pintana. **¡Qué lata!**, otra vez **La Pintana**. Eso, el estigma es fuerte”* (E.14).

“Así es. Es así. Y los niños, estoy muy consciente, que ellos lo sienten. Sí, lo sienten mucho y eso, es una lata increíble. Sobre todo, la gente del Castillo y de Santo Tomás” (E.15).

Por otra parte, surge desde el relato de los/as profesionales, que los niños, niñas y jóvenes, con los cuales generan los procesos de intervención, viven en contextos de vulnerabilidad, lo que se traduce en situaciones de pobreza.

*“Eh... son niños de un nivel, la mayoría, no es por castigar la pobreza, pero la mayoría son de un **estrato económico muy bajo**. Bien pobres, eso sorprende (silencio)”* (E.24).

*“la situación en la que viven los niños de los cuales trabajamos nosotros, que están en **contexto de vulnerabilidad**”* (G.6).

4.1.5.2.- En relación a las familias de los niños, niñas y jóvenes:

En un primer momento, los/as profesionales, indican que en los procesos de intervención, el contacto se realiza mayoritariamente con los adultos responsables de los niños, niñas y jóvenes.

*“El, el contacto o el relato, del niño, es casi, un ideal, digamos, ya. Eh... en la mayoría de las veces, igual lo conseguimos nosotros, pero generalmente, **se nos pide que tratemos de sacarla información de lo que reportan los adultos responsables**” (A.7).*

*“a los adultos. **Todo lo que hacemos está enfocado a los adultos**” (A.23).*

*“les digo a los niños que **no voy a trabajar tanto con ellos**” (F.14).*

Es a partir de lo anterior, que en el contacto con los adultos responsables, los/as profesionales, identifican aprendizajes con ellos.

Un aprendizaje que señalan de las familias, es que el concepto de ésta rompe lo tradicional, indicando diversas composiciones de las familias más allá de lo consanguíneo.

*“yo creo que **el concepto de familia es mucho más grande** de lo que todavía se está discutiendo. Algunos hablan de familia constituida por el matrimonio, o qué se yo, vínculos más amplios como los abuelos y abuelas. Yo creo que familia es... acá en La Pintana, tiene otro valor, tiene otro sentido (...) creo que eso me ha enseñado mucho La Pintana, que se pueden crear vínculos afectivos con cualquier niño (...) Hay casos de vecinos, amigos, padrinos, eso. Eso y bueno, aprendí mucho de la red, de cómo funciona la red” (E.22).*

Otro elemento que identifican, es que las familias son la base o cuna de todo, por lo que es necesario e importante trabajar con ellas. Lo anterior, lo designan como habilitar a las familias, como así también una falta en las habilidades de los padres.

*“**la familia es la cuna de todo**, pero las mayores de las consecuencias, por los cuales los chiquillos están así, es por la falta de habilidades de los padres para poder manejar las situaciones por las cuales se presentan los chiquillos” (G.18).*

*“y la familia **hay que educar a los adultos**, al punto de que no somos un programa más de que viene a trabajar con el niño directamente, sino que venimos a habilitarlos a ellos” (F.14).*

Se identifica a las familias de los niños y niñas, en tanto problemáticas familiares, las que dicen relación con la carencia de vínculo y protección. La identificación de los problemas al interior del grupo familiar, se constituye en un objetivo de intervención a trabajar con los adultos responsables de los niños, niñas y jóvenes.

*“son todos muy distintos, eh... tienen **distintos problemas, familiares**, sisté... sus sistemas son totalmente distintos. Tengo papás que están ahí en todas las sesiones, hermanos, hermanas, a niños que están súper solos, que **tengo que habilitar a la mamá**” (F.22).*

*“Voy a partir por la parte de familia, yo creo que son niños **carentes de vínculos protectores y contenedores**” (G.19).*

Por otra parte, se identifica como aprendizaje de las familias de los niños, niñas y jóvenes, la importancia de la comunicación, lo que facilitará el alcance de los objetivos planteados por los programas.

*“considero que la **comunicación al interior de un grupo familiar**, es la base para poder lograr cualquier tipo de objetivo en estos programas” (D.17).*

En torno al mismo tema, aparecen las habilidades parentales con las familias de los niños y niñas, en tanto escaso control de éstos y éstas, lo que genera negligencia a nivel familiar.

*“entonces los chiquillos están en la casa, ven esto, **la mamá pone eso** y a lo mejor **tampoco tiene un control adecuado** frente a lo que ven los chiquillos en la tele también” (D.11).*

*“muchas veces los papás y los chiquillos acá llegan con temor. Ya, con este temor ah... a ser cuestionados **en cuanto a sus habilidades parentales**, en el caso de los papás, y los chiquillos de que se los lleven” (D.13).*

*“principalmente son... niños donde hay una bastante **negligencia a nivel familiar**, los que requieren de cariño muchas veces, los que...suele pasar que los papás se*

sienten un poquito más a nivel... no se a lo mejor los problemas que tienen ellos como papá separado, eh... todos esos problemas de pareja, a nivel de trabajo entonces” (D.18).

Además, los/as profesionales, definen a las familias como dependientes de las instituciones, depositando la responsabilidad de los cambios en los y las profesionales.

*“las familias **están tan acostumbradas** a que uno le haga todo, eh... que lo que he aprendido de repente de manejar situaciones de crisis” (H.23).*

*“las familias **te depositan toda la esperanza y responsabilidad** de que las cosas mejoren en tú figura” (H.23).*

Asimismo, los y las profesionales observan desesperanza en las familias, lo que dice relación con la visión que poseen los grupos familiares del SENAME, como un organismo que saca a los niños, niñas y jóvenes de los hogares que comparten con sus adultos responsables.

*“otro punto en contra, porque hay mucho tema de **desesperanza, de decepción en la gente**. Cuando nosotros le nombramos que estos dispositivos, la mayoría, no todos, depende del ala del SENAME, la gente ¡uf!, retrocede un paso atrás. Dicen ¡no, no, el SENAME, no!, o bien emerge nuevamente en defensa: ¡me quieren quitar los niños, no!” (A.23).*

Los/as profesionales, concluyen que las familias mantienen sus comportamientos por las historias vitales de cada uno de los integrantes, lo que afecta e impacta en los comportamientos actuales de los niños, niñas y jóvenes. Lo anterior, conlleva a diversos riesgos, tales como el sociodelictual, drogadicción, entre otras.

*“El darte cuenta que las familias son en sí eh... no es porque quieran también quieran ser así con los chiquillos, **porque ellos también han tenido un historial** de abandono, un historial de disrupción, de comisión de delitos, entonces al final,*

el aprendizaje a nivel de familia es eso, que las familias siempre tienen un historial detrás” (G.18).

“entendiendo que, dificultades a nivel familiar, problemas a nivel familiar, en temas de vulneración, conllevan también riesgo sociodelictual, riesgo de drogadicción, riesgo de comportamiento eh... delictual, reitero, para más adelante” (I.4).

Finalmente los/as profesionales se refieren a las familias, señalando que poseen antecedentes delictivos, lo que genera naturalización en los niños, niñas y jóvenes de esas prácticas. Lo anterior, dificulta que éstos y éstas dejen de delinquir, ya que se encuentran insertos en dicho contexto.

*“Primero parte de las familias, digamos, en un contexto donde se sienten los niños incomprendidos, muchos de veces hay y de problemas de disfunciones familiares, eh... **familias con antecedentes delictivos, o con antecedentes de consumo**” (G.7).*

*“y para poder obtenerlo, porque no tienen buenas relaciones en la casa, **salen a robar** y de manera gradual, han ido aumentando, digamos, los grados de delitos, empiezan claro, con hurto, con mecha, eh... robo con intimidación” (G.19).*

*“Entonces me ha tocado muchas veces, que **las mismas familias están en este tema**, entonces los chiquillos se meten en eso y **los mismos adultos los mandan a robar**. Entonces, ellos no tienen mucho acceso a cambiar su forma de vida, su estilo de vida, si están implicados en la misma situación que sus padres” (G.19).*

*“estas **conductas delictivas** son... son no sé, **transgeneracionales**, son prácticas que han sido naturalizadas porque... a no ser, o sea, que sacarai a la persona de ese medio, cachai, si desde chico estai viviendo eso, no...” (H.18).*

*“No sé, esos son casos que de repente, claro se escapan de las manos, porque eh... es **todo el sistema familiar, el que está inserto en... en esos comportamientos**” (H.19).*

4.1.5.3.- En relación a los equipos de trabajo:

En un primer momento, los/as profesionales indican como aprendizaje con los equipos de trabajo, la necesidad de contratar profesionales con experiencia laboral y no recién egresados/as, lo que dice relación con una inadecuada lectura de la situación actual, como así también escases de herramientas para generar los procesos de intervención.

“puede que no se les vea como el niño, niña o adolescente víctima de vulneración de derechos, sino que el niño delincuente o el delincuente en ciernes, cachai (...) por eso yo también no estoy muy de acuerdo con contratar gente que esté recién egresada, ponte tú. Yo prefiero que tengan más experiencia” (B.9).

*“Pero yo encuentro que los profesionales **no están adecuados para trabajar esas temáticas**, entonces, eh... veo que... que hay mucho prejuicio, eh... eh... que no, no... adecúan las intervenciones a violencia intrafamiliar” (F.23).*

Por otra parte, los/as profesionales, hacen alusión a que en el contacto a diario con los/as compañeros/as de trabajo, se generan aprendizajes y enriquecimiento de los conocimientos profesionales.

*“en realidad, estas reuniones de equipo que debieran darse y que se hacen con las duplas que están interesadas en el trabajo, eh... con eso **vay aprendiendo harto en realidad (...)**en la práctica después con las conversaciones que tienes con las **duplas**, no se po, empezar a leer a Finkelhor, cachai, a Barudy, y ahí interiorizarte tú mismo en la temática” (B.13).*

A partir de lo anterior, surge la necesidad de respetar las diversas profesionales, ya que todos y todas buscan alcanzar diversos objetivos los que se deberían complementar entre sí.

*“sino **comprendes que tienes a un profesionales al lado** que está interviniendo de otra arista, de, de... con otros objetivos, que se complementan con los tuyos” (I.32).*

Finalmente, los/as profesionales, se refieren a la sobrecarga laboral, por lo que es necesario generar prácticas de autocuidado entre los integrantes de los equipos de trabajo.

“y las duplas están llenos también de entrevistas con gente todo el tiempo” (B.17).

“yo creo que habría que entregar por lo menos un poquito de ayuda en el autocuidado de los profesionales, ya. El desgaste en esta pega es súper grande, es muy grande” (I.37).

4.1.5.4.- En relación a la política pública en niñez y juventud:

En un primer momento, los/as profesionales, se refieren a la manera en la cual la política pública visualiza a los niños, niñas y jóvenes. Lo anterior, dice relación con que éstos y éstas se constituyen en cifras negras para el país a partir de que se encontraría en vías de desarrollo. Asimismo, indican que los niños y niñas no poseen voz ni voto, por lo que se podría concluir que los perciben como sujetos pasivos.

“estos niños son cifras negras para las estadísticas de un país que está en vías de desarrollo, entonces... eh... del dicho al hecho hay mucho trecho. Esa es la... la cosa. Claro, porque se pueden presentar súper... súper loable la labor, pero yo igual encuentro que SENAME es un poco perverso en estas cosas, respecto a lo que apuntan” (H.4).

“eh... los niños y los jóvenes no tienen ni voz ni voto” (H.20).

Por otra parte, los/as profesionales, se refieren a la necesidad de incrementar y fortalecer los programas e instituciones que trabajan en pos de la niñez y juventud, en tanto protección de derechos, como así también a temáticas relacionadas con la infracción de ley.

“yo creo que la OPD es un gran aporte. Es un tremendo aporte en la defensa de los derechos de los niños. Eh... creo que deberían existir más instituciones

robustecidas, si quieres, las robustas si quieres, con el, con el, con el tema infancia” (E.16).

“Entonces yo creo que hay, que queda dar más herramientas a las instituciones y unificar criterios, eh... y articular mejor la red” (E.16).

“que todavía faltan programas que... carecemos todavía de programas que.... Son destinados, digamos, al tema de la infracción” (G.19).

Finalmente, los/as profesionales plantean que existe un desanclaje entre los objetivos de los ministerios e instituciones que los sustentan, por lo que consideran necesario incrementar los espacios de comunicación entre ellos. Asimismo, perciben que los objetivos planteados en los diseños de los proyectos, no se condicen con la práctica.

“desde la institución hay un desanclaje yo creo entre los objetivos que ellos tienen a la práctica (...) dentro de sus oficinas, estas instituciones tienen todo un proyecto súper bonito armado, pero en la realidad, ahí les falta como el espacio de comunicación, de que no se pueden lograr” (H.16).

“nosotros estamos con directrices directas desde el ministerio de salud y del servicio de salud, eso también de repente difiere en lo que pudiese llegar a hacer la corporación de salud” (I.26).

4.2.- Análisis interpretativo

A continuación, se desarrollará el análisis interpretativo, en el cual se expondrán los resultados obtenidos a partir del relato de los/as profesionales en torno a la caracterización que otorgan de la intervención social que realizan con los niños, niñas y jóvenes.

En las líneas venideras, cobra gran importancia la percepción de los/as profesionales, ya que son ellos/as quienes generan los procesos de intervención social. En torno a esto, es importante *“recordar que este sujeto que interviene tiene la dura tarea de estar consciente de su propia subjetividad, como actor personal, con toda su historia y su posición social, y también como miembro de una institución, de una cultura y de los parámetros que ellas determinan para su intervención”* (Zúñiga, 2014: 15).

En el presente análisis, se puede desprender que *“la intervención social es una construcción sociopolítica que supone una forma de entender la realidad, criterios para distinguir cuál es conocimiento válido y cómo se determina la naturaleza de los problemas sociales que supone abordar”* (Muñoz, 2014: 22), lo que se señalará a lo largo de los presente resultados.

Una de las primeras categorías que aparece, es la motivación que poseen los/as profesionales para trabajar con niños, niñas y jóvenes. Es importante indicar, que la motivación, responde a diversas razones de parte los/as profesionales, las que inciden en la manera en la cual se generan los procesos de intervención social, como así también en los motivos por cuales desean trabajar con pos de la niñez y de la juventud.

La motivación se constituye en un elemento central al momento de generar los procesos de intervención social ya que *“aunque el conflicto es ineliminable, y en el horizonte de nuestra intervención se perfila sin dudas la inerradicabilidad del malestar y el abandono de la ilusión de la felicidad, sin embargo intervenimos. Lo que hay que incurable, lo que hay de imposible en la sutura de la desgarradura humana, delimita a la*

vez el territorio de lo posible en la eficacia de la intervención. Trabajar para aliviar cuanto haya de aliviarse en el sufrimiento de los hombres” (De Giusto, 2006: 17)

En relación a la motivación, los/as profesionales, se refieren a su experiencia como estudiantes de las Ciencias Sociales, como así también durante el ejercicio profesional, lo que influencia la motivación para trabajar en programas y proyectos destinados a los niños, niñas y jóvenes.

Respecto de la motivación, los/as profesionales indican que ésta surge mientras se encontraban realizando los estudios de pre grado, donde ingresaban a hacer las prácticas profesionales, como así también durante el ejercicio profesional. Es importante indicar, que en el ejercicio profesional, indican que la motivación por trabajar con la niñez y juventud, surgió cuando se desempeñaban en instituciones o programas destinados a los integrantes del grupo familiar, distintos de los niños, niñas y jóvenes.

Asimismo, dentro de la motivación, aparece la influencia de las historias de vida de los/as profesionales. Aquí, éstos y éstas indican haber vivenciado su niñez y juventud bajo una composición familiar con ambos progenitores y hermanos, como así también vinculados/as a grupos de voluntariados de jóvenes, tales como grupos de iglesia, scout y bomberos. No obstante lo anterior, una parte de los/as profesionales refieren haber observado la ausencia de programas e instituciones destinadas a la niñez y juventud, lo que afectó negativamente sus amigos y amigas, durante las etapas recientemente señaladas, como así también durante la adultez. Aquí, se refieren a la incidencia de la Convención de los Derechos del Niño, la cual según la visión de los/as profesionales, generó cambios positivos a partir de la existencia de programas e instituciones vinculadas a la niñez y juventud, la que *“se convirtió en un poderoso incentivo para el despliegue de justificadas expectativas hacia lo que entendía como urgente y necesaria reforma del sistema de atención a la infancia” (Farías, 2003: 187).*

De aquí, se puede desprender, que la motivación de los/as profesionales, se ve influenciada por sus historias de vida, ya que se afectan por las informaciones recibidas, a partir de sus experiencias en tanto niños, niñas y jóvenes. Lo anterior, ha favorecido un

compromiso de parte de los/as profesionales con la niñez y juventud, en pos de su mejora en la calidad de vida, lo que finalmente forma parte de la caracterización de la intervención social realizada por los equipos de trabajo. Con lo anterior, se puede desprender que “*A la intervención social hemos llegado desde un impulso ético*” (Fantova, 2011: 1)

En el ámbito de la motivación de los/as profesionales en las intervenciones sociales con niños, niñas y jóvenes, aparecen los aportes que éstos y éstas pueden realizar, los que responden a diversas índoles: en las instituciones y programas en los cuales se desempeñan; con los niños, niñas y jóvenes; con las familias y crítica de la manera en la cual se visibilizan a los niños, niñas y jóvenes

En un primer momento, se refieren a los aportes que pueden plasmar en las instituciones en las cuales trabajan, a partir de sus cualidades y potencialidades, como así también que a través del ejercicio profesional, pueden aprender y adquirir nuevos conocimientos.

En un segundo momento, los/as profesionales, se refieren al aporte que pueden realizar directamente con los niños, niñas y jóvenes, los que dicen relación con fomentar el respeto de los derechos, como así también responder a las necesidades. Asimismo, enfatizan en la necesidad de generar herramientas en los niños y niñas, como así también responsabilizarlos y reforzar las potencialidades que tienen. Aquí, se observa en los/as profesionales un “*replanteo de las prácticas cotidianas para quienes trabajan con y por los niños, niñas y adolescentes*” (Unicef, s/a: 5)

Asimismo, los/as profesionales se refieren a los aportes que pueden realizar con las familias de los niños, niñas y jóvenes, lo que radica específicamente en generar cambios al interior de la dinámica familiar. “*De aquí que los trabajadores sociales deban ser sensibles a los temas intergeneracionales que pueden influenciar el comportamiento familiar*” (Aylwin; Solar, 2009: 222). El reconocimiento de los comportamientos familiares, serán relevantes de conocer a los/as profesionales, con el fin de “*diseñar en conjunto con ella un plan de intervención en esta perspectiva*” (Aylwin; Solar, 2009: 223).

De manera paralela, se refieren al aporte centrado en la crítica de la escasa valorización de la niñez y juventud, como así también a las prácticas adulto céntricas, ya que *“más a menudo que no, el poderoso flujo modelador del sistema adultocéntrico no modela identidades satisfactorias, y ni siquiera, a veces modela, porque lo que verdaderamente hace es inyectar en la identidad de los niños y los jóvenes sus propias tensiones, contradicciones y deficiencias estructurales”* (Salazar; Pinto, 2010: 7-8)

Asimismo, dentro la motivación, surge desde los/as profesionales, el deseo de fortalecer el crecimiento profesional, lo que a su vez incrementará la validación como ejecutor de la política pública. Además, los/as profesionales se refieren a los cambios generados en los procesos de intervención social, los cuales no dependerían sólo de los niños, niñas, jóvenes y sus familias, sino que también del trabajo realizado por los/as profesionales. De manera paralela, una de las motivaciones para trabajar con la niñez y juventud, es sentirse validado profesionalmente.

Finalmente, en la motivación surgen los deseos de especialización de los/as profesionales, donde es posible señalar que éstos y éstas sí desean especializarse o bien acudir a capacitaciones que digan relación con la niñez, juventud y fortalecimiento de las habilidades de los adultos responsables de los niños, niñas y jóvenes. Además, algunos profesionales, se refieren a las especializaciones y estudios de post grado que han realizado, indicando que dicen relación con la niñez y juventud, como así también con otras materias propias de las diversas profesiones.

Otra categoría que surge en el presente estudio de la caracterización que realizan los/as profesionales del Programa 24 horas, a los procesos de intervención ejecutados, corresponde al vínculo que poseen éstos y éstas con los niños, niñas y jóvenes. El vínculo constituye un eje central en los procesos de intervención, puesto que constituye un *“compromiso interpersonal o alianza entre paciente y terapeuta, que refleja las sendas de contribuciones a la calidad y atmósfera global del proceso diádico emergente, y caracterizado por niveles variables de relación de trabajo terapéutico”* (Jiménez, s/a: s/p).

“Pues bien, proponemos la interacción (entendida como autonomía funcional e integración relacional) como objeto para los servicios sociales y la intervención social” (Fantova, 2015: 7), por lo que constituye un eje central en la vinculación que generan los/as profesionales con los niños, niñas y jóvenes, o bien con quien se generen los procesos de intervención social.

Los/as profesionales refieren que el vínculo se mantiene de manera transversal durante el proceso de intervención. Además, indican que dice relación con la disposición que tienen los/as profesionales con los niños, niñas y jóvenes, lo que se traduce en el hecho de estar interesados/as y atentos/as a lo que ellos y ellas requieren.

A partir de lo anterior, es posible señalar, que la vinculación con los niños, niñas y jóvenes, incide en la manera en la cual se generan los procesos de intervención social y la caracterización que se realiza de ésta, ya que se relaciona con la disposición y forma de interactuar de los/as profesionales con los sujetos de atención.

Aquí, cobra gran importancia las formas en las cuales se genera el vínculo. Los/as profesionales refieren que las habilidades blandas, también conforman un elemento clave en el vínculo con los niños, niñas y jóvenes, por lo que *“se visualizan posibilidades de hacer cambios, aunque el profesional se encuentre ejecutando intervenciones sociales por encargo del Estado, pues siempre hay un resquicio, un vacío metodológico, que es posible llenar con creatividad”* (Muñoz, 2014: 52)

De manera paralela, surge desde el discurso de los/as profesionales, que el vínculo no sólo debe realizarse con los niños, niñas y jóvenes, sino que también con los adultos responsables, ya que *“el rol de los niños y los jóvenes consiste, sobre todo, en su obligación y disposición a “ser arcilla” y a dejarse modelar por la sabiduría adulta”* (Salazar, 2010: 7).

Por otra parte, aparece desde los/profesionales, la forma en la cual éstos y éstas generan contacto con los niños, niñas y jóvenes, desde que ingresan al programa, como así también para citarlos/as a las entrevistas, actividades comunitarias, entre otras.

Un primer espacio que surge, es que el contacto con los niños y niñas, se desarrolla según las diversas profesiones: los/as abogados/as en los Juzgados de Familia, principalmente; mientras que los/as psicólogos/as, trabajadores/as sociales y sociólogos/as, en los espacios que habitan a diario los niños, niñas y jóvenes, tales como plazas, establecimientos educacionales, programas de la red comunal, entre otras. No obstante a lo anterior, de igual manera, la gran mayoría de las intervenciones se realizan en los espacios institucionales, vale decir en los programas en que desempeñan los/as profesionales: box de atención, patio del programa o institución, entre otras. Lo anterior, cobra gran importancia, ya que al estar *“estudiando el escenario de la intervención, surgen una serie de elementos a visualizar. Por un lado los diferentes elementos escénicos; en este vaso existe una posible resignificación de los mismos”* (Carballeda, 2007: 99).

De manera paralela, en el discurso de los/as profesionales, surge que éstos y éstas utilizan sus espacios privados para mantener contacto con los niños, niñas y sus familias, tales como sus vehículos particulares. A raíz de lo anterior, los/as entrevistados, enfatizan en la necesidad de aumentar los espacios en los cuales se pueden generar contacto con los niños, niñas y jóvenes durante los procesos de intervención social, no obstante no proponen cuáles podrían ser dichos espacios o instancias.

La principal forma de generar el contacto es a través de llamadas telefónicas, las que se generan con los adultos responsables de los niños, niñas y jóvenes. Asimismo, se han incorporado nuevas formas de comunicación, para comunicarse directamente con los niños y niñas, que dicen relación con la tecnología, con el fin de facilitar el diálogo de manera más inmediata, tales como whatsapp y Facebook, lo que deja en evidencia que *“en dichos espacios intermedios hemos de promover e impulsar, especialmente, la innovación tecnológica y social, la búsqueda de respuestas cada vez más satisfactorias, rigurosas, eficientes y sostenibles a las necesidades y retos sociales”* (Fantova, 2011: 2)

Finalmente, los/as profesionales, se refieren a la manera en la cual generan el vínculo con los niños, niñas y jóvenes, el que indican que radica inicial y principalmente

en el lenguaje. Lo anterior, constituye un elemento central ya que *“Como toda intervención se construye con palabras, y entendemos la palabra, no sólo en su rol de mediación con la realidad, sino como la realidad misma – recordemos por ejemplo que las estructuras complejas de parentesco no existirían sin el sistema de palabras que las expresan -, es ineludible remarcar su influencia sobre la realidad del sujeto”* (De Giusto, 2006: 17)

Los/as profesionales, enfatizan que el lenguaje debe ser claro, cercano y de fácil entendimiento. Asimismo, toma importancia mantener una relación horizontal con los niños, niñas y jóvenes, donde los diálogos giren en torno a sus intereses, donde *“El diálogo supondrá un margen de autonomía personal de interviniente y de intervenido”* (Zúñiga, 2014: 14-15).

Una tercera categoría que surge en la manera en la cual los/as profesionales caracterizan la intervención social que realizan en el Programa 24 horas, corresponde al proceso intervención que realizan los/as profesionales, donde *“desde esta perspectiva debe tener en cuenta la historicidad de los cambios, los padecimientos del presente y una representación con respecto al futuro”* (Carballeda 2008: s/p) de los niños, niñas y jóvenes.

Un primer aspecto indicado, dice relación con el proceso de intervención que se realiza con los niños, niñas y jóvenes. Aquí los profesionales, hacen alusión a las etapas de intervención, indicando los filtros de los sujetos de atención, vale decir perfil de los niños, niñas y jóvenes, como así también como se asignan las horas de atención, cómo se realiza el diagnóstico entre otros. Si bien los/as profesionales definen etapas, filtros y perfiles, la manera en la cual se refieren difiere entre sí, por lo que *“Eso significa que no hay receta, pues cada estrategia debiese ser construida en el propio discernir de los equipos profesionales”* (Muñoz, 2014: 51). Esto podría tener relación con la dependencia del programa a nivel ministerial, como así también con la profesión que ejercen día a día.

Aquí, los/as entrevistados/as, refieren que las intervenciones se realizan a nivel individual con los niños, niñas y jóvenes, como así también con los adultos responsables, con quienes se toman acuerdos y se crean objetivos.

Es importante indicar, que los/as profesionales, señalan que uno de los principios transversales en el proceso de intervención, es la posibilidad de potenciar los recursos de los niños, niñas, jóvenes y sus familias, con el fin de mejorar sus situaciones actuales. Las herramientas que se utilizan para aquellos, según indican los/as entrevistados/as, son las habilidades blandas, como así también el buen trato. De aquí, que *“La intervención en lo social es una acción básicamente intersubjetiva y fuertemente discursiva. De allí que la palabra, la mirada y la escucha sigan siendo sus elementos más sobresalientes”* (Carballeda, 2008: 21).

Otro aspecto que se desprende de la intervención, dice relación con el modelo de intervención que plantea el Programa 24 horas. En un primer momento, los/as profesionales, refieren que no eligen UN modelo de intervención, sino que más bien observan y de acuerdo a las posibilidades y la situación eligen una forma de intervenir, lo que se relaciona con que *“La intervención se funda en el hacer”* (Carballeda 2008: 21), como así también con que *“Las doctrinas intervencionistas se justifican primero a los ojos de los que las realizan”* (Zúñiga, 2014: 14).

Asimismo, respeto del Programa en el cual se encuentran inscritos/as, los/as profesionales identifican aciertos, tales como la inserción de modelos de intervención más actualizados en lo que refiere la prevención del delito y predicción de conductas de la misma índole, en los niños, niñas y jóvenes. Aquí, se podría indicar que aparece *“El control, si antes se expresaba en los cuerpos y se dirigía a ellos, hoy se inicia desde allí, desde esa necesidad de articularlos y de adaptarlos a las expectativas y a las posibilidades de la inserción social, y del mantenimiento de ésta a cualquier precio”* (Carballeda, 2008: 13).

Por otra parte, surgen elementos y aspectos a fortalecer del Programa, tales como actualizar el modelo de intervención a la realidad chilena, como así al contexto en el cual

se encuentran insertos los niños, niñas y jóvenes, lo que deja en evidencia que *“tampoco es de extrañar que algunos procesos de intervención social no sean suficientemente pertinentes a los territorios, su cultura y sus procesos endógenos”* (Muñoz, 2014: 45).

Lo anteriormente expuesto, *“es otra de las manifestaciones del positivismo clásico, materializado en la solicitud que hacen los niveles centrales a los equipos que ejecutan la intervención social, consistente en aplicar modelos diseñados expertos, que parecen reportar buenos resultados en algún contexto, pero que se adopta como canon de los procesos de intervención a desarrollar en todo el territorio nacional. Esto deja en evidencia la lógica de la repetición de él método, riesgo que se nutre a su vez de la dicotomía entre teoría y práctica, evidenciada en la no incorporación de la generación de conocimientos que permitan, aunque sea falsear la propuesta. Los “pasos de la intervención” –o en lenguaje de marco lógico, productos e indicadores del cumplimiento de la intervención- se vuelven así estrechos e inmovilizantes”* (Muñoz, 2014: 45), lo que deja en evidencia que el Programa 24 horas ha resultado exitoso en diversos países, pero no necesariamente en la realidad chilena.

Paralelamente, otro aspecto que surge desde la intervención con los niños, niñas y jóvenes, corresponde a la labor que posee el Programa 24 horas, donde los/as profesionales identifican la labor de diagnosticar la situación actual de los niños y niñas, específicamente con la finalidad de definir e identificar conductas infractoras, como así también las relaciones al interior de las familias.

No obstante lo anterior, algunos/as profesionales, refieren no realizar intervención, sino que más bien procesos de acompañamiento y derivación de los niños, niñas y jóvenes. Lo anterior, tendría relación a la escasez de tiempo de contacto con éstos y a éstas, a partir de los lineamientos del programa, como así también a la sobrecarga laboral.

Asimismo, aparece el trabajo en equipo, con los compañeros/as directos/as, como así también con los/as profesionales de otros dispositivos del Programa 24 horas. Aquí, los/entrevistados/as, refieren dividirse el trabajo, instancias en las cuales se ponen de

acuerdo respecto de qué realizarán, como así también de qué se tratarán las sesiones con los niños, niñas, jóvenes y sus familias.

Los profesionales/as, consideran necesario conocer la manera en la cual los otros/as profesionales leen y comprenden los fenómenos, con el fin de entrelazar puntos en común que beneficien y mejoren los procesos de intervención social con los niños, niñas y jóvenes. Esto constituye un elemento central y determinante en la manera en la cual los/as profesionales caracterizan la intervención social que realizan, ya que se desprende que se encuentran dispuestos a generar espacios de diálogo con los/as profesionales que realizan su misma labor en otro sector. De esta forma, *“El trabajo en equipo es una modalidad de articular las actividades laborales de un grupo humano en torno a un conjunto de fines, de metas y de resultados a alcanzar. El trabajo en equipo implica una interdependencia activa entre los integrantes de un grupo que comparten y asumen una misión de trabajo”* (Ministerio de Educación de la nación, s/a: 5)

Finalmente, los/as profesionales, se refieren a la manera en la cual los marcos institucionales influyen en las intervenciones. Aquí, los/as profesionales, indican que los marcos institucionales definen lo que se debe hacer, en tanto perfil de los niños, niñas y jóvenes, como así también el marco de posibilidades en el campo de la intervención.

Por otra parte, los/as profesionales refieren que los marcos instituciones definen los instrumentos y técnicas a aplicar con los niños, niñas y jóvenes, tales como entrevistas semi estructuradas, juego, grafismo y dibujo.

De aquí, se desprende que los marcos institucionales sí influyen en la manera en la cual los/as profesionales realizan la intervención social y posterior caracterización de ésta.

Una cuarta categoría que aparece desde el discurso de los/as profesionales, corresponde a los enfoques de intervención.

Un primer elemento que surge aquí, es el enfoque de derechos, el cual, según los/as profesionales, se constituye en un objetivo transversal en los procesos de intervención con

los niños, niñas y jóvenes, donde como principios básicos se encuentra el desarrollo integral y bienestar general. El enfoque derechos, se refiere a *“una propuesta de lectura de la realidad que se fundamenta en el vínculo existente entre la Convención sobre los derechos del niño y la Declaración Universal de derechos humanos, es decir, establece como esencial, el hecho de que los derechos del niño, la niña y los jóvenes son derechos humanos. Para ello hace un paralelo entre los principios de la Declaración y la Convención”* (Valverde, 2004: 2).

Es importante indicar, que los/as profesionales, refieren que el enfoque de derechos no sólo es transversal en los niños, niñas y jóvenes, sino que también con las familias de éstos y éstas, como así también en los espacios de encuentro con la comunidad, grupos, entre otros.

En este punto, los/as entrevistados, refieren que la Convención de los Derechos del Niño, generó un cambio en el paradigma, ya que en la actualidad, se debe escuchar y tomar en consideración a los niños, niñas y jóvenes, acto que anterior al año 1990 no se realizaba. *“La Convención, a lo largo de sus 54 artículos, reconoce que los niños (seres humanos menores de 18 años) son individuos con derecho de pleno desarrollo físico, mental y social, y con derecho a expresar libremente sus opiniones. Además la Convención es también un modelo para la salud, la supervivencia y el progreso de toda la sociedad humana”* (Unicef, 2006: 6).

No obstante lo anterior, los/as entrevistados/as, hacen hincapié en tener cuidado con el enfoque de derechos, ya que para algunos/as profesionales se ha configurado como ideología, la que podría alienar respecto a los niños, niñas y jóvenes. Lo anterior, ha desencadenado, que en algunas oportunidades se han generado ruptura de dinámicas familiares, donde no necesariamente se estaban vulnerando los derechos de los niños, niñas y jóvenes.

Por otra parte, aparece la responsabilización de los niños, niñas y jóvenes, en el discurso de los/as profesionales, de sus situaciones actuales. Es importante indicar, que aquí es posible observar dos posturas respecto de la responsabilización, lo que dice

relación con que la manera la cual se caracteriza la intervención social y posterior sujeto de atención, va a depender de quien se encuentre observando dicha realidad en particular.

En un primer momento, se aprecian profesionales que apuntan a la no responsabilización de los niños, niñas y jóvenes de las situaciones que los/as aquejan, sino que más bien a implicarlos/as. En este aspecto, se *“fundan la exención en que el menor no tiene capacidad de culpabilidad por carecer de plenas facultades de comprender lo ilícito y actuar según esa comprensión”* (Cillero, 2003: 61).

En un segundo momento, se aprendían profesionales que apuntan a la responsabilización de los niños, niñas y jóvenes, con la finalidad de visualizar los problemas, como así también las potencialidades de éstos y éstos. *“Esto significa que, junto con asignársele derechos a los adolescentes, es posible exigir a los mismo responsabilidades por el ejercicio de ellos”* (Duce, 2008: 100)

Aquí, se observa que ambas posturas finalmente buscan mejorar la situación actual, sino que los caminos son distintos.

Otro elemento que surge en los enfoques de intervención con los niños, niñas y jóvenes, dice relación con la vulneración de estos derechos. Los/as profesionales refieren que ellos/as se movilizan ante eventuales situaciones de vulneración de derechos, a pesar de que los lineamientos del programa no lo cataloguen como parte de sus funciones.

Asimismo, los/as entrevistados/as, se refieren a los niños, niñas y jóvenes que han infringido la ley, mencionando que si han cometido delitos, es porque son víctimas del sistema social, cultural y económico, que exige que alcancen ciertos estándares de vida, en lo que respecta la adquisición de objetos y enseres.

Finalmente, se desprende en torno a los Derechos de los niños, niñas y jóvenes, el ejercicio de estos derechos, los que dicen relación, en una primera instancia, con el hecho de *“que reconozca al niño como un especial sujeto de derechos”* (Cillero 2003: 75). Aquí, se desprende que los/as profesionales fomentan que los niños, niñas y jóvenes hagan uso de sus derechos, por lo que los y las vinculan con las instituciones y programas que son

garantes. *“Los garantes han de ser entendidos como aquellas instituciones e instancias responsables de crear/ generar condiciones de respeto y ejercicio de los derechos humanos de todas las personas sin distinción alguna”* (Valverde, 2004: 4).

La última categoría que se desprende del discurso de los/as profesionales, corresponde a los aprendizajes que éstos y éstas han generado en el vínculo, interacción y procesos de intervención social con los niños, niñas y jóvenes.

En un primer momento, se desarrollan los aprendizajes de los/as profesionales con los niños, niñas y jóvenes, los que responden a diversas situaciones. Aquí, se señalan características generales de éstos y éstas, instancia en la cual refieren que no existe un modelo tipo de niño y niña, sino que más bien, todos y todas son distintos entre sí.

En este punto resulta interesante, ya que *“la mirada hacia la noción de sujeto implica analizar cómo es concebido ese otro en el escenario de la intervención”* (Carballeda, 2007: 57).

Por otra parte, los/as profesionales se refieren a que los niños, niñas y jóvenes acceden al Programa 24 horas por diversas problemáticas, las que se deben a distintas razones. Una de ellas, dice relación a los conflictos con la ley, problemas conductuales y formas de enfrentar la vida.

Desde el ámbito de la infracción de ley, los/profesionales mencionan que es atractivo para los niños, niñas y jóvenes adquirir los objetos de manera inmediata, como así también de forma ilícita, ya que genera en ellos y ellas adrenalina y estrés.

Además, indican un aumento de la población infanto juvenil asociada al tema delictual, señalando que en la actualidad, los niños, niñas y jóvenes delinquen a más temprana edad, lo que dice relación con el aumento del consumo de drogas en éstos y éstas.

Aquí, cobra gran importancia el contexto en el cual se desarrollan los niños, niñas y jóvenes, ya que éstos y éstas se ven influenciados, lo que constituye *“una interpelación*

política que convoca a entender al “sujeto de intervención” como soberano, dueño de su pasado, presente y futuro, aunque en un contexto lleno de obstáculos para concretar el sueño de la ciudadanía que es tan antiguo como la humanidad” (Muñoz, 2014: 52)

De esta forma, los/as profesionales acceden *“también a la esfera comunitaria, entendida como la esfera de las relaciones primarias (familiares o no familiares)”* (Fantova, 2015: 9). Una de las fuentes socializadoras, son los pares, amigos y amigas que tienen los niños y niñas que según refieren los/as entrevistados/as, fomentan, facilitan y permiten la vinculación delictual.

En la misma línea, es necesario tener en cuenta que *“la representación o conceptualización que se tenga del sujeto de la intervención se relaciona con el escenario de ésta”* (Carballeda, 2007: 57).

Ahora bien, los/as profesionales plantean que los niños, niñas y jóvenes también se ven influenciados/as por los medios de comunicación social, indicando que éstos son responsables de los hechos que transmiten, como así también de la forma en la cual lo hacen. Lo anterior, ha desencadenado, que los niños, niñas y jóvenes intenten alcanzar los estereotipos de bellezas, por ejemplo, que plantean los medios de comunicación. Es importante indicar, que los/as entrevistados/as, refieren que todos y todas somos influenciados/as por los medios de comunicación, no sólo los niños, niñas y jóvenes que son partícipes del Programa 24 horas.

Por otra parte, los/as entrevistados/as mencionan que los medios de comunicación, enseñan a los niños, niñas y jóvenes, que han infringido la ley a cometer delitos, lo que a su vez facilita que los/as profesionales que trabajan con ellos y ellas, puedan identificar la manera en la cual se están llevando a cabo.

Asimismo, los/as profesionales indican que los niños, niñas y jóvenes conocen sus derechos, por lo que cuentan lo que les sucede, con el fin de acceder a una solución rápida. En la misma línea los/as profesionales refieren que los niños, niñas y jóvenes han vivenciado diversas vulneraciones de sus derechos, lo que ha generado sufrimiento, como

así también resiliencia en éstos y éstas, entendiéndola como *“Para Infante (2005), la Resiliencia intenta entender cómo los niños y niñas, los sujetos adolescentes y las personas adultas son capaces de sobrevivir y superar adversidades a pesar de vivir en condiciones de pobreza, violencia intrafamiliar, o a pesar de las consecuencias de una catástrofe natural (Luthar & otros, 2000)”* (García; Domínguez, 2012: 65).

En el discurso de los/as profesionales, surge como característica, el hecho de que los niños, niñas y jóvenes son sujetos de derechos, donde existen *“tres principios íntimamente ligados a la concepción del niño como sujeto de derechos: el interés superior del niño, la autonomía progresiva del niño en el ejercicio de sus derechos y el derecho del niño a expresar su opinión y a que ésta se tenga debidamente en cuenta en todas las decisiones que le afecten”* (Couso, 2006: 147)

Finalmente, los/as profesionales, se refieren a la estigmatización en los niños, niñas y jóvenes, de parte de las instituciones y programas garantes de los derechos de éstas y éstas. Un ejemplo de lo anterior, dice relación con los Juzgados de Familia, señalando que es reiterativo, iniciar juicios y acciones por las comunas en las cuales viven y pernoctan los sujetos de atención del Programa 24 horas. Además, los/as entrevistados/as, refieren que los niños, niñas y jóvenes sienten y perciben dicha estigmatización.

De manera paralela, los/as profesionales se refieren a los aprendizajes que han obtenido respecto de las familias de los niños, niñas y jóvenes, indicando que éstas, se constituyen en la base y foco de intervención, por lo que es necesario trabajar con ellas. Es a partir de lo anterior que el mayor contacto en los procesos de intervención, se realizan con los adultos responsables.

Los/as profesionales refieren que las familias impactan en las características de los niños y niñas, lo que dice relación con la escases de habilidades parentales, lo que se traduce en situaciones de negligencia.

Aquí, los/as entrevistados/as, mencionan haber conocido un nuevo concepto de familia, el cual rompe con las limitancias consanguíneas, abriendo la posibilidad a familias ensambladas, por ejemplo.

Por otra parte, los/as profesionales, observan que las familias de los niños, niñas y jóvenes se encuentran desesperanzadas de su situación actual, como así también que son dependientes de las instituciones y programas que los rodean, lo que dice relación con la forma de intervenir que se ha desarrollado hasta el momento. En este punto, los/as entrevistados/as, indican que las familias visualizan al SENAME como un organismo castigador, quienes separan a los niños, niñas y jóvenes de sus grupos familiares.

Asimismo, los/as entrevistados mencionan que las familias de los niños, niñas y jóvenes, poseen antecedentes delictivos, tales como comisión de delitos, lo que genera naturalización en los niños y niñas de dichas prácticas. Lo anterior, según indican los/as profesionales, dificulta la posibilidad de generar cambios, ya que los niños, niñas y jóvenes consideran naturales y normas dichas formas de obtener dinero y objetos.

Otro ámbito de aprendizaje de los/as entrevistados/as, corresponde a los equipos de trabajo, donde se hace hincapié en la importancia de contratar a profesionales que cuenten con experiencia profesional, ya que se corre el riesgo de que no visualicen la situación actual de los niños, niñas y jóvenes de forma integral, como así también porque podrían tener una escases de herramientas para generar los procesos de intervención.

Asimismo, los/as entrevistados, hacen referencia a que acceden a diversos conocimientos, a partir del contacto con otros profesionales. Desde esta lógica, *“La realidad de las desigualdades sociales y los nuevos padecimientos nos interpela día a día en nuestra práctica cotidiana, y desde allí creamos, construimos, resolvemos, compartimos y aprendemos con el otro, en un espacio de diálogo y encuentro en el hacer, proceso al que tratamos de acompañar desde la reflexión”* (Carballeda, 2013: 10)

De manera paralela, los/as profesionales, se refieren a la sobrecarga laboral que poseen, por lo que solicitan la realización de capacitaciones en torno al autocuidado.

Llama la atención de la investigadora, que los/as entrevistados/as, no hacen alusión a disminuir la carga laboral, o bien incluir más profesionales, con el fin de contribuir en los procesos de intervención con los niños, niñas y jóvenes. Aquí, se desprende que *“Claramente el lugar del trabajador social en los procesos de intervención tiende a ser un lugar incómodo. Se le pide facilitar procesos, motivar a los sujetos para mantenerlos “participando” de la intervención. Se ha suavizado el lenguaje, pues ya no se plantea que hay que “corregir” o “encausar” a los desviados”* (Muñoz, 2014: 51-52), lo que ha generado sobrecarga laboral, como así también agotamiento en los profesionales que realizan los procesos de intervención social.

Finalmente, en el discurso los/as profesionales, se desprenden los aprendizajes en torno a la políticas públicas de niñez y juventud, instancia en la cual refieren que éstas visualizan a los niños, niñas y jóvenes como cifras negras, que están en desarrollo y aumento, como así también que éstos y éstas no tienen voz ni voto.

A partir de lo anterior, los/as entrevistados/as, sugieren incrementar y fortalecer los programas e instituciones destinadas a la niñez y juventud, con el fin de *“que se atienda a las particularidades de las personas a las que se dirige, de las obligaciones del Estado respecto de ellas y de las finalidades de la intervención estatal, asuntos todos que encuentran una base normativa en la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño”* (Cillero 2003: 54).

De manera paralela, indican que existe una incoherencia entre el diseño de los proyectos con la ejecución, como así también que hay un desanclaje entre los objetivos de los diversos ministerios que operan en el programa 24 horas.

A la luz de las categorías señaladas, descritas, analizadas e interpretadas, es posible indicar que todas éstas, constituyen elementos claves al momento de conocer la manera en la cual los/as profesionales caracterizan la intervención social que realizan con los niños, niñas y jóvenes.

Aquí, aparecen las motivaciones para trabajar en pos de la niñez y juventud, como así también la vinculación de los/as profesionales con los niños, niñas y jóvenes, enfoques que sustentan la intervención, procesos de la intervención y aprendizajes obtenidos a lo largo del ejercicio profesional en el Programa 24 horas.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

A continuación, se expondrán las conclusiones obtenidas a lo largo del proceso de investigación en torno a la caracterización que otorgan los/as profesionales del Programa 24 horas a la intervención social que realizan con los niños, niñas y jóvenes.

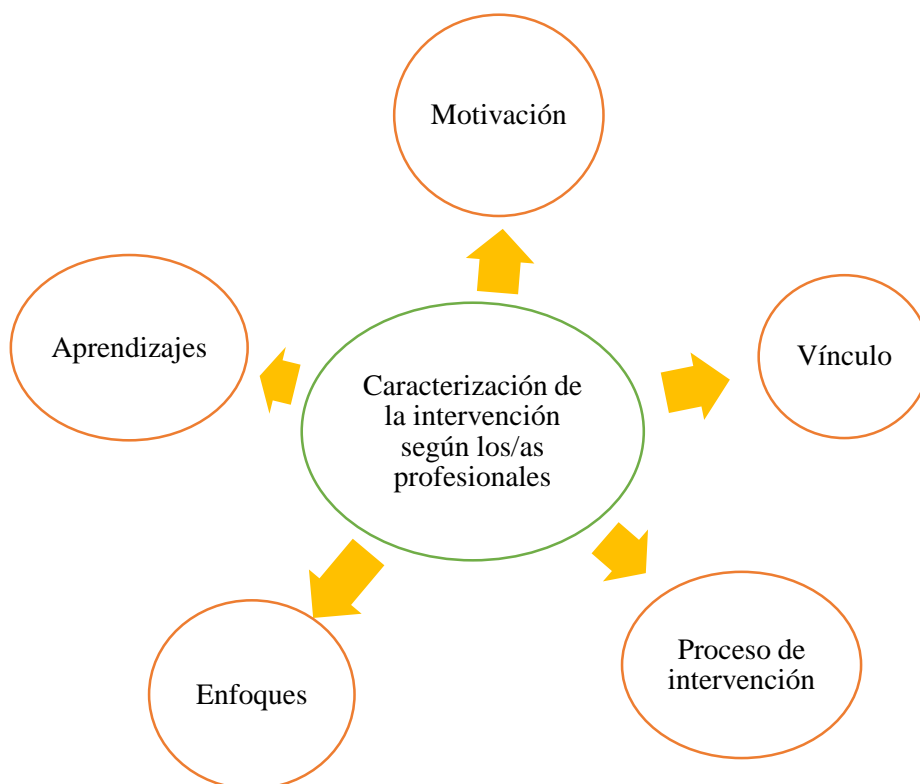
Asimismo, se señalarán los hallazgos obtenidos en el análisis descriptivo, como así también en el análisis interpretativo, a partir de la teoría, relatos y discursos de los/as profesionales que se vinculan con los niños, niñas y jóvenes que participan del Programa.

Por otra parte, se presentarán conclusiones a partir del objetivo general y objetivos específicos, que guiaron el proceso de investigación.

Finalmente, se presentarán los principales hallazgos generales desarrollados durante la realización de la investigación en torno a la caracterización de la intervención social.

5.1.- Conclusiones a partir del análisis descriptivo e interpretativo

A partir del discurso y relato de los/as profesionales, se indica a continuación, los elementos que otorgan éstos y éstas a las caracterizaciones de las intervenciones sociales que realizan con los niños, niñas y jóvenes que son partícipes del Programa 24 horas y que habitan en las Comunas de La Pintana y La Florida.



La motivación, se constituye en uno de los primeros elementos que dice relación con la caracterización que otorgan los/as profesionales a las intervención social que realizan con los niños, niñas y jóvenes, ya que se ve influenciada por los procesos individuales de los/as profesionales, desde sus historias de vida, en tanto niños, niñas y jóvenes. Asimismo, abarca aspectos relacionados al desarrollo profesional, desde los estudios de pregrado hasta el ejercicio propiamente tal. La motivación dice relación también, con la capacidad de poder generar aportes a lo largo de los procesos de intervención, con el fin de mejorar la situación actual en pos de la niñez y juventud.

Otro aspecto determinante en la caracterización realizada por los/as profesionales, dice relación con el vínculo que mantienen éstos y éstas con los niños, niñas y jóvenes durante los procesos de intervención. Cabe agregar, que el vínculo, es percibido como un elemento central y transversal, donde mantiene un rol protagónico la manera en la cual los/as profesionales interactúan con los niños, niñas y jóvenes a través de las habilidades blandas. Para los/as profesionales, el lenguaje constituye un elemento central en la formación el vínculo, por lo que es necesario estar permanentemente actualizado en temáticas de interés de la niñez y juventud. Aquí, ha cobrado protagonismo, la inclusión de las redes sociales en lo que respecta el vínculo y contacto con los niños, niñas y jóvenes.

Un tercer aspecto que incide en caracterización otorgado por los/as profesionales, corresponde a los procesos de intervención que desarrollan los/as profesionales con los niños, niñas y jóvenes, el que se vincula con los espacios de interacción entre ambos. Aquí, los/as profesionales identifican etapas en el proceso de intervención, como así también instancias a nivel individual, familiar, grupal y comunitario. Asimismo, los/as profesionales refieren no identificarse con un modelo de intervención, no obstante se visualiza en los discursos y relatos, que predomina el enfoque de derechos, como así también el enfoque de riesgo – necesidad, planteado en el diseño del Programa 24 horas.

Aparecen también, los Enfoques que sustentan las intervenciones realizadas por los/as profesionales, lo que constituye la mirada que sustenta los procesos con los niños, niñas y jóvenes. Aquí, se refieren los/as profesionales al Enfoque de Derechos, donde se hace hincapié en no constituir los derechos y el presente enfoque, en una ideología, porque podría centrar la mirada sólo en éstos e invisibilizar otros aspectos que influyen en la situación actual de los niños, niñas y jóvenes. Por otra parte, los/as profesionales refieren que cada uno y una interviene en base a lo que entiende y percibe como Derechos de los niños y niñas, por lo que no existe una práctica y mirada unificada de aquello. Asimismo, aparecen dos miradas respecto de la responsabilización de los niños, niñas y jóvenes de su situación actual, en torno al fomento de la responsabilización a partir de la visualización

de problemáticas y potencialidades, como así también el no responsabilizar a los niños y niñas, sino que más bien implicarlos en la mejora de las situaciones que los/as aquejan.

Finalmente, surge al interior de la caracterización de la intervención social, los aprendizajes obtenidos por los/as profesionales a partir de la interacción con los niños, niñas y jóvenes. Aquí, quienes ejecutan el Programa 24 horas, identifican aprendizajes de los niños y niñas, como así también de los equipos de trabajo, política pública de niñez y juventud en Chile, como así también respecto de las familias de los niños, niñas y jóvenes.

De los niños y niñas, los/as profesionales indican que éstos y éstas conocen sus derechos, por lo que exigen su cumplimiento. Sin embargo, también hacen hincapié en que son multi problemáticos/as, por lo que acuden a los dispositivos del Programa 24 horas, por mantener conflictos con la ley, los que se condicen con temas delictuales y dificultades a nivel de salud mental.

Asimismo, los/as profesionales identifican características de los niños, niñas y jóvenes con los cuales se generan y desarrollan los procesos de intervención social. En un primer momento, los/as profesionales indican que no existe un “modelo tipo” de niño, niña y joven, por lo que cada uno/a es distinto/a y posee características diferentes. Asimismo, mencionan que las características de los niños, niñas y jóvenes, se generan a partir del contacto con los pares, medios de comunicación social y crianza de las familias, por lo que en todo momento son influenciados por su entorno y contexto. En este punto, los/as profesionales se refieren a los niños y niñas como víctimas de vulneración de derechos, como así también como niños y niñas que han infringido la ley, lo que está en permanente desarrollo y aumento.

Respecto de los aprendizajes obtenidos en el contacto con los equipos de trabajo, los/as profesionales refieren que aprenden en la medida en que interactúan entre ellos y ellas. No obstante, hacen hincapié en contratar a profesionales con experiencia laboral, ya que profesionales recién egresados, no tendrían las habilidades necesarias para generar los procesos de intervención, como así también para observar los elementos que influyen en

la situación actual que aqueja a los niños y niñas. Asimismo, los/as profesionales se refieren a la sobrecarga laboral, por lo que solicitan instancias y prácticas de autocuidado.

En torno a la política pública, los/as profesionales identifican la necesidad de aumentar los programas y proyectos destinados a la niñez y juventud, a partir de la protección de derechos, como así también desde la infracción de ley. De manera paralela, indican que las actuales políticas públicas visualizan a los niños, niñas y jóvenes como cifras negras, las que deben ser reguladas y controladas con el fin de no afectar negativamente a la sociedad. Lo anterior, dice relación con disminuir los niveles de delincuencia, el que se constituye en un objetivo transversal en los programas del ministerio del interior.

Respecto de las familias de los niños, niñas y jóvenes, los/as profesionales observan que éstas se encuentran desesperanzadas respecto de los procesos de intervención, como así también dependientes de aquello. Lo anterior, se relaciona con el hecho de que las familias observarían las instituciones del SENAME como castigadoras y separadoras de los niños y niñas de sus familias de origen.

5.2.- Conclusiones a partir del objetivo general y objetivos específicos

Respecto de los objetivos de investigación, es posible señalar lo siguiente:

En torno al objetivo general de la investigación, que dice relación con conocer la manera en la cual los/as profesionales del Programa 24 horas caracterizan la intervención social que realizan con los niños, niñas y jóvenes en las Comunas de La Pintana y La Florida, es posible señalar que la caracterización otorgada por los/as ejecutores, incorpora las categorías de la motivación para trabajar con niños y niñas, como así también el vínculo que conforman con éstos y éstas, maneras en las cuales se desarrollan los procesos de intervención social y enfoques que sustentan las intervenciones.

A partir de las entrevistas practicadas, se puede señalar que se observó que los/as profesionales se refirieron a las intervenciones sociales que realizan sin mayores inconvenientes, manteniendo un relato coherente en las diversas preguntas. Aquí, también se observó seguridad en las respuestas, indicando que la manera en la cual están llevando y conduciendo los procesos de intervención social, constituye la manera correcta.

Si bien los lineamientos del Programa 24 horas proponen la manera de llevar a cabo la intervención con los niños, niñas y jóvenes, de igual manera los/as profesionales incorporan sus propias estrategias, lo que dice relación con la incorporación de las nuevas tecnologías y habilidades blandas.

Asimismo, cabe agregar que los/as profesionales coinciden en gran medida en la manera en la cual caracterizan la intervención social que realizan con los niños, niñas y jóvenes, no obstante se observan diferencias en torno a la concepción de los sujetos de atención (motivo que origina el ingreso: infracción de ley y vulneración de derechos), como así también en los aprendizajes obtenidos durante el ejercicio profesional en el Programa 24 horas. Aquí, algunos/as profesionales identifican diversos aciertos del Programa, mientras que otros/as señalan más bien dificultades en el diseño de éste.

A partir de la caracterización de las intervenciones por parte de los/as profesionales, se puede desprender que todas las categorías confluyen y se entrelazan, por

lo que se observan de manera sistémica. Las diversas maneras en las cuales los/as profesionales conciben las intervenciones sociales que realizan, se gestan a partir de sus historias y vivencias personales, en tanto niños, niñas, jóvenes y profesionales, como así también en torno al contexto social en el cual desarrollan, y finalmente en torno al espacio público y social que lo rodea.

Respecto de los objetivos específicos, en torno a *“Indagar en las motivaciones de los/as profesionales para trabajar con los niños, niñas y jóvenes que participan del Programa 24 horas”*, se puede señalar que ésta se gesta en diversos momentos: para algunos/as durante el ejercicio profesional, mientras que para otros/as mientras se desarrollaban los estudios de pregrado. De igual manera, incide en la motivación las historias de vida de los/as profesionales, instancias en las cuales toman como ejemplo sus propias vivencias, apuntando a mejorar situaciones en que hubo vulneraciones de derechos, como así también fortalecer relaciones familiares en torno a la composición de éstas.

En la misma línea, los/as profesionales incorporan en la motivación los aportes que éstos y éstas pueden realizar en pos de la niñez y juventud, los que se centrarían principalmente en: el cese de la vulneración de derechos, responder a las necesidades de los niños y niñas, entrega de herramientas a éstos y éstas con el fin de relacionarse de manera más óptima con el entorno y responsabilizar a los niños, niñas y jóvenes en la visualización de sus problemas y posterior resolución de dicho conflicto. Asimismo, aparece como aporte la posibilidad de generar cambios al interior de los grupos familiares, como así también la oportunidad de señalar críticas a los modelos de intervención adultocéntricos.

En la motivación aparece también la posibilidad de incrementar los conocimientos profesionales, lo que permitiría que éstos y éstas se sientan más validados/as y seguros durante los procesos de intervención social. Finalmente, en la motivación los/as profesionales se refieren a los deseos de especializarse, los que dicen relación con la temática de niñez y juventud, como así también con otras materias.

Respecto del segundo objetivo específico, que busca “*Describir las formas de vinculación que los/as profesionales del Programa 24 horas, establecen con los niños, niñas y jóvenes*”, es posible concluir que éstos y éstas indican que el vínculo constituye un elemento central y primordial en los procesos de intervención que se realizan con los niños y niñas. El vínculo según indican los/as profesionales, dice relación con estar interesados/as en los niños y niñas, posibilidad de identificar con éstos y éstas las situaciones que los aquejan (que los/as adultos no sean quienes le digan a los niños y niñas que es lo que deben mejorar de su situación actual) y acompañamiento en sus historias de vida.

En torno al vínculo, los/as profesionales se refieren a la forma en la cual generan contacto con los niños, niñas y jóvenes, instancias en las cuales opera primordialmente el contacto a través de visitas domiciliarias y contactos telefónicos, como así también se concluye que se incorporan las nuevas tecnologías, al incluir como mecanismo de comunicación las redes sociales.

Aquí, los/as profesionales refieren también que acuden a los lugares que frecuentan los niños y niñas, lo que posibilita mantener y fortalecer el vínculo que poseen con éstas y éstas.

En torno al tercer objetivo específico, que refiere “*Describir los procesos de intervención que los/as profesionales del Programa 24 horas realizan con los niños, niñas y jóvenes*”, es posible concluir que los/as profesionales se refieren en un primer momento a las etapas del proceso de intervención, desde que ingresan a los dispositivos, como así también la manera en la cual se desarrollan las posteriores instancias.

En la misma línea, los/as profesionales se refieren al Programa 24 horas, identificando aciertos por un parte (incorpora prácticas y modelos actualizados; centra el foco en la prevención de los delitos; mirada integral de las problemáticas), como así también desaciertos (el Programa ha obtenido resultados beneficiosos en otros países, no obstante a aplicación de éste no se ha acomodado a la realidad chilena).

De manera paralela, se concluye que para los/as profesionales, el trabajo el equipo incide en la manera en la cual se desarrollan los procesos de intervención social, dejando en evidencia el apoyo entre los/as colegas, como así también las organizaciones previas ante las atenciones de los niños, niñas y sus familias.

También, los/as profesionales se refieren a los marcos institucionales, los cuales inciden en las intervenciones sociales, ya que son marcos orientadores, indicando las posibilidades de acción y formas de llevarlas a cabo.

Respecto del cuarto objetivo específico, *“Indagar en los enfoques que sustentan la intervención que los/as profesionales del Programa 24 horas realizan, con los niños, niñas y jóvenes”*, aparece en un primer momento el Enfoque de Derechos, el cual se constituye en un objetivo transversal el velar y resguardar los Derechos de los niños, niñas y jóvenes. Aquí, los/as profesionales observan cambios paradigmáticos con la Convención de los Derechos del Niño, siendo el principal la incorporación de la visión de los niños, niñas y jóvenes en las situaciones que los aquejan y que dicen relación con ellos y ellas. Asimismo, realizan una crítica al Estado en dicha instancia, ya que Chile no cuenta con una Ley de protección integral de Derechos a los niños y niñas.

En la misma línea, los/as profesionales se refieren a los Derechos de los niños y niñas en tanto ejercicio, instancias en las cuales indican que éstos y éstas conocen los Derechos, por lo que exigen su aplicación y posterior respuesta. Así, los/as profesionales concluyen que los niños, niñas y jóvenes se constituyen en sujetos de derechos.

Asimismo, los/as profesionales hacen hincapié en las vulneraciones de derechos a los niños y niñas, las que deben cesar al comienzo de las intervenciones sociales.

En torno a los enfoques de intervención, aparece también la responsabilización de los niños, niñas y jóvenes. Aquí se observan dos visiones: la primera apunta a responsabilizar a los niños y niñas de las situaciones que los/as aquejan, mientras que la otra postura apunta a la no responsabilización. Lo anterior, dice relación con la manera en la cual los/as profesionales conciben a los niños, niñas y jóvenes con los cuales se generan

los procesos de intervención social, como así también a los motivos que originan el ingreso de éstos y éstas a los dispositivos del Programa 24 horas.

Respecto del último objetivo específico, vale decir, “*Describir los principales aprendizajes que los/as profesionales del Programa 24 horas destacan durante el proceso de intervención con los niños, niñas y jóvenes*”, los/as profesionales se refieren a los aprendizajes obtenidos en relación a los niños, niñas y jóvenes, familias de éstos y éstas, equipos de trabajo y Política Pública en niñez y juventud.

En torno a los aprendizajes respecto de los niños, niñas y jóvenes, se puede concluir que estos se originan a partir de los procesos de intervención social, contacto y vinculación. Los/as profesionales indican que no existe un modelo de niño y niña, ya que cada uno/a posee características que los/as identifican. Asimismo, refieren que son niños y niñas que han sufrido vulneraciones de derechos, no obstante algunos/as de ellos/as han sido resilientes ante dichas situaciones. De manera paralela, los/as profesionales concluyen que los niños, niñas y jóvenes son influenciados por su contexto social y familiar, lo que determina las conductas que éstos y éstas mantienen. Es importante indicar, que los/as profesionales concluyen que los niños, niñas y jóvenes que cometen delitos, son víctimas del modelo económico, social y cultural, debido al pensamiento e idea de la adquisición de elementos y enseres de manera inmediata.

De los aprendizajes en torno a las familias de los niños, niñas y jóvenes, se puede señalar que se encuentran conformadas por adultos responsables que han vivenciado situaciones de vulneración de derecho, lo que ha generado a su vez prácticas de maltrato y naturalización de dichos contextos. Los/as profesionales concluyen en las familias poseen escasez de habilidades parentales, por lo que sugieren trabajar dichas temáticas.

Respecto de los aprendizajes en torno a los equipos de trabajo, los/as profesionales concluyen la importancia de contratar personas con experiencia laboral previa, lo que podría facilitar los procesos de intervención social. Asimismo, refieren que en el contacto a diario con los/as otros profesionales se generan aprendizajes, por lo que están en

constante adquisición de conocimientos. Finalmente, hacen hincapié en la sobrecarga laboral, por lo que sugieren actividades centradas en el autocuidado.

Finalmente, los/as profesionales se refieren a los aprendizajes en torno a las políticas públicas de niñez y juventud, instancia en la cual indican que los niños, niñas y jóvenes se constituyen en las cifras negras para los grupos de poder, ya que se observa un aumento de la población infanto juvenil asociada a prácticas delictuales. Asimismo, refieren la necesidad de incrementar el número de programas y proyectos asociados a la niñez y juventud, en torno a la infracción de ley.

5.3.- Hallazgos

A partir de los relatos y discursos de los/as profesionales se concluyen los siguientes hallazgos:

- Los procesos de intervención realizados por los/as profesionales del Programa 24 horas, se centran principalmente en los adultos responsables y NO en los niños, niñas y jóvenes. Los/as profesionales verbalizan en reiteradas oportunidades que las atenciones son a los adultos responsables, específicamente a la habilitación de éstos y éstas como garantes de derechos. Lo anterior se debe, a que los/as profesionales, visibilizan que la vulneración de derechos, o bien las conductas infractoras de los niños y niñas, se deben a la escasez de habilidades parentales, como así también del manejo ineficiente de situaciones complejas, por lo que al trabajar con ellos y ellas debería mejorar la situación actual que los/as aqueja,
- En base a las familias de los niños, niñas y jóvenes, que aparecieron en todo momento en el relato de los/as profesionales, se desprende que éstos y éstas, las perciben por una parte, como víctimas del sistema social, cultural y económico; mientras que por otra parte, son castigadas, indicando que mantienen prácticas negligentes y naturalizan las conductas ilícitas, tales como la infracción de la ley.
- Los/as profesionales refieren desear capacitarse en temáticas relacionadas a la niñez y juventud, por lo que se invita a los diseñadores/as del Programa 24 horas, a fomentar espacios e instancias de capacitación. A continuación, se nombran las capacitaciones que los/as profesionales sugieren: abuso sexual infantil, superación del trauma, niñez y juventud desde una mirada crítica con Klaudio Duarte, adultocentrismo, entre otras. Asimismo, los/as profesionales, hacen alusión a temáticas relacionadas a los/as adultos responsables, tales como: violencia intrafamiliar, habilidades parentales, cooparentalidad, entre otras.

CAPÍTULO VI: BIBLIOGRAFÍA

o Libros:

- Aylwin, N; Solar, M (2009). Trabajo Social Familiar. Santiago: Ediciones UC. Tercera edición.
- Ann, M (2003). ¿Una Voz para el niño?. En Revista de Derechos de niño. UNICEF. Volumen dos.2003. P 115 – 137
- Carballeda, A (2006). El Trabajo Social desde una mirada histórica centrada en la intervención. Buenos Aires. Editorial Espacio. 1° edición.
- Carballeda, A (2007). Escuchar las prácticas. Buenos Aires. Editorial Espacio. 1° Edición.
- Carballeda, A (2008). Los cuerpos fragmentados. Buenos Aires. Editorial Paidós. 1° edición.
- Carballeda, A (2013). La intervención en lo social como proceso. Buenos Aires. Editorial Espacio. 1 edición.
- Cillero, M (2003). De la tutela a las garantías: consideraciones sobre el proceso penal y la justicia de adolescentes. En Revista de Derechos del niño. Unicef. Volumen dos. 2003. P 53 – 86.
- Contreras, C (2003). El sistema de protección a los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Las oficinas de protección de derechos: un servicio del nivel local. En Revista de Derechos del niño. Unicef. Volumen dos. 2003. P 153 – 186.
- Correa, C; Galdames, T; Jamett, B; Zagal, J (2005). Estudio sobre formas de intervención social que realizan instituciones que trabajan con personas en situación de calle. Santiago. Universidad Católica Silva Henríquez.

- Cortés, S; Hernández, J; López, R; Medina, M; Rebolledo, M (2011). Percepción de los/as trabajadores/as sociales en relación a los programas de intervención con hombres agresores. Santiago. Universidad Católica Silva Henríquez.
- Coulon, A (1995). Etnometodología y educación. Barcelona. Buenos Aires. Editorial Paidós Educador. 1° Edición. p 230.
- De Giusto, M (2006). La intervención en los espacios públicos. En Intervención profesional: legitimidades en debate. Editorial Espacio. 2006. P 15- 18.
- Dirección de Presupuestos (2012). Informe final de evaluación Programa Vida Nueva. Chile. Gobierno de Chile. p 241.
- Duce, M (2003). El proceso establecido en el proyecto de ley que crea un sistema de responsabilidad de los adolescentes por infracciones a la ley penal: avances y problemas. En Revista de Derechos del niño. Unicef. Volumen dos. 2003. P. 99 - 113
- Farías, A (2003). El difícil camino hacia la construcción del niño como sujeto de derechos. En Revista de Derechos del niño. Unicef. Volumen dos. 2003. p 187 – 224.
- Goetz, J; LeCompte, M (1988). Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa. Madrid. Editorial La Muralla. 1° Edición. p 279.
- González, D (2008). Psicología de la motivación. La Habana. Editorial Ciencias médicas. s/e.
- Ruiz, J (2009). Metodología de la investigación cualitativa. España. Universidad de Deusto. 4° Edición. p 341.
- Salazar, G; Pinto, J (2010). Historia contemporánea de Chile V, Niñez y juventud. Santiago. Editorial LOM. 4° edición.
- Sename (2012). Minuta Programa Vida Nueva 2012. Chile. Gobierno de Chile. p 9.
- Stake, R (2007). Investigación con estudio de casos. Madrid. Editorial Morata. 4° Edición. p 159.

- Taylor, S; Bogdan R (2006). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Barcelona. Editorial Paidós. 1º Edición. p 343.
- Tello, C (2003). Niños, adolescentes y el sistema chile solidario: ¿una oportunidad para construir un nuevo actor estratégico de las políticas públicas en Chile? En Revista de Derechos del niño. Unicef. Volumen dos. 2003. p 9 – 52.
- UNICEF; Hogar de Cristo (2007). Pare, mire y actúe. Chile. Unicef; Hogar de Cristo. 1 p 40.
- Vásquez, A (2013). Sistematización Programa de intervención especializada PIE 24 horas Santo Tomás 2011 – 2012. Santiago. Universidad Católica Silva Henríquez.
- Vida Nueva (2010). Programa Vida Nueva 2010 - Sistema de gestión territorial para la intervención con niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad social. Chile. Gobierno de Chile. p 77.

○ **Recursos electrónicos:**

- Bernal, H (s/a). Esquema o estructura de la Teoría del vínculo de Pichón Riviére. Consultado el 26 de Julio de 2015. Desde: [<https://mmhaler.files.wordpress.com/2010/10/esquema-o-estructura-de-la-teoria-del-vinculo-de-pichon-riviere.pdf>]
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2014). Chile y los Derechos del niño. Consultado el 27 de Julio de 2014. Desde: [<http://www.bcn.cl/de-que-se-habla/chile-derechos-del-nino>]
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2014). Ley Num. 20.084. Consultado el 27 de Julio de 2014. Desde: [<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=244803>]
- Carballeda, A (s/a). La intervención en Lo Social, las Problemáticas Sociales Complejas y las Políticas Públicas. Consultado el 27 de Junio de 2015. Desde: [http://portal.educacion.gov.ar/files/2013/10/adiccion_carballeda.pdf]
- Carballeda, A (2008). La intervención en lo social y las Problemáticas Sociales Complejas: los escenarios actuales del Trabajo Social. En Revista Margen. Edición N° 48. Consultado el 27 de Junio de 2015. Desde: [<http://www.margen.org/suscri/margen48/carbal.html>]
- Carballeda, A (2008). La cuestión social como cuestión nacional, una mirada genealógica. En Periódico de Trabajo Social y Ciencias Sociales. Edición N° 52. Consultado el 25 de Julio de 2015. Desde: [<http://www.margen.org/suscri/margen51/carbal.html>]
- Carballeda, A (2010). La intervención en lo social como dispositivo. Una mirada desde los escenarios actuales. Consultado el 27 de Junio de 2015. Desde: [<file:///C:/Users/Daniela/Downloads/23881-41429-1-PB.pdf>]
- Couso, J (2006). El niño como sujeto de derecho y la nueva justicia de familia. Interés superior del niño, autonomía progresiva y derecho a ser oído. En Revista de derechos del

niño de UNICEF. Volumen tres y cuatro. Consultado el 03 de Abril de 2015. Desde: [http://www.unicef.cl/archivos_documento/192/revista%20derechos%203_4.pdf]

- Fantova, F (s/a). Repensando la intervención social. Consultado el 25 de Julio de 2015. Desde:

[http://www.caritas.es/imagesrepository/CapitulosPublicaciones/921/12%20REPENSANDO%20LA%20INTERVENCION%20SOCIAL.pdf]

- Fantova, F (2011). Notas sobre ética e intervención social. Consultado el 25 de Julio de 2011. Desde: [http://fantova.net/?page_id=46]

- Fantova, F (2014). Investigación y conocimiento para la intervención social: tareas pendientes. En conferencia de Fernando Fantova en el Congreso de Servicios Sociales Básicos. Consultado el 25 de Julio de 2015. Desde: [file:///C:/Users/Daniela/Downloads/Investigacion%20y%20conocimiento%20para%20la%20intervencion%20social.%20Tareas%20pendientes%20(2014).pdf]

- Fantova, F (2015). Repensando la intervención social. Consultado el 25 de Julio de 2015. Desde: [http://fantova.net/?page_id=46]

- García, M; Domínguez, E (2012). Desarrollo teórico de la Resiliencia y su aplicación en situaciones adversas: Una revisión analítica. Consultado el 28 de Junio de 2015. Desde: [- Zamora, M (2007). Las representaciones sociales según Moscovici y Jodelet. En Eumed. Consultado el 03 de Abril de 2015. Desde: [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2007/merzr/3.htm]

- Gobierno de Chile (2014). Mensaje Presidencial 21 de Mayo de 2014. Consultado el 4 de Junio de 2014. Desde: [http://21demayo.gob.cl/pdf/2014_discurso-21-mayo.pdf]

- Jimenez, J (s/a). El vínculo, las intervenciones técnicas y el cambio terapéutico en terapia psicoanalítica. En Revista internacional de psicoanálisis. Consultado el 26 de Julio de 2015. Desde: [http://www.aperturas.org/articulos.php?id=341&a=El-vinculo-las-intervenciones-tecnicas-y-el-cambio-terapeutico-en-terapia-psicoanalitica]

- Merlinsky, G (2006). La entrevista como forma de conocimiento y como texto negociado: notas para una pedagogía de la investigación. Consultado el 19 de Julio de 2014. Desde: [<http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/moebio/27/merlinsky.pdf>]
- Ministerio del Interior (2010). Plan de Seguridad Pública 2010 – 2014. Consultado el 27 de Julio de 2014. Desde: [http://www.ssi.gov.cl/filesapp/Chile_seguro%20-%20Estrategia%20%20PSP.pdf].
- Ministerio de Educación de la Nación (s/a). Trabajo en equipo. Consultado el 27 de Julio de 2015. Desde: [http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/M09Trabajo_en_equipo.pdf]
- Muñoz, G (2014). Intervención social y la construcción epistemológica de la ciudadanía en Chile. Consultado el 24 de Julio de 2015. Desde: [<http://revistaseug.ugr.es/index.php/tsg/article/view/2225/2787>]
- Muñoz, G (2014). La intervención social interdisciplinaria en Chile. En Revista Intervención de Universidad Alberto Hurtado. Volumen 3. Consultado el 6 de Enero de 2015. Desde: [<http://trabajosocial.uahurtado.cl/wp-content/uploads/2014/05/INTERVENCION-3-DEFINITIVA1.pdf>]
- Sanabria, A (2010). Factores psicosociales de riesgo asociados a conductas problemáticas en jóvenes infractores y no infractores. Consultado el 27 de Julio de 2014. Desde: [http://www.usta.edu.co/otraspaginas/diversitas/doc_pdf/diversitas_10/vol.6no.2/articulo_4.pdf]
- Scott, W (2012). Terapia Multisistémica: fundamentos clínicos y resultados de investigación. Consultado el 27 de Julio de 2014. Desde: [http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/social/in2012v21n2a7_es.pdf].
- SENAME (2013). Bases técnicas para concurso de proyectos Programa de prevención focalizada PPF. Consultado el 25 de Julio de 2015. Desde:

[http://www.sename.cl/wsename/licitaciones/p16_05-11-2014/BASES_TECNICAS_PPF.pdf]

- Subsecretaría de prevención del delito (2014). Gobierno da a conocer ejes del plan nacional de prevención y seguridad pública. Consultado el 27 de Julio de 2014. Desde: [http://www.dsp.gov.cl/n267_30-05-2014.html].

- Valverde, F (2002). Apuntes sobre Enfoque de Derechos. En Achnu. Consultado el 28 de junio de 2014. Desde: [http://www.munitel.cl/eventos/seminarios/html/documentos/2011/xxxvii_escuela_de_capacitacion_chile/pto_montt/PPT01.pdf]

- UNICEF (2014). Antecedentes de la convención. Consultado el 22 de junio de 2013. Desde: [<http://www.unicef.cl/unicef/index.php/Antecedentes-de-la-Convencion>]

- UNICEF (2006). Convención sobre los derechos del niño. Consultado el 28 de junio de 2015. Desde: [https://www.unicef.es/sites/www.unicef.es/files/CDN_06.pdf]

- UNICEF (1999). Justicia y Derechos del niño. Consultado el 22 de Junio de 2014. Desde: [http://www.unicef.org/argentina/spanish/ar_insumos_PEJusticiayderechos1.pdf]

- UNICEF (s/a). Niños, niñas y adolescentes sujetos de derechos. Ley provincial n° 13.298 de Promoción y Protección Integral de los Derechos de los niños. Consultado el 27 de Junio de 2015. Desde: [http://files.unicef.org/argentina/spanish/Cuadernillo_Ley_13298.pdf]

- Universidad Alberto Hurtado (2014). Revista Intervención - Pensar la interdisciplinariedad en la intervención social: El desafío de la transformación social. Consultado el 6 de Enero de 2015. Desde: [<http://trabajosocial.uahurtado.cl/wp-content/uploads/2014/05/INTERVENCION-C3%93N-3-DEFINITIVA1.pdf>]

- Zúñiga, R (2014). La intervención – y las intervenciones. En Revista Intervención de Universidad Alberto Hurtado. Volumen 3. Consultado el 6 de Enero de 2015. Desde:

[<http://trabajosocial.uahurtado.cl/wp-content/uploads/2014/05/INTERVENCION-3-DEFINITIVA1.pdf>]

ANEXOS

- Entrevista 1

Entrevistado: A – EER La Florida

Entrevistadora: si te podrías presentar, tu nombre, donde trabajas.

A: bueno, mi nombre es ... , yo soy trabajador social, soy miembro de la dupla de evaluación de riesgo. Bueno, ya no es evaluación de riesgo, ha tenido varios cambios. Ahora somos el equipo de detección temprana. Lo que hacemos nosotros acá en La Florida es... eh... es un trabajo, digamos, diagnóstico, que eh... en el fondo es la administración de un... instrumento diagnóstico, que está enfocado a detectar riesgo sociodelictual. Eso es lo que hacemos, para toda la comuna de La Florida, con jóvenes infractores de ley, desde los 10 años hasta los 17 años, 11 meses y 29 días.

Entrevistadora: ¿me podrías contar respecto de tu motivación para trabajar con niños, niñas y jóvenes que participan del programa 24 horas?

A: mira, la verdad es que yo siempre he trabajado con... en... en tema infancia y juventud, pero... principalmente abocado al tema de infracción de ley y ya trabaja en un sistema de libertad asistida anteriormente pero me pareció interesante esto, ya que el, el... el ala tradicional de SENAME, había... yo diría que había como un estancamiento en torno a la, a los modelos que estaban interviniendo el tema de infracción de la ley, para el sistema penal adolescente. Y... bueno, este sistema en el fondo, que depende del 24 horas, digamos, no del SENAME, sino del ministerio del interior, eh... en el fondo introdujo algunos modelos que incorporaban aspectos un poco más integrales, que estaban “más actualizados”. Ese es como mi motivación.

Entrevistadora: ¿influye de alguna manera tu experiencia de vida, alguna experiencia particular o en general, en la motivación para trabajar con los niños y niñas?

A: no, no. Solamente que me pareció interesante, el, el área de infancia. Cuando yo partí estudiando, antes de terminar mis estudios, estaba haciendo unas prácticas y ahí conocí, en mis prácticas, eh... profesionales, eh... tuve las primeras vinculaciones con las administraciones directas del SENAME. Entonces ahí empecé a trabajar en... en el sistema de administración directa, no como asistente social, sino que como monitor, ya cuando estaba titulado, empecé a ejercer derechamente, pero vinculado al tema de infancia, más para protección.

Entrevistadora: ¿cómo los derechos de los niños y las niñas, influyen en los procesos de intervención que realizas con los niños?

A: Bueno, todo el rato, todo el rato. Porque siempre está pensado en eso. De partida, por la, por la protección de las identidades de los niños y todo el tema de la confidencialidad, es algo que nosotros por protocolo, eh... nos piden y que nosotros exigimos que sea respetado. Ahora, eso como la parte básica. Sin perjuicio, de que nosotros vemos temas que tienen que ver con conductas transgresoras de los niños que atendemos, eh... si siempre tenemos a la vista, el tema de sus propios derechos, digamos. Tratamos de que se respeten, o bien si es que observamos alguna situación que... me refiero, a abuso... a ciertas vulneraciones que ocurren dentro de su área o grupo familiar, nosotros la hacemos ver, si... tenemos un caso que haya sido detenido por un problema de... eh... de delito, pero cuando hacemos la visita a la casa observamos que hay un tema de maltrato u otro tipo de situaciones que vulneren sus derechos, nosotros lo hacemos ver, derivamos igualmente a la OPD, o en caso extremo, hacemos gestiones nosotros mismos, llámese denuncia a tribunales de familia, igual lo hacemos.

Entrevistadora: ¿me podrías contar si te gustaría especializarte en temáticas de niñez y juventud, y si es que ya te especializaste, de qué se tratan?

A: o sea, mira la verdad es que yo no tengo ninguna mención en... profesional, digamos, respecto del tema infancia y juventud, pero siento que mi experiencia, porque ya llevo más de 20 años trabajando en infancia y juventud, jajaja, entonces, mi impresión, es que de cierta forma estoy especializado en el tema, porque tengo un bagaje... he ido

aprendiendo, trabajando, capacitándome dentro del trabajo, eh... y bueno, soy un poco curioso, eh... creo que esta es como mi especialidad, digamos, el tema de infancia y juventud y sobretodo en infractores de ley.

Entrevistadora: Ahora, me voy a pasar al plano de la intervención, hay algunos profesionales que le llaman acompañamiento.

A: aquí no intervenimos. Eso, jajaja.

Entrevistadora: ok. ¿Me podrías describir el vínculo y la forma de interactuar con los niños y con las niñas?

A: ya, mira. Nosotros la verdad, es una buena pregunta, porque, eh... por protocolo, nosotros no debiésemos interlocutar mucho con los niños, verdad. Eh... es como, a ver, ¿cómo explicarlo? Por protocolo, bueno tú debes saberlo, el 24 horas lo que exige, trabaja directamente con los adultos y... se hace una entrevista eh... semi estructurada, a partir de... eh... un protocolo, cierto, que, que... incorpora la administración de un instrumento, pero que... ahonda situaciones que son referidas por los adultos responsables, más que por los niños, ya. El, el contacto o el relato, del niño, es casi, un ideal, digamos, ya. Eh... en la mayoría de las veces, igual lo conseguimos nosotros, pero generalmente, se nos pide que tratemos de sacarla información de lo que reportan los adultos responsables. Eh... sin perjuicio, de lo que te estaba comentando anteriormente respecto a los derechos de los niños, cuando nosotros observamos que hay situaciones de vulneración, la verdad, eh... intervenimos igualmente cuando hacemos una denuncia o derivación, pero la verdad se nos pide derechamente que no hagamos ese trabajo, sino que solamente nos aboquemos al diagnóstico. Eh... el protocolo lo exige es que nosotros hagamos la derivación a la red 24 horas que en este caso es parte por la gente de terapia multisistémica, pasando por los otros dispositivos del 24 horas, que pertenecen al SENAME que son los PIE, los actualmente PPF, digamos. Esa es nuestra red. Entonces, lo que se espera, que no, no intervengamos. Y en casos extremos, o rápido, se derive a la OPD, ya. Pero bueno tú sabes ahí que la OPD tiene un tema, aquí por lo menos en La Florida, un tema de colapso en términos de atención. Entonces lo inmediato, no es tan así. No se respeta mucho el espíritu

que es 24 horas, digamos, que es una atención oportuna y rápida. Entonces, velando en ese contexto, respirando ese espíritu, es que nosotros, transgredimos derechamente esa instrucción e intervenimos, digamos, haciendo derivaciones. Pero son casos puntuales, no son todos los casos.

Entrevistadora: ok, ¿me podrías señalar o describir, cuáles son los espacios de intervención con los niños, niñas y jóvenes? Cuando hablo de espacios de intervención, me refiero como a lugares físicos donde se realizan estos encuentros con los niños.

A: Mira, lo que nosotros es exclusivamente en casa. Ya. Eh... es la exigencia de nuestro empleador o nuestro supervisor técnico del ministerio o del interior, y nos pide que hagamos la entrevista en casa, salvo que hay una situación que sea extremadamente obstaculizadora que exija que nosotros citemos al adulto responsable o al niño acá, a la oficina. Ya ves tú, que aquí no hay muchas condiciones ideales, como para hacer eso. Lo hacemos, pero no es la mayoría de los casos. Cuando lo hacemos, de hecho tenemos que organizarnos de tal manera, de tener un espacio íntimo, digamos. Eso significa que tiene que salir mi compañero o salir acá la secretaria. Eso. No, cuando ocurre, nos turnamos, nos organizamos de tal manera para que eso no genere mayor obstáculo y podamos hacer la entrevista. Pero... lo usual, es que se haga la entrevista en la casa... de los niños.

Entrevistadora: ¿cuáles son los canales o vías de comunicación que tú manejas con los niños y niñas?

A: a ver. Principalmente nosotros hacemos las entrevistas presenciales, principalmente. Secundariamente, dejamos nuestros teléfonos, no personales, sino que teléfonos de trabajo. el compañero y yo, usamos cada uno un celular de contacto que es cuando no encontramos a gente en el domicilio, entonces dejamos un papelito formal, nos prestamos como profesionales, no ahondamos en mayor información, solemne dejamos unos datos básicos de referencia, para que la gente más o menos entienda de qué se trata esto, y eh... dejamos nuestros nombres completos, identificamos a la municipalidad como nuestro empleador, secundariamente al ministerio y dejamos el teléfono de la oficina y el teléfono

de celular de contacto. Entonces la gente suele llamarnos de vuelta y... y ahí obviamente formalizamos el contacto y tratamos de eh... agendar una reunión, para ir nosotros al domicilio de esa familia. Eso.

Entrevistadora: Oka. Me quedó súper claro. ¿Me podrías describir cómo se desarrollan las sesiones, entrevistas o encuentros con los niños y niñas?

A: Mira, en... igual, el mismo contexto: casa, eh... es una entrevista. Nosotros, tú debes saber, que trabajamos un listado, el listado 24 horas, lo dividimos con el compañero, nos dividimos la florida, digamos, los repartimos...

Entrevistadora: el sector.

A: claro. Vamos a las casa y tenemos una sesión de 30 a 45 minutos máximo. La verdad es que cada vez es más acotado, porque ya nos sabemos de memoria el instrumento, entonces sabemos que es lo que tenemos que preguntar y las cosas que son más complicadas, tienen que ver, eh... con el desarrollo más o menos de la... del actuar del delito, digamos. Lo que nos interesa saber, el grado de especialidad el chiquillo, o el grado de vinculación que tiene con las conductas infractores. Entonces en eso demoramos un poquito más. Y... secundariamente lo otro que abarca mayormente tiempo es ver cuáles es el tipo de dinámica relacional que tienen dentro de la casa, generalmente, eso nos importa mucho. Dice mucho, para tener claro cómo funciona o no funciona, digamos, las relaciones en la casa. Eso, eso. Eso es como lo usual.

A: ¿cómo crees tú que los medios de comunicación influyen en los procesos de intervención con los niños y con las niñas?

A: uf, de muchas formas, de muchas formas. Nosotros, bueno, tú también debes explicarlo también. O sea, en el mundo de las ciencias sociales. Tiene que ver con la estimulación, eh... con el poco filtro, que tienen... yo creo que tenemos en todas nuestras casas, digamos nosotros mismos, el internet, ya. A ver, ¿qué te puedo decir?, la misma tele, por ejemplo los chiquillos se concentran mucho en ver series, cosas, o... películas que tienen que ver con el tema de la juventud asociado a la poca responsabilidad, a la transgresión,

es atractivo, totalmente atractivo. Lo otro, es la cultura del tener, digamos, es sumamente fuerte. Entonces ¿qué te puedo decir con eso? Los chiquillos, bueno no ahora, sino que hace mucho rato, que lo hacen. Les parece muy atractivo el mundo de la moda, este cuento de las zapatillas, por ejemplo, o la ropa de vestir, súper onerosas, por ejemplo, obviamente no las pueden conseguir en forma, en forma... eh... legalizada, por así decirlo. Entonces obviamente, ellos empiezan a vincularse con chiquillos que ya han tenido alguna experiencia en hurto, por ejemplo. Ven que eso es atractivo, que lo pueden conseguir en forma rápida eh... con un esfuerzo, diría yo, no tan sostenido, cierto. Pero que involucra, un poco de estrés y adrenalina, pero que finalmente se convierte en algo tremendamente atractivo digamos para ellos. Entonces, eso por un lado, es la tele. Después el internet, que yo creo que es algo mucho mayor, que uno ni siquiera dimensiona, que tiene que ver con el uso del Facebook más otras redes sociales, eh... que es impresionante, digamos, la forma de... de transmisión de información, la forma de interlocutar con otros pares, me parece súper, súper complicado, en términos de... hay un descontrol, un desconocimiento de parte de los adultos, yo me incluyo también, como adulto, como papá también, pero me impresiona, eh... la información que nos transmiten los papás cuando logran descubrir lo que hacen los chiquillos en el Facebook, eh... el nivel de contenido sexualizado, por darte un ejemplo, es impresionante. El nivel de contenido violento o el nivel de contenido que tiene que ver con eh... uso de armas, con todo este cuento, de eh... de estatus, en torno al uso de la violencia, es también impresionante. Eh... y es más impresionante cuando tú lo vez normalizado. Eso. Siento que, en ese sentido, hay una responsabilidad tremenda de los medios de comunicación. Lo que no imagino hasta el momento, es como controlar esa situación. Creo que en este momento, hay una situación de descontrol, que atenta contra el trabajo que nosotros podemos hacer, o digamos, o que la intervención que puedan hacer otros profesionales, pueda estar desarrollando en ese sentido. Eso.

Entrevistadora: ok. Gracias, ¿cómo crees tú que los marcos institucionales eh... influyen en los procesos de intervención que sea realizan con los niños y con las niñas?

A: Bueno, siento que la política pública tiene una buena intención, de alguna manera, eh... pero siento que se queda corta en... los conceptos que... yo diría, más respetuosos, digamos, o más fieles, digamos... de lo, de lo que indica la, en este los... los verdaderos modelos de intervención. Por un lado, siento que estamos totalmente atrasados en el ámbito tradicional de la intervención, que tiene que ver con la línea SENAME, por la línea más ineficaz, por así decirlo, que está tremendamente atrasada, yo provengo del mundo de la libertad asistida, ya, y puedo dar fe en comparación al trabajo que estamos realizando acá, eh... que hay varios pasos que Chile atrás, con respecto, digamos de la intervención, en infractores de ley. Eh... recientemente con este tema que se está implementando y que tiene un... un... aún carácter de piloto, a pesar de que llevamos 4 años eh... siento que se está dando un paso más serio al poder intervenir de una forma más adecuada, diría yo, que también, hemos ido observando que adolece de la aplicación cultural o del encaje cultural, digamos, que tenemos nosotros los chilenos o nuestro país, porque todo lo que hemos ido incorporando, eh... está hecho para ser aplicado en otros contextos culturales, digamos. Por ejemplo, el terapia multisistémica, está hecho para aplicarse en EE.UU. y otros países, digamos, no sé si más desarrollados, eh... pero que tienen otro contexto, y... que tiene un buen funcionamiento paradójicamente, aquí está teniendo un buen funcionamiento, un buen resultado, una buena estadística, pero vemos en el tiempo, cuando hacemos el trabajo de seguimiento en 24 horas, que una cuota de esos niños que han pasado por intervención, siguen, han disminuido por un tiempo el, el... tema de infracción de ley penal. Al cabo de un año, vuelven a delinquir, ya. Entonces, eso a uno le hace preguntarse, si bueno, realmente los dispositivos son realmente efectivos, o si bien, qué otro tipo de variables son las que están interviniendo, o sea. Entonces siento que en ese sentido, los modelos se quedan cortos porque... también... éste, por lo menos, intenta hacer un trabajo de seguimiento, lo logra por lo menos, pero también no es 100% efectivo. No sé, obviamente hay que ir invirtiendo en tiempo de investigación, invirtiendo plata, digamos, para poder extender, eh... los campos de intervención o por último enriquecer también los, los actuales dispositivos que existen e intervienen a los chicos infractores de ley. Eso. ¡Ah! Otra cosa también, en... el espíritu de este programa, yo creo que... lo que hace y acierta,

es tratar de anticipar un poco los márgenes étareos, respecto de lo que contempla la política actual, digamos, que establece que... los chicos... infractores, digamos, son comprendidos desde los 14 años para arriba, cierto, pero este programa anticipa un poco eso y parte desde los 10 años y es una forma, eso, ayuda a prevenir, porque hemos encontrado una población importante de niños, que se están vinculando en forma incipiente en el tema delictual y que, este tema, alcanza precisamente, y logra captarlo e intervenirlo, digamos. No digo que se prevenga e intervenga en un 100%, pero ayuda mucho en términos de aporte, yo creo que este programa es lo que hace. Eso.

Entrevistadora: ¿me podrías describir cuál es la manera en la cual llevas a la práctica estos marcos institucionales y enfoques que propone el programa 24 horas?

A: a ver, eh... bueno, nosotros, lo que tratamos de hacer, es... eh... por una parte, ser lo más fiel a lo que se nos pide, bueno, se nos mide, de hecho, se nos controla, tenemos meta, ya, e independientemente de que las metas sean un número solamente, lo que, lo que, a lo que nosotros aspiramos es tratar de cumplir con el espíritu del 24 horas, esto es ser lo más oportuno posible, ya y eso significa que apenas tenemos la información que nos entrega la DIPROFAM de Carabineros, eh... es lo más rápidamente posible a la casa de ese niño, o a la casa de ese joven, eh... tratar de eh... tener un diagnóstico lo más rápido posible, para poder estar en condiciones de decir: bueno, este es programa que usted necesita y nosotros se lo ofrecemos. Entonces, en el contexto de la voluntariedad, tratamos de respetar mucho eso. Mira, a veces la gente te recibe con mucha defensa, porque piensa que uno viene del lado, del lado de justicia juvenil, del lado penal, eh... y cuando no es eso, piensa que vienes del lado de tribunales de familia con que ya tienen un conflicto. A veces nos pega un portazo en la cara la gente, entonces tratamos de ser lo más motivador posible, le explicamos que estamos ahí, que venimos de parte de la muni, después le explicamos que también venimos de parte del ministerio. Entonces ahí cambia un poco el tenor, cambia un poco la defensa de la gente, la baja. Eh... nosotros tratamos de explicar, aparte de lo que somos, que tenemos un dispositivo que les puede beneficiar y yo creo que eso juega mucho a favor de nosotros. Cuando, cuando vamos a las casas, antes de... de...

de decirle qué es lo que debe ser adecuado, para poder intervenirlos, nosotros le decimos que tenemos recursos disponibles que ellos pueden usar, ya, y que no necesariamente tienen que ver con la intervención, sino también acercarlos a ellos a otros servicios que son derechos, digamos, que los tienen un poco, eh... ambulatorios, un poco adormecidos o bien están desinformados, que tiene que ver con el acceso a la salud, por ejemplo y el resto de los beneficios que están adentro de la municipalidad. Yo siento que... que... que eso a nosotros nos juega a favor eh... porque la gente está muy... como muy adormecida en el término de uso de las redes. Creo que tratamos de activar eso, eh... de hacer una pequeña intervención en este aspecto, y de acercar a la gente acá a la municipalidad.

Entrevistadora: disculpa, esa conexión, esto que tú ofreces, estos accesos, ¿es a los niños o es a los adultos?

A: a los adultos. Todo lo que hacemos está enfocado a los adultos. Si... sí. Ya con lo que respecta a la intervención, nosotros explicamos lo que tenemos. Lo que es, no más de eso y tratamos de ser muy juiciosos, respecto a los alcances y límites que tienen los dispositivos con que nosotros contamos, entonces ahí también nos salta otro... eh... otro punto en contra, porque hay mucho tema de desesperanza, de decepción en la gente. Cuando nosotros le nombramos que estos dispositivos, la mayoría, no todos, depende del ala del SENAME, la gente ¡uf!, retrocede un paso atrás. Dicen ¡no, no, el SENAME, no!, o bien emerge nuevamente en defensa: ¡me quieren quitar los niños, no!, entonces ahí también, nosotros invertimos una buena cantidad de tiempo en explicarles que no estamos ahí, digamos para significar una amenaza de ningún tipo, ya, de que no le vamos a quitar a los niños, que tampoco vamos a enviar a los chiquillos a sistemas de, de sanción en el sistema penal adolescente. Le explicamos todo eso. Pero siempre emerge esa situación cuando hablamos o mencionamos la palabra SENAME, ¿te fijas?, entonces bueno, es la realidad. Estamos vinculados con ellos y no la vamos a desconocer ni a negar, pero si le explicamos, cuáles son los alcances y cuáles son las limitaciones de esos programas. Eso.

Entrevistadora: ¿y hay algún enfoque del programa que a ti te haga más sentido?

A: mira, lo que me parece interesante, es que aquí eh... bueno, se trata de... primero de... de tratar de medir de alguna manera, el, el... el espectro conductual que teóricamente, y que nosotros ya lo conocemos, la visión de, del... comportamiento o de las cargas delictuales, ya. Es sabido, ya eso. No es nada nuevo a esta altura, pero lo que sí me parece rescatabable, es que se trate de aplicar, eh... en forma mediable el riesgo sociodelictual, ya, a través de un instrumento, se trate de, de echar a andar o poner en práctica un instrumento que trate de predecir también, cuál va a ser el comportamiento en un futuro, muy breve, de los chiquillos que están vinculados en este tipo de comportamientos. Eso me parece muy bueno. Creo que eso tradicionalmente no se ha hecho acá, o bien si se ha intentado hacer, está aún en fase de estudio. Eso, eso es lo que he sabido, puede ser que me esté equivocando en el sentido, en que parece que el SENAME está pagando un estudio en una universidad, y aplicando un estudio también. Eh... pero no sé si está terminado, si está ok, eso lo ignoro. Pero aquí se hizo de otra manera, digamos, se fue directo al grano, se pagó mucho, se invirtió, se pagaron licencias, derechos y se introdujo, bueno, no es el primero, es el tercer instrumento que, por el cual se ha pagado, jajaja y se está aplicando. Pero me parece bien la intención, de, de poder entender un enfoque que sea más, eh... más operacionalizable y que pueda tener, como producto, el que otros colegas lo puedan llegar a usar. Eso me parece interesante.

Entrevistadora: ¿existe alguna ideología particular, yo le puse así, o algún objetivo personal que tú persigas en los procesos con los niños y con las niñas?

A: Ideología... mmm... no. Yo creo que más que eso, eh... son los principios básicos nuestros, de la carrera, digamos, que tiene que ver con el desarrollo humano, con el desarrollo de las personas. Yo creo en eso y me interesa, y... me encanta ver cuando hay logros, eh... cuando, bueno, eso lo permite también este sistema, que en el fondo, nos obliga, nos pagan para eso, jajaja, que aparte de diagnosticar, entre medio, ojalá olvidarnos de la intervención, es, es... hacer el seguimiento y cuando vemos los resultados, yo creo que, eh... eso es satisfactorio que tú sepas pequeños logros en la gente, en los niños, en la familia. Entonces yo creo que eso también es interesante, porque te permite ver de alguna

forma, el producto del trabajo que tú iniciaste. Obviamente, entre medio, hay dispositivos que intervinieron también, y a lo mejor, los que más marcaron esa, eso proceso, pero... lo que me parece interesante también, es tener esa posibilidad, como de ver y de mejor el logro, digamos. No son muchos, pero los hay, jajaja.

Entrevistadora: si pudieses señalarme algún aprendizaje durante los años de intervención que tú llevas con los niños y con las niñas, ¿cuál o cuáles me podrías señalar?

A: uf, ¡ay!, es que no sé por dónde partir. Eh... bueno yo creo que puede sonar cliché, eh... mira en el contexto en que uno trabaja, uno observa muchos contextos en que ya no hay nada nuevo, ya, que observas pobreza, que observas situaciones que tienen que ver con eh... con el clasismo que tenemos en Chile y con la estructura social, también con la estructura económica. Eh... pero a mí me llama personalmente la atención, que siendo un país que supuestamente, está en vías de desarrollo, eh... seamos también una sociedad que reproduce en forma exacerbada, tantos niveles de delincuencia. Entonces, si, por ejemplo, uno revisa en la estadística, eh... en términos de proporción, de proporción, eh... nuestra delincuencia es más o menos parecida, a la de un país como la de EE.UU. Entonces a mí me hace eco y hago una conexión con... con la estructura digamos, con el modelo económico, con la estructura social que tenemos, que es muy clasista y también con sistema actual que tenemos, en derechos sociales. Creo que... eh... en el fondo lo que deja como conclusión, que tenemos que reparar urgentemente eso. Eh... o sea, claramente uno tiene la idea que con trabajo, con educación, puedes quizás promover que la gente, pueda tener cierto grado de eh... estabilidad, puedas promover que la gente se mueva socialmente, eh... y eso está, existe, parece como algo obvio, sin embargo, lo que se hace, no alcanza para poder corregir ciertas situaciones que tienen que ver precisamente con esos problemas. Eh... y lo que me complica un poco en este aspecto y que involucra a nuestro gremio, es que, jajaja, es que veo una excesiva pasividad al respecto. Por ejemplo, en nuestro gremio como trabajadores sociales veo poca opinión, veo poca actividad, eh... y cuando me refiero a opinión, es que no veo, por ejemplo, a un colegio

de trabajadores sociales o a un colegio de psicólogos, dando conferencia, por ejemplo, que va a quedar la escoba con el tema previsional, para los viejos, ya es sabido, pero hay que decirlo y creo que nosotros somos lo, lo, eh... los entes o interlocutores válidos para poder decirlo. Eh... para que te digo el tema delincuencia, el tema infracción, el tema de protección, o sea hay un aspecto pero amplísimo donde creo que nosotros tenemos que opinar, tenemos que ventilar ciertos temas a la luz pública, pero siento que de alguna forma eso eh... se ha callado, pero con una pasividad, que puede responder a un tema político, no sé. Pero ese es como mi aprendizaje, y por otro lado, veo que también hay un tema de excesiva pasibilidad. Eso.

Entrevistadora: Ok. Si pudieses describirme a los niños y niñas con los cuales tú trabajas, ¿qué me podrías contar de ellos?

A: ¡ay, a ver!, es que hay un espectro bien... bien variado, primero etario. Imagínate, nosotros abarcamos desde los 10 años hasta chicos de 17 años. Eh... mayoritariamente, vemos varones, en mayoría, es como 80 y 20%, de masculino y 20% femenino. También, hay diferencias en el tipo de delitos que comete. Por ejemplo, de ese 80% de varones, todos tienen un principal, eh... delito o falta. Técnicamente no es delito, es falta, digamos, pero el hurto, es el delito que mayoritariamente se dedican los jóvenes varones en nuestra comuna, por así decirlo. Secundariamente, sobre las cosas, los robos con violencia, ya, llámese, cogoteo, jajaja, asalto, cajero automático, eh... después está el uso, porte y tráfico de drogas y después están otro tipo de situaciones que indica la ley como delitos, que tienen que ver con violencia, lesiones, violencia intrafamiliar. Eso. Es como, como... a grandes rasgos ya. Pero en el caso de las mujeres, el delito mayoritario, yo diría, sino especializado, es el del hurto. Si, las mujeres acá, por lo menos en La Florida, se dedican acá a ir de shopping, jajaja, de ir al mall, jajaja. Eso. Es raro encontrar niñas que se dediquen al tráfico. Problemas con las drogas lo tienen, pero tiene que ver con el consumo, que son consumidores de, pero que no se dedican a traficar. Son más... es más que nada el tema del hurto. Eso. Y, eh... un tema, el tema, no es nada nuevo digamos... el que, los niños, ya de 10 años, incluso más chicos, de 9 también, se vinculan con el tema delictual

y se vinculan con bandas de mayores que trabajan organizadamente, eh... para saquear... bueno, hurtar. En rigor, supermercados, mall, ese tipo de cosas, para después poder reducirlas en ferias, eh... no se me refiero a útiles de aseo, shampoo, jabón, desodorante, perfumes, colonias, ese es el tipo eh... de rubro al cual destinan a los niños de entre 9 y 11 años de edad.

Entrevistadora: Chicos.

A: sí, súper chicos.

Entrevistadora: pasando a otro plano, te voy a preguntar respecto de las capacitaciones. Ya. ¿Qué temáticas consideras tú que los profesionales del programa 24 horas sería provechoso capacitar?

A: ¿a qué a nosotros nos hicieran una capacitación?

Entrevistadora: sí. En general a los profesionales del 24 horas.

A: a ver... eh... a ver, a ver... mira, lo que yo reconozco, es que de alguna forma, ya estamos actualizados, digamos, en lo que se conoce teóricamente, prácticamente en torno al, al... a los procesos o estudios comparados, no en Chile, sino que fuera de acá, eh... que se hacen en esta temática, digamos. Yo siento que acá, estamos como bien en ese sentido, conocemos. Pero creo que en lo que estamos un poquito al debe, es en la intervención, en los modos de intervención. Sé que por ejemplo, que en países como España, han hecho reformas con respecto al tema de intervención, incluso reformas en contexto legal, que tiene que ver con infractores de ley. Eh... pero creo que también que falta por, por fortalecer todo lo que es el contexto de intervención, ¿no? Nosotros lamentablemente no estamos trabajando en ese contexto, pero... digo, el 24 horas, nosotros como programas, pero creo que sería interesante poder eh... conocer aún más que es lo que se está haciendo afuera en temas de intervención. Ya. De planificar un modelo de intervención. Yo siento que no tenemos un modelo claro de intervención, que nos hemos pasado la vida copiando y sacando, digamos, de... picoteando, digamos, que hace un país y otro país, y yo siento que no hemos sido un poquito fieles, primero a, a...

a aplicar lo que nosotros aprendimos, ya, y generar a partir de eso un modelo propio. Creo que no hemos sido lo suficientemente práctico, eficiente y eficaces en hacer un trabajo eh... de ese tipo.

Entrevistadora: ¿y hay alguna capacitación que sea de tú interés, que te gustaría que el programa 24 horas hiciera?

A: (silencio), a ver (silencio)... o sea, lo que en diagnóstico no, ya manejamos lo que tenemos que saber. Conocemos los instrumentos, no es nada nuevo de lo que aprendimos en la universidad, no es nada nuevo. Eh... eso. Si lo único creo que yo, que en la u, no es un tema nuestro, no sé si son las universidades, los ministerios, o las personas que están abocadas a generar las políticas públicas, en el fondo tienen que echar a andar, prácticamente lo que se sabe, invertir en eso, porque hay masa o público cautivo, que se... que puede ser sujeto de estudio, eh... entonces se puede aplicar sobre eso. Yo creo que, lo que no se hace en el fondo, no se piensa en poder invertir y poder llevar a la práctica lo que, lo que se puede pensar o investigar en las universidades. Entonces, creo que eso es culpa de nuestras casas de estudio, que están muy enfocadas en reproducir, reproducir conocimiento, pero en el fondo, no de generar, espacios prácticos eh... que te puedan servir como reales modelos de intervención. De verdad, creo que eso es una culpa que tiene que ser acá en las casas de estudio, en lo que respecta las ciencias sociales. Eh... pero creo que lo que debiera enfocarse, en el fondo, acá, a poder trabajar y a capacitar, tiene que ver con la intervención. Eso.

Entrevistadora: ya. Te pasaste. Lo que no te pregunté, ¿hace cuánto tiempo que trabajas en este programa?

A: 4 años.

Entrevistadora: ¡ah! Chuta, harto tiempo.

A: Llegué acá, llegué acá, salí del contexto de libertad de asistida, me aburrí del libertad asistida, porque partí siendo delegado. Eh... después fui encargado de temas comunitarios, o sea redes, redes. Después fui eh... jefe técnico, después fui encargado del programa.

Eso. Eh... y... SENAME siempre es lo mismo. En términos de capacitación, ¿qué te puedo decir? Lo más nuevo que conocí en términos de capacitación fue, fue mediación penal para adolescentes, que fue como un invento que eh... igual bueno, fueron buenos intentos, pero difícil de aplicar acá, porque en el contexto en que, que judicialmente, la gente está muy acostumbrada a resolver los problemas de forma confrontacional y quiere un resultado o un producto rápido de esa confrontación, independiente si le va bien o mal, pero que en el fondo quiere litigar. Eh... pero, socialmente no estamos como muy preparados como para el tema de mediación penal, aún. Eso se practica en países europeos y nórdicos, pero acá estamos lejos de eso. Y... bueno, de ahí yo me pegué el salto a esto, me pareció interesante, interesante en el sentido en que, efectivamente habían... a ver, ciertas sociedades eh... privadas, llámense o anónimas, paz o seguridad ciudadana que estaba muy metida en el tema delictual, en el desarrollo, eh... teórico, intelectual y práctico. Eh... no es que yo alabe eso, en todo caso, pero si me parece, me parece excepcionalmente que en el fondo, el contexto eh... de la política pública no se haga cargo de eso. Entonces, fui a varios seminarios, invitado obviamente y siempre me metí a trabajar en esas cosas y ahí me di cuenta que había un trabajo previo que estaba desarrollando esta institución con el ministerio del interior, ya, que estaban invirtiendo mucho tiempo, eh... no sé si plata, en ese momento digamos, en saber cómo poder intervenir de una forma distinta a lo que se estaba haciendo de forma tradicional y después cuando empezó esto, finalizando el primer periodo de la presidenta Bachelet, eh... sabía que se iba a formar este programa y con un enfoque en ese tiempo distinto, que lo tenía, en ese tiempo, a cargo el SENAME, ya. Y cuando ya entramos a trabajar en esto, esto se llamaba equipo de gestión de casos, entonces, el enfoque estaba basado en la gestión de casos y eso ya me pareció una cuestión muy interesante, porque me parecía una forma súper... ¿a ver, cómo decirlo?, eficiente, eficiente de poder abarcar los casos que estaban manteniendo problemas, tanto por el ala de la protección como de la infracción de ley. Dejo afuera lo eficaz, porque para que ocurriera eso, tenía que pasar también la intervención de los dispositivos con que se contaban en ese tiempo. Ya y después con el cambio de gobierno,

entro Piñera y él dijo no, cambiemos un poco el tema. Bueno, achicó los equipos, fueron tremendo, nosotros éramos ocho.

Entrevistadora: ¿o sea tú eras del gestión de casos?

A: sí. A mí me gustaba la idea de gestión de casos, me parecía genial porque en el fondo de obligaba... ocupábamos el 24 horas, nos obligaba a hacernos cargo de todos los casos, pero en general. Eh... pero también, ahí afloraba otro tipo de problemas, que tiene que ver con la coordinación, con la descoordinación, eh... la sobre atención y sobre diagnosticación. Entonces ponte tú, nos pasaba que el mismo caso que estábamos viendo a nivel proteccional, lo estaba viendo la OPD, ¿te fijas? Entonces en ese sentido, creo que el ordenamiento fue bueno, pero lo dramático, fue que sacaron y achicaron a los equipos, o sea los cercenaron. Imagínate, nosotros éramos 8 y quedamos 2. Guau. Fue terrible. Y... bueno, después, eh... cuando empezamos a trabajar derechamente como equipo de evaluación de riesgo, eh... me pareció mucho más interesante que se practicara eh... la introducción, bueno, se mantenía este espíritu de la detección temprana, pero, eh... con el intento de darle un enfoque mucho más serio, mucho más medible, de lo que... del fenómeno que tú estabas observando. Eso me pareció interesante. Los instrumentos que se ocuparon antes del que estamos usando ahora, tú debes conocerlo, que era el, el ONCET. Entonces claro, era un mamotreto tremendo, gigante, interminable. Eh... entonces llegamos a la conclusión que la verdad no era muy, muy... servicial, que... mezclaba muchas variables que al final terminaban por confundir algunas situaciones que tenían que ver con aspectos centrales de la intervención. Eso. Yo creo que el mérito que tiene haber cambiado instrumento fue una parte, eh... tiene que ver con eso, con haber ido tratando de... no en parcelar, sino en afinar el enfoque de... del perfil que tú querías, o por lo menos la institución quería intervenir, quería conocer a intervenir.

- **Entrevista 2:**

Entrevistada: B – Abogada OPD La Florida

Entrevistadora: Te puedes presentar, decir tu nombre y dónde trabajas.

B: mi nombre es ... , soy abogada de OPD La Florida. Trabajo acá media jornada. Eso.

Entrevistadora: ¿me podrías contar respecto de tu motivación para trabajar con niños, niñas y jóvenes, que participan del Programa 24 horas?

(Interrupción, tocan la puerta)

Entrevistadora: Te voy a repetir la pregunta. ¿Me podrías contar respecto de tu motivación para trabajar con niños, niñas y jóvenes, que participan del Programa 24 horas?

B: Eh... respecto de la motivación, fue cuando ya empecé a trabajar acá, en realidad. Porque antes trabajaba en centros VIF y centro de la mujer, entonces antes sólo estaba ligada al tema de violencia intrafamiliar, en adultas, mujeres. Y... eh... cuando entré a trabajar aquí, eh... aquí me di cuenta, en realidad, que esto era lo mío. Jajaja. No hay otra, cachai. Eh... que me gusta el tema, en ese tiempo también hice un postítulo de infancia y familia en la Chile y me di cuenta que era lo mío. También al tiempo, después, como al medio año, entré a trabajar en un PRM, y ahí me di cuenta que me gusta el trabajo con infancia.

Entrevistadora: ¿Influye de alguna manera tu experiencia de vida, como tu experiencia personal, en la motivación para trabajar con los niños y niñas?

B: Creo que siempre. Si bien no estuve vulnerada en mis derechos, yo creo que... justamente como el hecho de, haber vivido en una familia... como típica en realidad, bien constituida, venían del sur, entonces con este tipo, cachai, con enseñanza tradicional, antigua y ver que las cosas... son absolutamente distintas en la práctica, porque realmente te day cuenta acá que la vulneración de derechos en niños, niñas y adolescentes es súper

común, es súper común, más de lo que uno cree, en realidad. Y en el trabajo del PRM, igual. El tema de la vulneración sexual, es más común de lo que uno cree.

Entrevistadora: ¿cómo los derechos de los niños y las niñas, influyen en tus procesos... en los procesos de intervención con los niños y con las niñas?

B: ya. Mmm... en todo en realidad. Eh... si bien yo trato que no vayan a audiencia, eh... cuando los citan del tribunal yo converso con ellos. Eh... y la conversación no es como con un adulto. Tú les hablas, o sea desde que me agacho a conversar con ellos, cuando son más bajos, como para que no exista esta diferencia de porte incluso, como estar enseñándole a un niño, así, como lo que tienes que hacer es esto, y esto y esto. Eh... me agacho a la altura de ellos, nos sentamos, yo me agacho, yo le explico de qué se va a tratar, que los van a llamar, que va a conversar con un juez, que va a estar otra persona que se llama consejero técnico, que es un psicólogo o un asistente social. A menos les explico, cómo se va a tratar el proceso, súper coloquialmente para que ellos entiendan a lo que van. La regla general, cuando uno le pregunta, por qué estás aquí, ¿tú sabes por qué estás aquí?, la regla general, es que te contestan por, no se po, por la persona que está vulnerando sus derechos. Estoy aquí por mi padrastro, por ejemplo. Tú le explicas que no, que en realidad están aquí por ellos, porque tú quieres frenar ciertas conductas que se están ejerciendo en contra de él. Más o menos para que entienda de lo que se trata y entre más en confianza en la audiencia personal privada.

Entrevistadora: Eh... ¿me podrías contar si es que te gustaría especializarte en temáticas de niñez y juventud, y si es que ya te especializaste, cuáles son?

B: Eh... sí me gustaría hacer un magíster. Por mientras, tengo diplomados en litigación, otro diplomado en derecho de familia y el postítulo de infancia y familia en la universidad de Chile.

Entrevistadora: Ahora te voy a preguntar, Lorena, respecto del espacio de la intervención propiamente tal, como el contacto con los niños y con las niñas. ¿Me

podrías describir el vínculo y forma de interactuar que tú tienes con los niños y con las niñas?

B: Eh... de esto mismo que te hablaba delante, en realidad. Eh... se... eh... hablarles coloquialmente, explicar... más que nada explicarles, de lo que se trata el proceso, en forma coloquial, nada muy así: estamos aquí en el tribunal. Eso no existe, no te van a entender y no les interesa. Entonces hablarles... eh... informarles, principalmente, de qué es lo se trata, a qué es lo que se va, qué es lo que se pretende y lo que quiere él.

Entrevistadora: ¿me podrías señalar y describir cuáles son los espacios de intervención que tú tienes con los niños, los lugares?

B: Principalmente eh... en el tribunal. Yo nunca... yo creo que nunca he atendido acá a un niño, en las oficinas de la OPD, sino que ya me los encuentro en el Tribunal. Ya previamente si existe citación del tribunal al niño, eh... converso con la dupla porque se supone que el psicólogo ha visto al niño, lo entrevistó, cómo está, etcétera y con esa información yo veo al niño o niña en el tribunal y ahí conversamos. Pero principalmente allá... eh... porque acá no existe ese espacio.

Entrevistadora: Ya, pero por ejemplo si un niño, o sea... ¿existe la posibilidad que algún chiquillo pida hora contigo?

B: sí, siempre. Siempre. Pero principalmente lo hacen los papás o el adulto responsable a cargo.

Entrevistadora: ¿me podrías contar cuáles son los canales o vías de comunicación que tú manejas con los niños? Yo me refiero si tú te comunicas por teléfono con ellos.

B: no, principalmente personalmente y en el tribunal, pero no hay más espacio físico para realizar mayor intervención. Eso, le presento en el tribunal a su curador ad litem cuando le son asignados. Le explico más o menos que va a sr su abogado, etcétera. Va más allá por el tema de la información.

Entrevistadora: ¿me podrías describir, cómo se desarrollan, las sesiones, entrevistas o encuentros que tú tienes con los niños y con las niñas?

B: es lo mismo, en el tribunal y de información y más o menos... y siempre que una vez les haya explicado todo, de qué se va tratar, antes de entrar a la audiencia. De repente, cuando hay casos que son súper complicados, tengo la posibilidad de comunicarme con la consejera técnica jefe a cargo del centro de medidas cautelares y solicitar el perro de asistencia, de la fundación bacalá. Cuando son casos extremos de niños que están súper nerviosos. Por ejemplo, si existe, no se po, masturbación compulsiva... cualquier cosa de este tipo, los niños están súper nerviosos, tengo esa posibilidad previa. Entonces me contacto con el tribunal di podría suceder, o si no, es información pura.

Entrevistadora: ok. Lorena, ¿cómo crees tú que los medios de comunicación influyen en los procesos de intervención de los niños? entendiendo como esta masificación de la tele, de mostrar algunos programas. ¿Cómo crees tú que eso influye en los procesos de intervención con los niños y con las niñas?

B: no sé en los procesos de intervención propiamente tal. No te sabría decir, a menos que me quisieras desarrollar más la pregunta.

Entrevistadora: Por ejemplo... otros profesionales me han respondido que hay como una serie de estigmatización hacia los niños y las niñas.

B: sí, puede ser eso. Eh... más que nada, puede que no se les vea como el niño, niña o adolescente víctima de vulneración de derechos, sino que el niño delincuente o el delincuente en ciernes, cachai. Eh... pero más que nada por eso. Eh... por eso yo también no estoy muy de acuerdo con contratar gente que esté recién egresada, ponte tú. Yo prefiero que tengan más experiencia... desde no se po, los asistentes sociales, los psicólogos, etcétera, que tengan más... es súper coloquial lo que te voy a decir, pero que tengan más calle. Es eso.

Entrevistadora: ¿cómo crees tú que los marcos institucionales, por ejemplo de la OPD, SENAME, la municipalidad, influyen en los procesos de intervención?

B: Mmm... sabí que yo creo que en nada. No, eh... no sé en nada. Mira, mi misma experiencia, cuando yo he sido contratada en este tipo de programas, ya sea en el de violencia intrafamiliar o en este, es como que... estai solo, no existen reuniones de... a ver... de equipo acá son muy pocas o nulas, de reunión de casos más que nada. Como de regulación del vehículo, qué dupla va a tener vehículo en la semana. Pero así como reunión de caso, eh... es... nada, y depende de la experiencia de cada profesional.

Entrevistadora: ¿me podrías describir eh... cuál es la manera en la cual estos marcos institucionales, que te mencioné: el SENAME, la Municipalidad, cómo estos objetivos que persiguen, eh... si algunos de estos te hacen más sentido, de los que plantea el SENAME o la municipalidad?

B: o sea, existe el marco genérico de la... técnica de trabajo que te da el SENAME, no se po, que el niño debería estar... por ejemplo, a lo más tres meses y la institución, pero eso está en el papel no más po, porque... a ver, que la dupla me haga llegar a mí una solicitud de medida de protección, hacer el requerimiento proteccional, presentarlo en el tribunal, que el tribunal me de audiencia. A ver que me provea la demanda, ahí estamos como en una... en una semana, más o menos. Después que me citen a audiencia, estamos a los pocos días, o bien, si esa audiencia se cae porque no alcanzaron a notificar a las partes, o lo que sea, tenemos, esa primera audiencia para dos o tres meses más. Eso es una cosa. Después, si se llega a caer esa primera audiencia, porque no están los informes del DAM o lo que sea, ahí ya tenemos otros tres meses más, etcétera. Entonces eh... esos lineamientos, están más que nada en el papel y están hechos desde el escritorio, un poco, no desde el trabajo mismo en el terreno.

Entrevistadora: Eh... ¿existe alguna ideología particular, yo le puse ideología, pero finalmente, es un algún objetivo particular que tú persigas, en el trabajo, con los niños y las niñas?

B: lo que yo persigo, principalmente, es... es cese de la vulneración y la reparación. Nada más. Entonces ahí hay que estar pendientes de las causas, en mi caso, de, no se po, si se pidió, se pidió un informe DAM, estar pendiente. Eh... solicitarle que se pida cuenta,

desde el tribunal, a la institución, de por qué no han llegado los informes, si la persona fue ingresada o no, etcétera. Pedir 80 bis si se demora demasiado.

Entrevistadora: si pudieses señalarme algún aprendizaje, durante los años de intervención de trabajo con los niños y con las niñas, ¿cuál o cuáles le podrías señalar?

B: todos, jajaja. Como el mundo entero. Eh... llegar desde, conocer sólo la parte técnica y eh... que el trabajo psicosociojurídico, en realidad, estas reuniones de equipo que debieran darse y que se hacen con las duplas que están interesadas en el trabajo, eh... con eso voy aprendiendo hartito en realidad. No sé po, desde llegar solamente de lo jurídico y saberse la ley de tribunales de familia, en mi caso, y su aplicación y la ley de menores y blablablá y algunos tratados internacionales a... no sé po, en la práctica después con las conversaciones que tienes con las duplas, no se po, empezar a leer a Finquelhort, cachai, a Barudy, y ahí interiorizarte tú mismo en la temática.

Entrevistadora: si me pudieses describir a los niños y las niñas con los cuales tú trabajas, ¿qué me podrías contar de esos niños y niñas?

B: que cada uno es un mundo en realidad. Es difícil darte como un modelo. Eh... porque lo que llega acá es súper variado, desde vulneraciones muy pequeñas, no se po, eh... que el niño, como me decía una de las niñas de una dupla acá recién, que un niño de 14 años, vivía con la abuela desde siempre y veíamos el tema de que si le abríamos una medida de protección para pedirle el cuidado personal provi... para darle el cuidado personal provisorio mientras se da el cuidado personal permanente a no se po... vulneraciones súper graves en la esfera de lo sexual. Es todo, hay de todo. Mucho diría yo. En el tribunal está llegando mucha denuncia diaria, sino que lo diga la dupla de tribunales, jajaja. Y en realidad en las otras no se ve tanto, más que nada en las denuncias que están llegando a Carabineros. Eh... siento que ha habido un aumento, que puede ser también porque las cosas están empezando a salir en la tele, puede ser el tema mediático, por ahí, puede ser por ese lado. Pero se está sabiendo más. Puede ser también por este cambio cultural de que antiguamente la ropita sucia se lavaba en casa y ahora el tema está más difundido.

Entrevistadora: ahora me voy a otro plano, que tiene que ver como con las capacitaciones, entendiendo que el programa 24 horas, igual capacita harto a los profesionales. Por ejemplo hubo una de... entrevista motivacional, hubo otra en el instituto chileno de terapia familiar, respecto de cómo hacer mejores las entrevistas. ¿Qué temáticas consideras tú que sería provechoso, interesante, que los profesionales del 24 horas, reciban una capacitación, que tú consideres que están medios cojos en ese ámbito?

B: (silencio) eh... no sé, creo que en intervención propiamente tal con niños, puede ser eso. Eh... y el trabajo de repente, con el adulto a cargo. Porque de repente, veo o siento que no existe la suficiente información a la persona que llega pa' acá. Así como: me llegó esto, ¿por qué es? El tema más que nada con el adulto responsable. No sé si me doy a entender.

Entrevistadora: sí, súper. Eh... Lorena, y ¿hay alguna capacitación que para ti, tu consideras que sería importante que a ti te gustaría que el programa hiciera, en relación a tu trabajo?

B: sí, por lo menos yo nunca he tenido ninguna, de 24 horas. Sería bueno una reunión, en este caso, por ejemplo de los abogados que estén en los equipos, como para ver eh... materias en común, aunar criterios, porque en realidad yo siento que esta cuestión, para los abogados de este tipo de institucionales, como el llanero solitario, así tú te las rebuscai, tú veí como lo hací. De repente hay topes de audiencias y nosotros tenemos que ver cómo nos arreglamos con eso. Tengo que conversar con las duplas, y las duplas están llenos también de entrevistas con gente todo el tiempo y como este tipo de audiencias son, no se po, en tres días más, una cosa así, dos días más, que no hay mucho tiempo para planear, eh... también sería bueno, tener como esta red de apoyo entre nosotros, entre estos abogados, para principalmente aunar criterios y tener vías de apoyo.

Entrevistadora: ¿hay algo que yo no te haya preguntado en relación a los niños y a las niñas que te gustaría contarme, que yo no te pregunté?

B: (silencio) mmm... eh... no, sino que comentar que se nota, ahora, que no existe, esto puede ser muy ñoño, pero se nota que no existen ramos en el colegio de educación cívica. Porque los niños no cachan de sus derechos, es una cuestión como bien efímera. Como que llegan con la idea de que sólo tienen derecho a jugar e ir al colegio y estamos. Y desde la misma ignorancia de que me pegan a mí porque me porto mal, no existe más profundización en el tema. Existe ignorancia de los derechos que se poseen. Más por ese lado.

- **Entrevista 3:**

Entrevistada: C – La Pintana

Entrevistadora: ¿te puedes presentar, cuál es tu curriculum, me podrías contar, un poquitito, en qué trabajas?

Carola: Me llamo... , soy psicóloga. Trabajo en el área infanto juvenil, mi trayectoria ha sido siempre en el ámbito infanto juvenil. He trabajado en el área de protección, específicamente en adopción, trabajé en SENAME de la unidad regional de adopción del SENAME. He trabajado en clínica infanto juvenil, en consulta particular, lo cual mantengo hasta hoy en día. Y trabajo actualmente en el programa de salud mental infanto juvenil del COSAM La Pintana, programa el cual coordino, y que nos permite coordinaciones y trabajo con distintas redes, como es una de las prioridades de nuestro trabajo, la red 24 horas, 24 horas.

Entrevistadora: ¿Me podrías contar respecto de tu motivación para trabajar con los niños, niñas y jóvenes que participan del Programa 24 horas?

C: A ver, inicialmente no tenía una motivación particular, muy por el contrario. La verdad es que cuando surge este programa se nos presenta la incorporación de este programa al programa de salud mental infanto juvenil, yo me mostré súper aprensiva a esto. Pensé que iba a haber una avalancha de demandas, de casos de alta complejidad, no sólo en el área de salud mental, sino que más bien en el ámbito social, y que no era nuestra área de especialidad específica. Entonces estaba como muy preocupada, como la demanda al área, como asistencial de salud, se nos podía presentar como a nivel secundario. Eh... entonces eso implicó como poder organizarnos como equipo y como programa, respecto de cómo a la nueva área que se instalaba a trabajar, y la cual responder. Eh... sin embargo una vez que se puso en marcha, la motivación aumentó, aumentó en el área de coordinar adecuadamente, de gestionar adecuadamente los casos, y eso implicó un trabajo como bien codo a codo con los distintos programas de la red, y en eso hemos estado trabajando todos estos años y yo creo que cada vez avanzamos hacia una mejor coordinación y la

motivación es súper positiva, en el sentido de que tener una mirada constructiva al trabajo de gestión de red, para que se traduzca en intervenciones efectivas, en los trabajos de las intervenciones, pertinentes de acuerdo a las necesidades que cada niño tiene. Entonces la motivación ahora tiene que ver con responder a las necesidades de salud mental que los niños tienen, que son beneficiarios de la red.

Entrevistadora: ¿Influye de alguna manera, tu experiencia de vida, tu intereses digamos, en la motivación para trabajar con los niños?

C: 100%. Tiene harta que ver con mi historia de vida. Yo siento, yo siempre digo, eh... que lo que yo trabajo hoy en día, tiene mucho que ver con mi historia de vida, como tú me preguntabas. Eh... yo soy hija de una madre profesora, que siempre trabajó en un contexto de lo que hoy en día llamamos de vulnerabilidad social, eh... y de lo cual me hizo súper parte. Me hizo parte tempranamente, de conocer diversas realidades, diversas necesidades y características de los niños, y que creo que ese es el mundo que conocí, en el cual, de, de niña me tocó colaborar, compartiendo experiencias, yendo a actividades comunes, colaborando en el mundo con juguetes, con mi ropa, eh... que me hicieron comprender una, de poder aproximarme a la realidad social de una manera particular. Entonces hoy día, yo me explico como mi desarrollo profesional y mis intereses, súper ligado a eso, yo creo que fui llamada un poco, es el mundo que me mostraron, y siento que tengo un compromiso social súper grande con eso.

Entrevistadora: ¿cómo los derechos de los niños y niñas, influyen en tus procesos e intervención?

C: o sea, todo un lineamiento indiscutible. Ahora sí, he sido bien reflexiva respecto a eso. Creo que los derechos de los niños son una garantía y no una condición alienante. Entonces, por lo tanto, creo que en el ejercicio de derecho, tanto como en la educación de derechos, como en ser garantes de esos derechos, es súper importante la consideración del sujeto niño. Y eso ha sido fundamental, yo creo que eso marca a lo mejor una tendencia de cómo poder implementar esos derechos, que implica considerar la relación de los niños con su contexto social, eh... como significan los derechos, qué aproximación tienen a eso,

su realidad social, porque muchas veces en nombre de garantizar ciertos derechos, uno puede llevar a romper ciertas dinámicas que son bastantes funcionales, y en eso hay que ser bien súper cuidadosos para no caer en esto que te decía antes, respecto de alienar respecto de los derechos, sino que más bien hacer a las personas, eh... en educar cuando es necesario, y en informar en, en... ser sujetos activos, en el ejercicio de derechos. Creo que eso es fundamental, y yo que trabajo en el área de salud, entonces, uno de los derechos que estoy llamada principalmente a garantizar, es el acceso a la salud y eso no significa obligar a un niño, por ejemplo, a adherir a un tratamiento. Cuando un niño no adhiere a un tratamiento, es poder garantizar otras líneas de garantías de derecho, valga la redundancia, en la medida en que los niños estén protegidos y estén garantizadas sus condiciones adecuadas de desarrollo e integral.

Entrevistadora: ¿Me podrías contar si es que te gustaría especializarte en temáticas de niñez y juventud, y si es que ya la hiciste, de qué se tratan?

C: A ver, sí, me he ido especializando en términos de eh... cursos de actualización. Yo trabajo en salud mental, y en eso sí me he ido manteniendo, he tratado de mantenerme actualizada constantemente, que son en la línea de actualización de psicopatología infanto juvenil, de derecho en relación a la salud, no obstante creo que la condición de ser niño, es también condición de ser ciudadano. Es una mirada de los niños desde sujetos de derecho, y eso ha implicado que la consideración de los factores sociales ha sido fundamental. Los niños no son sólo niños solos, aislados, son en un contexto social, y desde ahí, más que especializarme específicamente, en términos de grado, en términos de infancia me he especializado en términos, de bueno, estoy estudiando un magíster de psicología social, que sin duda involucra la dimensión de la infancia y juventud. Y en esa línea, he ido orientando mi línea de investigación, pero en un macro, en un contexto más macro, donde hay un foco en infancia. Creo que eso es un factor fundamental. No creo que se puede sólo, o sea si bien es necesario especializarse en algunas temáticas específicas, me he especializado específicamente en lo que es temáticas de salud mental infanto juvenil, pero lo he ampliado a un contexto de la comprensión psicosocial.

Entrevistadora: Ahora, pasando como al plano de la intervención... ¿Me podrías describir o narrar, cómo es el vínculo y la forma de interactuar con los niños, niñas y jóvenes?

C: a ver, el vínculo, es un aspecto fundamental en cualquier proceso terapéutico y no sólo psicoterapéutico. Entonces eso es una condición fundamental cuando uno quiere hacer una intervención. Parto de la base, que la intervención está orientada a un cambio, uno interviene cuando hay una situación que aparece como deseable de ser cambiada. Eh, yo que trabajo en el ámbito de la psicoterapia, me parece súper importante poder trabajar con los niños, la noción de cambio que ellos requieren. Y cuando eso no es evidente poder trabajar, a través del vínculo y la relación, cuáles podrían ser las posibilidades y los cambios necesarios para poder avanzar al bienestar. Entonces, el vínculo terapéutico en el caso de la psicoterapia, es una condición fundamental para el cambio. Primera cosa eso se trabaja, ¿y cómo lo enfoco? Desde poder identificar en conjunto, no como adulto llegar y decir esto es lo que tienes que cambiar, estos son los aspectos en los que tienes que mejorar, sino mostrarles desde mi perspectiva de adulto, pero también desde la conciliación de él como sujeto niño niña, de cuáles son los aspectos que yo considero que son beneficiosos de mejorar. Para eso, es súper fundamental estar actualizados en las temáticas infanto juveniles, cuáles son los intereses, aproximarse al lenguaje, sin necesariamente utilizar el mismo lenguaje que ellos, y eso. Un aspecto importante es como poder estar flexible y abierto a conocer esas temáticas, y aprender del lenguaje y los códigos actuales, los intereses, poder problematizar juntos, poder mostrarme perceptiva cuando no entiendo, que me pasa muchas veces que no entiendo, como a conocer de qué se trata aquello que hablan y poder juntos ver en qué los beneficia, en que no los beneficia tanto, y cómo eso se relaciona con la necesidad de cambios que juntos hemos identificado y requiere para alcanzar un estado de bienestar, porque los niños que en mi caso consultan, son niños que no lo están pasando bien, entonces partimos de la base que hay algo que hay que modificar para alcanzar un estado de bienestar. Y para eso es fundamental estar actualizado en los temas de interés, y en un lenguaje, poder comprender el lenguaje de

ellos, que no significa que yo hable el mismo lenguaje que ellos, pero que sí pueda entender cómo lo están transmitiendo.

Entrevistadora: ¿Me podrías señalar y describir, cuáles son los espacios o lugares de intervención con los niños, niñas y jóvenes?

C: A ver, en el caso de mi ejercicio, el, la, la vía principal es el espacio de box. Yo hago psicoterapia individual, con un enfoque familiar. Eso significa que yo incorporo a las familias, pero es un espacio principalmente de un espacio institucional, que puede ser el box, como puede ser cualquier otro espacio del centro de salud, pero está principalmente en ese marco. Y en ese espacio flexibilizamos, que puede ser el patio, que puede ser el entorno más cercano que pueden ser las calles cercanas y el espacio de box, principalmente eso. No. Y en el caso en que tiene que ver con sus viviendas y otros, nos apoyamos en otros profesionales, como los trabajadores sociales.

Entrevistadora: ¿Cuáles son los canales de comunicación o espacios de comunicación que tú manejas con los niños, niñas y jóvenes?

C: ¿cómo canales?, más bien el directo, que es en el espacio institucional. Para vincularnos, para ellos, es la vía telefónica, por ejemplo, si ocupamos otro canal, pero a través de sus adultos responsables. Siempre identificamos a un adulto responsable que puede ser la madre, la tía, el padre, de la persona como que tenga el cuidado personal del niño. Ahora las vías de comunicación van variando, en el espacio terapéutico las formas de trabajar terapéuticamente y de comunicarnos son variadas. La vía regia es el juego y el grafismo, a través del cual pensando que son las vías de expresión privilegiadas en la infancia, son las vías por las cuales utilizamos para trabajar, psicoterapéuticamente, y a través de las cuales los niños manifiestan sus intereses, y que se escogen aquellos que se trabajan terapéuticamente y que tienen que ver plenamente con su interés. Por ejemplo, pueden ser la música, el dibujo, el juego, principalmente esas tres. Eh... y esas son las vías de comunicarnos y de acceder también a su mundo interno, que es con lo cual a mí me toca directamente trabajar.

Entrevistadora: ¿Me podría describir cómo se desarrollan las sesiones, entrevistas o encuentros con los niños, niñas y jóvenes?

C: A ver, esto tiene un proceso. La vía de ingreso, es siempre con un adulto que, potencialmente podría ser el adulto responsable, o hasta que se establece quien va a ser. Y esas sesiones suelen ser las primeras sesiones del niño con este adulto. Se establece un encuadre, donde nos presentamos, donde yo presento cuál es mi rol, y me ofrezco a disposición como de poder acompañarlo en solucionar aquel problema por el cual llega a consultar. Luego de eso, se establece un acuerdo, donde van a haber sesiones separadas, individuales, con el adulto responsable, y yo le explícito a los niños que en ese espacio se va a conversar acerca de ellos, que se va a hablar cuando eran pequeños, de las cosas que le han pasado, de qué piensan los adultos y su familia de lo que a él le ocurre, de cómo ha crecido, de qué cosas les parece importante que a ellos les ocurra, en qué cosas necesitan que los ayudemos. Y sesiones individuales donde vamos a trabajar con los niños, en un primer momento de que fue lo que le pasa, por qué nos han venido a ver, de juntos ver cómo yo los puedo ayudar en aquello que necesitan, para luego hacer confluir eso y juntos tomar decisiones, después de un proceso que llamamos proceso de exploración, y yo les explico que es un proceso de investigación, que juntos vamos a descubrir en qué necesita ayuda y cómo necesita que sea apoyado, porque ahí hay una particularidad. Entonces luego de eso, tomamos acuerdo de cómo vamos a seguir trabajando. Generalmente explicitamos un tiempo, porque nos parece súper importante con los niños y los jóvenes enmarcar eso en un tiempo real, porque a veces se dilata mucho en el tiempo. Por lo general, acordamos 4 o 5 sesiones, donde vamos a dividirlo en tiempo con un adulto, y con los niños, y si es necesario introducir en ese proceso, invitar a alguien más de su familia, luego tomar una decisión, en la cual todos vamos a estar en conocimiento de cómo vamos a trabajar. Y luego de eso, se decide cómo va a hacer, cómo va a seguir la forma de trabajo, que puede ser, como incorporando a toda la familia, sesiones individuales donde se alternan, o espacios grupales. ¡Ah, perdón! Y también, también explicitó que se van a incluir en este proceso, que somos un equipo el que lo puede ayudar, y que si lo necesita, va a conocer a otros profesionales del equipo, siempre lo explícito en la primera sesión. Entonces si lo

requiere, va a conocer a la trabajadora social, va a conocer a la doctora, que es médico psiquiatra y que eso yo se lo voy a informar en el minuto en que necesite que los conozca.

Entrevistadora: ¿cómo crees tú que los medios de comunicación, influyen en los procesos de intervención que tú realizas con los niños y niñas?

C: A ver, influyen bastante, porque los medios de comunicación, en los contextos en que trabajamos, informan sobre muchas cosas, sobre las cuales vivencian los niños que nos llegan a consultar, de manera directa o indirecta, por situaciones que ocurren en su barrio, en la comuna, o sea, eh... en la ciudad en la que viven. Por otro lado, me ha pasado puntualmente, que hay niños que han vivido situaciones que han sido televisadas, casas que han sido allanadas, y que te cuentan, es mi casa, nosotros fuimos los que salimos en la tele. Eso es súper importante trabajarlo, porque cumple roles súper distintos según el niño y la familia en la cual esto ocurra, porque esto los enaltece, los pone en una familia como lugar de poder dentro de su comunidad, como hay otros niños que los inhibe, que los hace vivir una situación de amenaza, de transgresión del espacio, o cuando ha habido situaciones de violencia entre los vecinos, pero ha salido su calle. Es súper importante poder trabajar eso, porque en el fondo, lo que eso les muestra, es que su contexto barrial, por decirlo de alguna manera, está expuesto a los medios de comunicación y los expone a ellos, por ejemplo a veces, con noticias que son súper desfavorables, que tienen temas de violencia y eso los estigmatiza. Es súper importante resignificar eso, que son situaciones que ocurren en el contexto en que viven y que no necesariamente son las formas que ellos llevan de vivir, y que eso significa que así son ellos. A veces, eso se presta mucho para, para determinar o marcar ciertas situaciones identitarias, entonces los niños se identifican con que yo soy choro, yo soy violento, para poder adaptarse a esa imagen que los medios pueden presentar. Eso hay que trabajarlo con mucho cuidado, según el caso a caso también.

Entrevistadora: Muchas gracias. ¿cómo crees tú que los marcos institucionales, influyen en los procesos de intervención que tú realizas con los niños y niñas?

C: A ver, en una primera línea, los marcos institucionales son fundamentales, porque son los, marcan primero el perfil de los niños, de las necesidades que los niños y niñas presentan y a los cuales podemos atender. Entonces eso nos determina, a quienes podemos ayudar en primera instancia o no. Sin embargo, si bien hay lineamientos en el marco de salud, que son como las prioridades de atención, es un marco bastante flexible, y que permite atender no sólo a aquellos que tenemos comprometidos con el servicio de salud atender. Pero si son un primer, llamémoslo entre comidas, filtro, ¿ya?, cómo que nos permite priorizar y orientar. Por otro lado, también los marcos institucionales nos orientan respecto a las posibilidades de prestaciones a las cuales podemos ofrecer. A veces nosotros podemos identificar que los niños necesitan prestaciones que superan el alcance de lo que nosotros podemos ofrecer porque requieren otro tipo de especialista. Y la red, en tanto marco institucional, no lo puede ofrecer, y eso nos implica a nosotros también ser súper flexibles y reorientar a veces las prestaciones para poder ah... a orientarnos a atender las necesidades que los niños tienen, subsanando aquello que la red no puede ofrecer. Sin embargo, yo creo que los marcos institucionales son súper protectores, también para los niños, porque permite garantizar la atención que requieren, permiten la coordinación en red, y, y... por lo tanto son también garantes de, de... de derechos, sin duda. Yo creo que son marcos súper protectores, si nos ponemos en el lado de los niños y de los adolescentes que consultan, son un marco orientador más que restrictivo, independientemente de que la red no cuente con todos los recursos, pero sí permite organizar adecuadamente y poder aportarles a las familias mostrándoles eso. O sea, poder orientar un plan de intervención que sea claramente conocido para las familias y abrir el marco de la red, para complementar las intervenciones, que desde el centro en el cual yo me desempeño, eh... pueda contribuir al bienestar de la familia de quienes consultan.

Entrevistadora: ¿me podrías describir cuál es la manera en la cual llevas a la práctica los marcos institucionales y enfoques que propone el programa 24 horas?

C: a ver... los marcos institucionales los llevo a cabo desde el primer contacto. Desde que explico desde qué contexto se están atendiendo. Desde que se les presenta que son

atendidos por un equipo, independiente que en ese momento me esté conociendo a mí, soy una de las personas que potencialmente pueda, los va a atender y que junto a ellos, siempre nos presentamos como en un marco de acompañamiento. O sea, yo entiendo la terapia como un proceso de acompañamiento para alcanzar el estado deseado del que viene a consultarnos, y siempre considerando como por qué nos consulta tanto el familiar que acompaña al niño, como al niño, que a veces los motivos no son el mismo. Y muchas veces pasa que los niños no lo conocen. Entonces como un marco institucional, ofrecer la posibilidad y el tiempo, para poder juntos identificar en qué él necesita la ayuda, complementado a eso, por qué los adultos que lo han acompañado, han decidido juntos consultar, o que él consulte. Eso por un lado. Y eso es un respaldo institucional, en tanto nos presentamos como adultos que vamos a garantizar, en la medida en que las condiciones sean las más garantizadas, de poder ofrecerle ese acompañamiento que requiere. Eh... poder también desde el lado institucional, presentarles cuales son las alternativas de apoyo que podemos, como te señalaba antes, en las cuales podemos atender. Entonces les presento el equipo potencial, que si lo requiere, el trabajador social, si lo requiere una doctora, nosotros nos vamos a coordinar, en un marco de confidencialidad, y que las diversas intervenciones, van a estar en conocimiento de las familias, cuáles son las condiciones en las cuales esa confidencialidad, debiera ser traspasada y que son siempre en el marco de la protección de derechos y de derechos de la niñez y adolescencia y por otro lado, en los casos en que esté en riesgo su vida, entiendo y explicitando que nos consultan porque hay algo que no anda bien. Y si es que hay algo que aumenta o potencia el riesgo, nosotros tenemos el deber y el compromiso con eso. No sólo legal, sino que primero con ellos y su familia de interrumpir esa condición. En ese sentido, eh... es el primer marco en el cual se presenta la consulta. Pero tú pregunta decía algo más.

Entrevistadora: Era respecto de los marcos institucionales y enfoques. Los enfoques del programa.

C: Ya. Bueno, el enfoque está como un objetivo transversal el enfoque de derechos, que es lo que te decía, en el caso que hubiese una vulneración u otra necesidad, activar.

Primero el apoyo familiar y luego el apoyo institucional y relevando en todo minuto los derechos. Insisto que no desde una lógica alienante, pero ir empoderando a los niños, como parte de su proceso de cambio, o sea si bien no hay una lógica de responsabilización de los niños, pero sí hay implicancia, que ellos también pueden trabajar en sentirse mejor y que son parte de su proceso, y que no somos nosotros, este equipo profesional que se le ha presentado, los que le van a traer como las alternativas y remediar lo que les está pasando, que los vamos a acompañar de acuerdo a sus necesidades, a su características y en el contexto en el cual vive a que se pueda sentir mejor. Eh... y eso nos parece fundamental, un enfoque familiar y contextual.

Entrevistadora: ¿Existe alguna ideología particular, o algún objetivo personal que tú persigas en los procesos de intervención con los niños y niñas?

C: (silencio) Ideología me cuesta identificarla, yo creo que, eh... es un poco ha pasado, eh... que un poco el enfoque de derechos se ha convertido en una ideología. Me parece un poco riesgoso en ese sentido porque se vuelve alienante. Entonces se vuelve per se cómo hacer primar los derechos, rompiendo incluso algunas dinámicas que son súper funcionales en los niños y que no necesariamente son dañinas, que no necesariamente se están transgrediendo los derechos. Eso me parece, que por lo menos, trato, trato, porque espero lograrlo. Pero de ser cuidadosa en eso, de no sobreponer y romper, pero que a veces una homeostasis, sino que más bien me interesa producir procesos de cambios reflexivos y , y... que sean de largo aliento en las familias y no romper con las familias, cuando no hay un riesgo inminente en los niños. Ya, eso por un lado.

En términos personales y creo que institucionales, de la institución en la cual... no creo, estoy segura, la institución en la que trabajo, es una lógica de bienestar. O sea, entender la salud mental más allá de la psicopatología. Muchos niños que nos consultan, por ser un nivel secundario de atención, presentan alguna disfuncionalidad en su funcionamiento cotidiano y factores que interfirieron en su desarrollo y a eso le llamamos disfuncional, pero eh... lo que nos interesa, es poder contribuir al bienestar general de los niños y al desarrollo integral. Eh... y eso implica poder tener una consideración de todas las

dimensiones de la vida y no sólo una lectura de la psicopatología. Nos interesa poder apodar y poder dar los tratamientos adecuados de acuerdo, entre comillas, al cuadro psicopatológico, si es que lo presentara, si es que lo requiere, pero también, eso desde una lógica eh... o integrado al contexto comunitario en los cuales viven, en los factores protectores, considerando los factores protectores, considerando los factores de riesgo y la posibilidad de cambio que éstos tienen, y si no poder ver, como, como... como potencial lo protector y que compense esos factores de riesgo, y que la verdad, hay situaciones en las cuales no podemos cambiar, porque están ahí. No podemos trasladar a los niños a otro barrio, a otro pasaje. Entonces poder relevar, como lo protector de la familia en general, y identificando el contexto en el cual están. Parece que las intervenciones tienen que ser pertinentes y no ideales, a lo que requiere. O sea tienen que ser en pertinencia y en este caso, en que ya estamos en una comuna, que conocemos sus características, también en la pertinencia local, del sector de la comuna, en el cual los niños que nos han consultado, viven.

Entrevistadora: si pudieses señalarme algún aprendizaje a lo largo de los procesos de intervención con los niños y niñas, ¿cuál o cuáles me podrías señalar?

C: Uy, un montón. Es que me cuesta como decir uno. Bueno, he aprendido a conocer al niño de hoy, al niño de hoy en la comuna de La Pintana, el niño de hoy en la comuna de La Pintana en un sector en particular de La Pintana. Eh... que los niños de La Pintana... ¿sabes que es lo que más me llama la atención?, que los horizontes de... posibilidad son reducidos. Y eso se ha convertido como en un desafío para mi, personal. Como que se puede, ese horizonte, esa rayita, hasta donde uno dice, que quiere llegar, se amplíe. Porque yo creo que, que, que está súper restringido. Creo que desde que yo llegue a trabajar a La Pintana, antes había como mucha más pobreza económica. Habían niños que pasaban hambre, habían niños que pasaban frío. Quizás, eso sigue pasando, pero hoy día lo veo bastante menos, de lo que vi hace 8 años atrás. Pero veo niños que tienen un horizonte mucho más restringido, teniendo mucho más recursos, más posibilidades, que hay futuro que está súper limitado al contexto en el cual se han construido. O sea, hay niños... niños

súper chicos, yo te estoy hablando de niños, niñas principalmente, de 12 años, que me dicen, yo se que voy a estar, que mi pololo va a ser un narcotraficante, un ladrón. Yo se me voy a quedar ahí y que donde su horizonte de posibilidad no es otro. O sea, no están pensando en que a lo mejor yo voy a poder tener otras experiencias, donde voy a poder trabajar en otra cosa, voy a aprender otras cosas. Voy a poder conocer otras comunas. Y eso es un desafío, poder mostrar que el aprender, por ejemplo, es una posibilidad de tener más herramientas para la vida, de pasarlo mejor, de sentirse mejor, de relacionarse mejor. Eh... eso yo creo que es un desafío personal.

Entrevistadora: ¿Me podrías describir cómo son los niños y niñas con los cuales tú trabajas?

C: son niños súper diversos. Así, eh... demasiado diversos. Son niños inquietos, son niños curiosos, niños... niños también frustrados en algunas cosas, niños que han sufrido mucho, niños resilientes. Eh... niños que necesitan, como, están tan habidos de nuevas experiencias, más que de ayuda de apoyo, como de acompañamiento como te decía, de nuevos horizontes, como de niños que si requieren, que yo creo que esto es transversal a cualquier sector de la comuna, que requieren como, como, que nosotros los agentes, que nos venimos a presentar como agentes de cambio, podamos ayudarlos a potenciar áreas como de desarrollo. Como esto que te decía delante, como de nuevas posibilidades, que ellos puedan descubrir y elegir también, otras posibilidades de ser, de sentir, de construir, eh... creo que si son niños que han estado bastante dañados en la forma de las experiencias relacionales y no sólo como en el núcleo familiar, sino que en los vecinos, en el sector en el que viven, en la comuna en que viven, en el colegio en que viven, eh... creo que si yo pensara en lo que tendríamos que cambiar, yo creo que lo que más tenemos que aportar, es en los modos relacionales, porque yo creo que las relaciones son fundamentales en todo lo que pueda venir para adelante en la vida, de aprender, de desear, y eso.

Otra como que, como si tuviese que aportar en algo, como reorientar su deseo, como que hay nuevas áreas que tengan que cargar de sentido e interés, donde ellos puedan ver que

son súper capaces, como que ya... insisto, como que hoy en día, estoy súper pegada en el horizonte de posibilidades y poder ampliar su horizonte de posibilidades.

Entrevistadora: Como pasando al plano de las capacitaciones, ¿Qué temáticas consideras tú que sería provechoso, que podrían mejorar los procesos de intervención social, qué temáticas consideras tú que sería provechoso capacitar a los profesionales del programa 24 horas?

C: yo que estoy en el ámbito de la salud mental, creo que es súper importante la capacitación en salud mental, que no es lo mismo que capacitar en psicopatología. Porque hay un enfoque, yo creo que, programas como el 24 horas, no están... evidencian una atención súper grande, que la intervención psicosocial no pueda responder a ciertas cosas, llama a la salud mental, pero en términos de psicopatología, o sea no se puede hacer algo, porque hay algo que no anda bien en la persona. Y a veces, también nos pasa, que desde la psicopatología, no podemos dar respuesta a lo psicopatológico, y llama a la intervención social, como que la salud mental no fuera intervención social, para que haga algo con lo que no hay medicamento posible, no hay una psicoterapia posible. Entonces, eso nos muestra un punto de tensión, que a mí me parece más que una dificultad, un desafío, algo súper interesante. Entonces, si yo tuviera que elegir una capacitación, elegiría una capacitación en salud mental, más allá de la psicopatología. Donde haya pertinencia cultural, territorial, pero no quedarse enfrascado en que este territorio es conflictivo, hay problemas, que... sino que pensar en las lógicas de bienestar, de cómo activar a la comunidad, de cómo la comunidad, esa comunidad, no la comunidad en general, no la comunidad como concepto, como es comunidad puede aportar al bienestar de esa, insisto, de esa misma comunidad. Eh... creo que eso nos falta, porque no, que esa tensión, no se resuelve como buscando mayores niveles de especialidad, porque la especificidad y la especialidad ya está. Y la podemos acceder en los cursos que ya ha habido. Entonces creo que es, esta lógica de bienestar, comunitario, con pertinencia muy focalizada, territorial, eh... que nos podría, podría sumar, porque creo que lo otro... hemos sido suficientemente capacitados, y si no da resultado es porque falta esto otro.

Entrevistadora: ¿y hay alguna capacitación que sea de tú interés?

C: esa, esa misma, porque yo creo que estoy súper centrada desde la psicopatología también. Digamos que yo no psicopatologizo todo, pero ¿sabes qué es lo que me pasa? Es que el otro día tuvimos una capacitación y lo que me di cuenta, que por ejemplo, cuando yo desde el ámbito de la salud mental voy a una capacitación, que es más del enfoque psicosocial, siempre me falta otra parte, y el otro día nosotros hicimos una capacitación, y a ellos le faltaba otra parte. Entonces yo decía, sí, hice una autocrítica, hicimos cosas que no estuvieron bien, que no estuvieron bien enfocadas. Y a la conclusión que llegue, es que nunca vamos a llegar a estar todos conformes porque lo que no nos damos cuenta, es que esas capacitaciones no son para que, la salud mental le diga a lo psicosocial lo que tiene que hacer, y lo psicosocial lo que tiene que hacer a la salud mental, sino que poder encontrar ese punto de encuentro y de diálogo. Que por eso digo, ese punto de tensión, que es de reflexión en el fondo, y de diálogo de encuentro y encuentro... yo me lo imagino como un tejido, como entrelazar y eso son las capacitaciones. No es volver experto en una cosa y en otra cosa, sino que es dialogar, entrelazar y no forzar planes comunes, objetivos comunes, sino que cómo leemos los fenómenos para que sean comunes. ¿Cachai?, no es cómo hacemos un objetivo común, sino como vamos entrelazando los comunes, los puntos comunes, y creo que una capacitación de bienestar, de salud mental, de felicidad, de malestar social, esos son los temas, como la psicopatología tiene que ver con el bienestar, como lo social y los problemas de violencia en un barrio tienen que ver con el bienestar social, como tiene que estar. Eso creo que es una cosa más de diálogo que de buscar respuestas y de volver experto a alguien. Eso.

Entrevistadora: ¿algo más que yo no te haya preguntado, que te gustaría agregar?

C: no. Me pareció súper pertinente todas las preguntas. Ahora que me tocó responderlas, sí, me invitaron a reflexionar de una historia de trabajo. Heavy.

- **Entrevista 4:**

Entrevistada: D – PPF La Pintana

Entrevistada: ¿te puedes presentar, dónde trabajas y hace cuánto tiempo?

D: Mi nombre es Trabajo en el PPF La Pintana, hace un año y medio ya, anteriormente este programa era de intervención breve y posteriormente en el mes de noviembre del año 2014, paso a ser un programa de prevención focalizada. Desde ahí que estoy en este proyecto.

Entrevistada: ¿me podrías contar respecto de tu motivación para trabajar con niños, niñas y jóvenes que participan del programa 24 horas?

D: Principalmente la motivación que me surgió para trabajar en este tipo de programas fue un poco esta necesidad de saber que a través de un granito de arena que nosotros podemos entregar, podemos cambiar el contexto familiar de muchos chiquillos que están en este tipo de programas. Principalmente por ese tema. Se centra en eso.

Entrevistada: ¿Influye de alguna manera tu experiencia de vida, como tu historia personal, en la motivación para trabajar con niños y niñas?

D: eh... si bastante. A mí siempre me ha gustado el tema de talleres, trabajo con niños, trabajo con las familias, eh... siempre he estado vinculada a voluntariados, de cierta manera, eh... haciendo voluntariados en bomberos, voluntariado en... en... en construcción de medias aguas, en talleres en misiones religiosas. O sea, siempre he estado vinculada un poco más a los niños. De cierta manera.

Entrevistada: ¿cómo los derechos de los niños y las niñas, influyen en los procesos de intervención con ellos?

D: Yo creo que en un proceso de intervención el foco principal son los derechos del niño. O sea en la medida en que nosotros tengamos claridad de cuáles son los derechos del niño, vamos a velar porque estos se cumplan. Y porque las familias también reconozcan y cumpla con ello a nivel familiar. O sea en el hecho de la educación, principalmente, en el

derecho a tener una familia, un hogar limpio, seguro, resguardado. Todo eso influye para que los niños estén bien.

Entrevistada: ¿Me podrías contar si es que te gustaría especializarte en temáticas de niñez y juventud y si es que ya te especializaste de qué se tratan?

D: sí, tengo dos... actualmente un pos título de familia e infancia de la universidad UTEM, que se centraba en el tema de las horas cronológicas para ser consejera técnica. Bueno yo más que tomarlo desde ese ámbito, lo tomé también por un tema de especialización también de acá por el programa. Fue más que nada eso y además de eso, hice también un curso de informe social como prueba pericial para mejorar también los informes que se emiten para los tribunales desde acá en el programa.

Entrevistada: Ahora me voy a pasar como al plano de las intervenciones, que en algunos programas también le llaman acompañamiento.

D: sí. Ya.

Entrevistada: ¿me podrías describir el vínculo y forma de interactuar con los niños y niñas?

D: eh... acá principalmente el tema del vínculo se ve... se relaciona con un tema de ir a visitarlos a las casas, de citarlos acá al programa. De esto de preguntar muchas veces, cómo están. Muchas veces, se genera mucho vínculo en estas actividades masivas que nosotros realizamos acá. O sea muchas veces, es ahí cuando los chiquillos nos reconocen, finalmente como la trabajadora social que trabajo con sus papás, como la tía del programa al cual le consulta si es que tiene alguna consulta o dificultad, vienen y nos preguntan, o muchas veces nos vienen con tantas cosas, que nosotros los contenemos y los escuchamos, principalmente. El tema del vínculo, se da también en esta relación también, que como uno es joven, de cierta manera, también los chiquillos, a veces te no te ven como... No ven esta distancia, de esta brecha de edad. Entonces genera un poco más esta relación más horizontal entre los dos.

Entrevistada: ¿Me podrías señalar y describir cuáles son los espacios o áreas de intervención, me refiero a espacios físicos, con los niños y las niñas?

D: ya. Acá principalmente se trabaja a nivel individual que trabaja la psicóloga en este aspecto en la sala, de al ladito, que es la sala de intervención individual, donde se cuenta con juguetes, se cuenta con los materiales para hacer pruebas proyectivas. Principalmente eso. En la sala de espera también se adapta un espacio, para que una mesita acorde, es acorde para que ellos se puedan sentar, dibujar, pedir dibujos. Eso más que nada. En cuanto al proceso de intervención.

Entrevistada: ¿y tú como trabajadora social, tienes espacios de intervención con los chiquillos?

D: sí. A mí me ha tocado algunas oportunidades entrevistar a algunos chiquillos. Entonces ahí también, se genera esto que que... finalmente, les doy el espacio a ellos para que me enseñen algún juego y ahí mientras jugamos, ahí a veces les voy preguntando cosas, como te decía, se da mucho más en las actividades masivas. Donde los chiquillos como, están en actividades nos reconocen o nos piden ayuda y se... a veces surgen temas de conversación que se acercan y nos dicen, tía me pasó esto y ahí uno lo escucha o lo aconseja, que se da más en los adolescentes que en los más chiquititos.

Entrevistada: ¿cuáles son los canales de comunicación o vías de comunicación que tú manejas con los niños y las niñas?

D: eh... principalmente con esto de la comunicación horizontal, como te explicaba, en estos espacios de actividades comunitarias, en la sala de intervención individual. Muchas veces se hacen terapias, o sea, sesiones familiares donde también se le da, se da el espacio para que todo el grupo familiar pueda conversar, puedan tomar acuerdos. Siempre se trata de tener una comunicación y una... una escucha constantemente. Por tanto de parte de nosotros, para que también las familias lo puedan potenciar.

Entrevistada: ¿me podrías describir cómo se desarrollan las sesiones, entrevistas o encuentros con los niños y niñas?

D: Bueno, acá principalmente, eh... se cita tanto a los papás como a los niños. Se trabaja en sesiones individual, en sesión familiar, con los niños bueno. Se eh... la dupla psicosocial se pone de acuerdo antes de la intervención, cuáles van a ser los objetivos, qué se va a ver en cada sesión, o posteriormente, en la sesión cada una ve lo que, lo que se aborda, se habla posteriormente de eso y después se van tomando objetivos para las próximas sesiones.

Entrevistada: ¿cómo crees tú que los medios de comunicación, la televisión, la radio, el internet, influyen en los procesos de intervención que tú realizas con los niños y con las niñas?

D: creo que influye eh... en un tema de estereotipo finalmente. En un tema de que eh... este tema de los derechos, surge este tema de los deberes, de cierta manera, eh... este tema de los estereotipos relacionado a eh... a estos temas de los cuerpos que mucho pasan acá, que las chiquillas empiezan a hacer dieta, empiezan a tener una conducta muy acorde a lo que ellas van viendo en la tele. A parte, conductas muy sexualizadas, se están viendo mucho de eso, con este tema de que ya las teleseries, en la tarde muestran cualquier cosa, entonces los chiquillos están en la casa, ven esto, la mamá pone eso y a lo mejor tampoco tiene un control adecuado frente a lo que ven los chiquillos en la tele también.

Entrevistada: ¿y esos temas, que tú me mencionas, lo incorporan en los planes de intervención?

D: sabes que no mucho. Acá por lo menos nosotros no... nosotros sí, en el programa, sí se cuenta con un grupo de voluntariado, que son chiquillos jóvenes, desde los 12 hasta los 17 años, donde se trabaja el tema de los buenos tratos, la comunicación, se trabaja el tema del respeto entre ellos. De esto de generar más que un grupo de amigos, como una familia. Entonces se toma once, se van, se van trabajando ciertas temáticas con ellos, como

violencia también. Ahí, todo lo que ellos van necesitando, educación sexual, también se hizo un taller. Se van trabajando desde ese aspecto.

Entrevistada: ¿cómo crees tú que los marcos institucionales, SENAME, en este caso IDECO también, eh... quizás la comuna de La Pintana también, influyen en los procesos de intervención que tú realizas con los niños y con las niñas?

D: mira, principalmente los marcos institucionales influyen en que muchas veces los papás y los chiquillos acá llegan con temor. Ya, con este temor ah... a ser cuestionados en cuanto a sus habilidades parentales, en el caso de los papás, y los chiquillos de que se los lleven. Entonces nosotros trabajamos desde ese ámbito en... considerar, en que nos consideren más una herramienta que como una persona que los va a cuestionar en su rol o en lo que nos dicen, porque muchas veces llegan acá los niños con un discurso ya pre establecido por los papás, porque no puedes decir esto porque o si no te van a llevar al SENAME. Entonces nosotros desde ese ámbito tratamos de cambiar eso, eso, esa visión que tienen los niños de este tipo de programas.

Entrevistada: ¿me podrías describir la manera en la cual se llevan a la práctica estos enfoques que... o sea los marcos institucionales y enfoques que propone el programa 24 horas? ¿cómo se llevan a la práctica, el enfoque de derechos, como todos estos enfoques que plasma el programa 24 horas?

D: bueno, como te decía principalmente, se va trabajando a través de talleres acá, talleres y habilidades tanto sociales, talleres de habilidades parentales... eh... se van trabajando en las actividades masivas ciertos derechos, como el derecho a la familia, la recreación, a la educación, siempre se están como... siempre que hacemos un tipo de actividad o un taller, siempre va con un objetivo relacionado con los derechos del niño. Es como, es como en ese enfoque más que nada. Ese enfoque desde el derecho.

Entrevistada: ¿y hay algún enfoque que a ti te haga más sentido? De todos estos, del SENAME, del Ministerio del interior, como del 24 horas, ¿hay alguno que a ti te haga más sentido?

D: sabes que trato como de tomarlo más integralmente, que dé como basarme en uno específicamente. Desde una mirada más integral, o sea, si es que hay uno que me sirva más, lo tomo desde ciertos puntos, después tomo otro. De cierta manera, uno va creando uno que me acomodo más a este tipo de intervenciones.

Entrevistada: ¿Existe, yo lo llamé una ideología particular o algún objetivo personal que tú persigas, en estos procesos de intervención con los niños y las niñas?

D: Más que un objetivo personal, o sea va en el hecho en que encuentro a lo mejor, uno no puede cambiar grandemente una dinámica familiar, pero sí aspectos específicos o tareas espe... entregando tareas específicas para que mejoren una situación, una dinámica familiar que te decía anteriormente. En este hecho de entregarle tareas que pueda mejorar la comunicación, o mejorarle los límites, o de evitar las agresiones físicas, entonces en ese aspecto se trabaja.

Entrevistada: si pudieses señalarme algún aprendizaje, durante los años que tú llevas interviniendo con los niños y las niñas, ¿cuál o cuáles me podrías señalar?

D: principalmente eh... para mí, considero que la comunicación al interior de un grupo familiar, es la base para poder lograr cualquier tipo de objetivo en estos programas. Eh... un poco la problematización de las situaciones de vulneración, también potencia que las familias pueda comprender más estos procesos también. Y la idea, como te decía, esto de que estos procesos no es para uno, sino para las familias, siempre entregarles esa mirada. Más que para mí... esto a mí no me va a servir, le va a servir a usted.

Entrevistada: si tú me pudieses describir a los niños y las niñas con los cuales tú trabajas, ¿qué me podrías contar de ellos?

D: principalmente son... niños donde hay una bastante negligencia a nivel familiar, los que requieren de cariño muchas veces, los que... suele pasar que los papás se sienten un poquito más a nivel... no se a lo mejor los problemas que tienen ellos como papá separados, eh... todos esos problemas de pareja, a nivel de trabajo entonces. Entonces

como que los chiquillos se ven siempre un poco más... más distanciados de estas cosas, no se visualizan, no se reconocen las necesidades.

Entrevistada: Me voy a pasar como al plano de las capacitaciones, entiendo que el programa 24 horas suele capacitar harto a los profesionales ¿qué temáticas consideras tú que sería provechoso capacitar a los otros profesionales del programa 24 horas, los PIE, PPF, MST, OPD?

D: Mira eh... yo creo que de las... por lo menos, viéndola desde la experiencia que yo he participado en ciertas capacitaciones y me ha servido bastante, han tenido que ver con las capacitaciones de explotación eh... comercial. Han tenido con ver con este síndrome de alienación parental, con estas nuevas visiones de la coparentalidad, la coparentalidad entre los padres, eh... más relacionado como con habilidades parentales, las capacitaciones relacionadas a la oferta programática de los otros programas también. Conocer en qué se basa el programa, cuáles son los objetivos, cual es el perfil de los usuarios que ellos ingresan, también es una buena herramienta, para uno tener la claridad en los procesos de derivación, a donde mandar un chiquillo si la situación se cronifica.

Entrevistada: ¿y existe alguna temática que sea de tu interés que a ti te gustaría que estuvieses ahí?

D: si me gustaría... eh... sí. Me gustaría especializarme más en el tema de abuso sexual, en temas de coparentalidad, eh... ahora estoy como viendo la posibilidad de hacer un curso de superación del trauma. Entonces ahí como constantemente trato de ver cuál es la oferta, y cuál es lo que me conviene más.

Entrevistada: Eso. No sé si tienes algo más que agregar, algo que yo no te haya preguntado.

D: Esta todo bien.

- **Entrevista 5:**

Entrevista: E – Abogado OPD La Pintana

Entrevistadora: Por favor, ¿te puedes presentar, tu nombre, dónde trabajas y hace cuánto tiempo?

E: Eh, sí bueno. ... , eh... soy abogado de OPD La Pintana desde el primero de julio del año 2014.

Entrevistadora: ¿me podrías contar respecto de tu motivación para trabajar con niños, niñas y jóvenes que participan del programa 24 horas?

E: sí, bueno. La verdad es que la motivación para mí es un crecimiento personal. Creo que desde que hice la práctica aquí en La Pintana, conocí muchos casos de eh... de vulneración a los niños, por lo tanto mi abogado tutor, vio que tenía algunas capacidades para este tema, y... de los 180 casos que llevé, fueron de eh... medida de protección. Eso me, me... me dejó ver, claramente, el nivel de vulneración que sufrían los niños de esta comuna. Y con las aptitudes que creo tener, no sé, creo que caí bien en la OPD, jajaja.

Entrevistadora: ¿influye de alguna manera tu experiencia de vida, como tu experiencia personal, en la motivación para trabajar con los niños y las niñas?

E: sí, por supuesto. Eh... yo pertenezco a una generación de transición, digamos, del 89', 90'. La convención de los derechos del niño recién había sido ratificada por Chile y se ve todo este cambio vertiginoso de las instituciones y empieza a aparecer derechos que antes como niños no sabíamos que teníamos. Y uno mira para tras, y... bueno. Yo soy de Puente Alto. De un barrio pobre de puente alto y a verdad es que si hubiesen existido estas instituciones antes, yo creo que muchos amigos no estarían pasando lo que están pasando ahora, sobre todo gente de mi edad. Eso.

Entrevistadora: ¿Cómo los derechos de los niños y las niñas, influyen en los procesos de intervención que tú realizas con los niños y las niñas?

E: ¿Cómo?, disculpa.

Entrevistadora: Cómo los derechos de los niños y las niñas influyen en los procesos de intervención, para ti.

E: no entiendo la pregunta.

Entrevistadora: por ejemplo, si tú en los procesos de intervención o entrevistas con los niños, cómo los derechos de los niños y las niñas influyen. ¿Qué nivel de importancia tienen?

E: Por supuesto. La verdad es que es un tema súper complicado. Más cuando se trabaja con equipos multidisciplinarios. Trato de que si el niño está dispuesto a hacer un relato, no ser la persona que reciba el relato, sino que un profesional apto. No sé, aunque muchas veces, eh... lamentablemente tengo que hacer la entrevista a los padres frente a los niños, y los niños cuentan, cuentan con detalles. Entonces, cuando eso pasa, tengo que llamar a alguien, alguien que me venga a dar apoyo, o cuando ya va, no sé, cuando ya empiezan a caer las lágrimas, que venga alguien que me apoye con la contención. No la puedo hacer yo, no creo que tenga las capacidades para hacer eso. Eh... informar a los niños, aunque yo creo que los niños están, saben mucho de sus derechos, es un tema recurrente. Ya. El niño que los papás que lo amenazan que lo van a golpear, la amenaza sale a la primera: voy a llamar a Carabineros. Voy a hacer esto, voy a ir a la OPD, han tocado casos de los niños que dicen voy a ir a la OPD. Eh... creo que los niños están muy conscientes de eso, y el trabajo que yo puedo hacer por eso, en ese sentido, es orientarlos. Muchas veces, eh... me he topado en situaciones con adolescentes, que buscan una salida rápida a su condición actual, por ejemplo, salir del hogar. Y por maltratos que si OPD interviene, el proceso es más largo. Entonces yo hago el acompañamiento a tribunales de familia, le ayudo con la redacción del escrito y la presentación a los juzgados de familia (silencio), para que de esa manera no quede la orden del tribunal en nosotros, como OPD, de la anterior forma. Eso como lo más inmediato. ¿Contesto tu pregunta o divagué mucho?

Entrevistadora: súper, jajaja, súper bien. ¿Me podrías contar si te gustaría especializarte en temáticas de niñez y juventud, y si es que ya te especialista de qué se tratan?

E: sí. Me gustaría especializarme en derechos humanos, políticas públicas y derecho de la infancia, que yo sé que es mucho. Pero ya encontré programas en universidades, que conjugan todo esto. Eh... en políticas públicas. Yo creo que, por ahí voy. Y enfocarme también en el trabajo con infancia.

Entrevistadora: ahora me voy a pasar como al plano de la intervención, o espacios de seguimiento con los niños propiamente tal. ¿Me podrías describir cómo tú desarrollas el vínculo con los niños y la forma de interactuar con ellos?

E: eh... sí. El vínculo, se, se arma bien, o sea existe un vínculo entre los niños hacia mí. Creo que soy un sujeto de confianza, no sé si es por ser abogado o por la confianza que entrego yo. Y muchos de los niños se comunican conmigo por wasap. Me dicen si los puedo ir a ver, que ayer le pegaron, o me acompaña a tal lado, o por favor oriénteme, necesito esto. Y funciona. Funciona. Lllaman para acá, me vienen a visitar. Eh... tengo eh... con la mayoría, con la familia un buen vínculo. No sólo con los niños, entonces, por cualquier cosa, cualquier incidente que ocurra dentro de la casa, antes de actuar, muchas veces, antes los papás me llaman. ¿Qué hago?, el niño está incontrolable. ¿Qué puedo hacer? Muchas veces hemos acudido con las duplas, a las casas, cosa que a ti te consta, para, para hacer contenciones.

Entrevistadora: ¿O sea tú realizas trabajo en terreno?

E: Yo realizo trabajo en terreno, sí. Son niños que llaman que están encerrados en la pieza porque la mamá le pegó, que se yo. Eh... hablo con, con el equipo y vamos, vamos a la casa.

Entrevistadora: ¿Me podrías señalar y describir, eh... cuáles son los espacios de intervención, que tiene que ver, por ejemplo, con lo que me respondiste con lo de la visita domiciliaria? ¿En qué espacios tú te vinculas con los niños y las niñas?

E: Bueno acá, acá en la OPD, en la, en los hogares, y en los juzgados de familia. Sí, en la sala de espera de los juzgados de familia.

Entrevistadora: y en espacio de la sala de espera ¿Tú conversas con los niños?

E: sí claro, juego con ellos si es que es necesario. Eh... y bueno, el niño habla. Muchos tienen una verborrea increíble. Y están ansiosos por entregar su visión, y piden ellos eh... hablar ante el juez. Y eso es una cosa muy rara, yo nunca lo había visto. Los niños piden ser escuchados, saben que es un derecho y lo exigen. Bueno, algunos jueces se lo otorgan, otros no.

Entrevistadora: ¿cuáles son los canales o vías de comunicación que tú manejas con los niños y las niñas?

E: teléfono, visitas, eh... wasap. Sí, esos son.

Entrevistadora: ¿y esos te han dado buenos resultados?

E: sí, por supuesto, muy buenos resultados. A modo de ejemplo, ayer... no sólo con los niños, sino que también con toda la red. Con los directores de los CESFAM, con los directores del colegio, con las comisarías, con todo. Ayer estuve trabajando hasta las diez de la noche por un caso, por wasap.

Entrevistadora: ¿me podrías describir eh... cómo son las sesiones, o entrevistas, o encuentros que tú tienes con los niños y con las niñas?, ¿qué hablan, qué te preguntan?

E: ya. Con los niños trato, como te dije, de no intervenir mucho, y si lo hago, es con apoyo. Pero la mayoría de los casos con los adolescentes, eh... es necesario. Eh... empezamos a hablar de otras cosas, de música, de colegio, a veces el colegio es un tema sensible y trato de hablar de otras cosas, pololeos, eh... moda, hasta meternos poco a poco en lo que pasa en la casa.

Entrevistadora: ¿cómo crees tú, que los medios de comunicación, la tele, el internet, la radio, influyen en los procesos con los niños y las niñas?

E: (silencio)

Entrevistadora: Entendiendo que la comuna de La Pintana, también es una comuna que está muy mediatizada.

E: (silencio), sí, la estigma social que tienen los niños, es... a ver, ellos lo viven. Ellos saben la comuna, saben el sector. Los niños del castillo, de repente lo reconocen, a mí no me van a apoyar, a mí no me van a ayudar. Eh... me van a derivar a tal programa porque soy de La Pintana, soy del castillo, y es algo que ellos sienten mucho. Eh... en los tribunales de familia se siente mucho también, se siente cuando, cuando se toman resoluciones, eh... para ser claro (silencio), al momento de dar la dirección la gente en las audiencias, cuando dicen que es La Pintana, ya cambia la cara.

Entrevistadora: ¿le cambia a quién?

E: a los jueces, a los consejeros técnicos, a los, a los que intervienen en las audiencias.

Entrevistadora: ¿y les cambia la cara, para mal o para bien?

E: no, así como, pucha, La Pintana. ¡Qué lata!, otra vez La Pintana. Eso, el estigma es fuerte.

Entrevistadora: ¿así como otra vez La Pintana, aquí en Tribunales?

E: así es. Es así. Y los niños, estoy muy consciente, que ellos lo sienten. Sí, lo sienten mucho y eso, es una lata increíble. Sobre todo, la gente del Castillo y de Santo Tomás. Un niño, un adolescente vino el otro día y lo entrevistó una compañera, me pidió asesoría, y me dijo, mira, es que yo soy de la Santo Tomás, ahí están los Phillips y los guarenes. O sea y yo vivo al medio, imagínate. Y entonces ellos conocen muy bien su realidad.

Entrevistadora: ¿cómo crees tú que los marcos institucionales de la municipalidad, del SENAME, del 24 horas, Tribunal de familia, influye en los procesos con los niños y las niñas?

E: (silencio) Mmm... sipo, yo creo que la OPD es un gran aporte. Es un tremendo aporte en la defensa de los derechos de los niños. Eh... creo que deberían existir más instituciones robustecidas, si quieres, las robustas si quieres, con el, con el, con el tema infancia.

Muchas comunas ya crean las oficinas de infancia, separadas de las OPD. Eh... que se enfocan más bien en la promoción de derechos, y está bien. Pero no es común el trabajo que se realiza en OPD. Se están abriendo muchas, pero la realidad cambia, como cambia la comuna. Las vulneraciones en puente alto, La Pintana, no son las mismas vulneraciones que viven los niños en la reina, providencia, de Las Condes. Eh... yo creo que deberían existir por obligación, en todos los, en todos, en todas las comunas del país, alguna OPD o alguna institución que se hiciera cargo del tema. Obviamente con un área comunitaria y con un área proteccional. Eh... las políticas, creo que a nivel de gobierno, eh... varían mucho, varían mucho según el presidente de turno, cambio más que llamarle 24 horas a vida nueva, yo creo que hay muchos temas más de fondo que deberían cambiar. Eh... por ejemplo, sumar a estar red 24 horas a PDI, hay muchos casos que se nos fugan, porque las denuncias son hechas allá. Eh... la coordinación entre la fiscalía y los juzgados de familia, debería ser mejor. Hay muchos casos que se ven en Fiscalía y que en familia no se están tomando las medidas, y viceversa. Entonces yo creo que hay, que queda dar más herramientas a las instituciones y unificar criterios, eh... y articular mejor la red.

Entrevistadora: ¿me podrías describir, eh... cuál es la manera en la cual, llevas a la práctica todos estos marcos institucionales, lo que te proponen los tribunales de familia, el SENAME, el 24 horas, eh... la municipalidad?, ¿cómo tú lo llevas a la práctica eso?

E: Ya. Cuál es la forma de llevarlo a la práctica, es justamente haciendo lo que te dije. Acompañando a las familias, al niño o al apoderado e ir inmediatamente al juzgado de familia. Para evitar judicializar el tema. Poner en conocimiento al tribunal de lo que está pasando, los informes y esas cosas que vendrán después. Pero si las cosas ingresan por OPD, la vuelta es más larga, nos demoramos en llegar más al tribunal de familia. Por una solución más inmediata. Pero ya estamos poniendo a la luz, al tribunal, que existe algo. Y que eh... el tribunal pueda tomar algunas medidas cautelares. Y eso es lo que nos une a nosotros, para la vulneración, detenerla. Después vendrán, como te digo, los informes y qué se yo.

Entrevistadora, ¿existe algún enfoque que a ti te haga más sentido como profesional?

E: sí. Eh... (Silencio) creo que me afecta mucho los temas de abuso y violación. Estupro, esas cosas. Sí, creo que es un área muy sensible y que no hay instituciones muy adecuadas que trabajen en la reparación, mal llamada reparación, no sé cómo lo... yo creo que un objeto se repara, no una persona.

Entrevistadora: ¿existe, yo lo llamé ideología particular, pero existe alguna ideología u objetivo personal, que tú busques en el trabajo con los niños y con las niñas? Algo más allá de lo profesional, que Rodrigo persiga en este trabajo, respecto de los niños.

E: (silencio) Eh... ¿algo para mí?

Entrevistadora: un objetivo personal que tú persigas en este trabajo, en relación a los niños.

E: Uy, qué complicado. Sí, es que la verdad, cuando yo entré acá, y me entrevistó tanto Elizabeth, Mauricio y Francisco, me hicieron la misma pregunta. Y yo les dije que era solamente aportar, no sé si es que solamente aportar, era aprender profesionalmente y ser un aporte a la OPD. Creo que... esta pega, para mí (silencio) eh... es una buena escuela. Eso.

Entrevistadora: Si pudieses señalarme algún aprendizaje durante estos años de trabajo con los niños y con las niñas, ¿cuál o cuáles me podrías señalar?

E: (silencio) Bueno, los niños están muy conscientes de sus derechos. Eh... yo creo que el concepto de familia es mucho más grande de lo que todavía se está discutiendo. Algunos hablan de familia constituida por el matrimonio, o qué se yo, vínculos más amplios como los abuelos y abuelas. Yo creo que familia es... acá en La Pintana, tiene otro valor, tiene otro sentido. Y sale de la formalidad, de la solemnidad del matrimonio, sobre todo. Eh... eso, creo que eso me ha enseñado mucho La Pintana, que se pueden crear vínculos afectivos con cualquier niño y cobijarlo, y darle, darle resguardo. Hay casos de vecinos, amigos, padrinos, eso. Eso y bueno, aprendí mucho de la red, de cómo funciona la red.

Como te digo, todo es perfectible, sobretodo la red de infancia. Hay que mejorarla. Hay que tener botones de pánico más, más, más a la mano.

Entrevistadora: si pudieses describirme a los niños y niñas con los cuales tú trabajas, ¿qué me podrías contar de ellos?

E: (silencio), son niños muy resilientes, eh... eso sorprende mucho, la resiliencia de los niños, la capacidad de tolerar eh... las vulneraciones que sufren, eh... son niños que necesitan ayuda y le exigen

Entrevistadora: ¿Quiénes le exigen?

E: No, ellos la exigen, exigen la ayuda. Eh... son niños de un nivel, la mayoría, no es por castigar la pobreza, pero la mayoría son de un estrato económico muy bajo. Bien pobres. Eso sorprende (silencio).

Entrevistadora: ahora me voy a pasar a otro plano, que tiene que ver con las capacitaciones, entendiendo que el programa 24 horas, generalmente hace capacitaciones. Yo tuve la oportunidad de participar en el instituto chileno de terapia familiar, de una capacitación en entrevista, también la fundación paréntesis hizo una capacitación en entrevista motivacional. ¿Qué temáticas consideras tú, que sería provechoso capacitar a los profesionales, en general, del programa 24 horas? En relación a los niños y a las niñas.

E: Sí, en el buen trato. En la primera atención es vital. Sobre todo para que el niño o niña, pueda contar su historia, contar lo que le pasa. Y si un carabinero o policía, o que se yo, o cualquier profesional arisco, obviamente esto no lo haga resultar. Yo creo que por ahí parte, creando, crear dentro de las instituciones, hay además, algunos programas, como ya existen en los carabineros, la unidad de la familia, pero más especializada, con más tratamiento, con más profesionales que puedan una, una buena atención a los niños.

Entrevistadora: ¿y existe alguna temática que sea de tú interés?

E: En materia penal, sobre lo mismo. Abuso sexual, violación, estupro. Eso. Eso yo creo que es muy necesario.

Entrevistadora Hay algo, que yo no te haya preguntado que tú quisieras agregar, que quieras contarme, en relación a los niños y a las niñas.

E: muy sorprendido por tu invitación. Eh... no considero que sea la persona más adecuada de la OPD, considerando que hay personas de la OPD que tienen más experiencia. Pero yo creo durante este tiempo, va a ser un año ya, es... mucha la absorción de conocimiento, es mucho. Y te das cuenta que muchas instituciones, que uno como civil, que se yo, no conoce esta. Y que hay, hay protección y que se debe cuidar. Eso.

- **Entrevista 6:**

Entrevistada: F – Terapia Multisistémica – La Pintana

Entrevistadora: ¿Me podrías contar respecto de tu motivación para trabajar con los niños, niñas y jóvenes que participan del Programa 24 horas?

F: mi motivación fue eh... porque yo empecé a trabajar la temática de violencia intrafamiliar en el Centro de la mujer desde SERNAM y no se daba espacio para trabajar con los niños y el espacio que se daba era solamente desde OPD, y no necesariamente se tenía una respuesta inmediata o se tenía trato directo. Si atendí desde mi... no sé cómo decirlo, como, atendí sólo a un niño, directamente, porque la mamá me pidió que hiciera una intervención, pero no era en el programa de SERNAM. Y me fui a la subsecretaría, eh... porque se abrió un cupo y estaba la temática de infractores de ley, no era para intervención, sino que para acompañamiento y evaluación. Y mi motivación principal fue abarcar a otros integrantes de la familia. Y eso se vio efecto, porque cuando iba a hacer las entrevistas, me encontraba con las mismas mujeres, que me ponían el dedo en la boca de silencio, eh... porque estaba el caballero ahí, o si no, no tenía que saber que era la mujer que yo atendía o la mujer que yo había entrevistado por el centro de la mujer.

Entrevistadora: ¿influye de alguna manera, tu experiencia de vida, personal digamos, en la motivación para trabajar con los niños y niñas?

F: si, obviamente, en la temática cuando vas a trabajar, se cruzan tus vivencias personales, como niño o joven. Eh... creo que no fui infractor de ley, al nivel de estar en tribunales o garantía, por un tema de clase social yo creo porque yo creo que todas hemos sido un poco infractoras de ley. Eh... pero sí, me acuerdo de ciertas temáticas, eh... cuando atiendo. Es que ¿quién no ha sido niño o joven? Se cruza.

Entrevistadora: ¿cómo los derechos de los niños y las niñas influye en los procesos de intervención o acompañamiento que tienes con los chiquillos?

F: Eh... cuando nosotros hacemos objetivos, eh... hay principios. Hay nueve principios si mal no recuerdo, jejeje. O siete principios del programa terapia multisistémica. Y uno es que las tareas tienen que ser de acuerdo al desarrollo de las personas que uno trata. Entonces cuando, por ejemplo, queremos cambiar una conducta del joven o de la joven, y es que sea que llegue a determinada hora y la consecuencia o privilegio va a hacer determinada cosa que elija la familia, eh... hay que estar siempre recalcando que tiene que hacer de acuerdo al desarrollo. Por ejemplo, si la niña no llega a las 10.30 de la noche, al día siguiente o día viernes, la consecuencia no puede ser que la niña se vaya de la casa. Que es lo que suele aparecer a veces en familias muy violentas o que no controlan mucho el tema. Eh... entonces sí, siempre está recalcar eso, desde el buen trato, desde el cuidado al niño, que puede ser un niño que robe, que se yo, pero que también es víctima de un sistema, entonces, hay que estar recalcando eso.

Entrevistadora: eh... ¿me podrías contar si te gustaría especializarte en temáticas de niñez y juventud y si es que ya te especializaste en alguna?

F: no, especializarme en temáticas, propiamente tal de niñez y juventud, no lo he hecho. Me especialicé en género y salud. Eh... y si mi trabajo implicaría, eh... pagar para especializarme, no lo haría, soy proclive de una educación libre, y no, hasta ahora, quizás en 5 años más tenga que hacerlo por mi pega. Eh... pero sí continuamente lo hago. Estoy leyendo, soy profesora guía de una tesis de infractores, entonces sigo aprendiendo por mi alumno que me manda los capítulos, no me gustaría pagar por especializarme.

Entrevistadora: ahora me voy a pasar al plano de la intervención o acompañamiento, como tú lo nombraste anteriormente. ¿Me podrías describir, un poquito, respecto del vínculo y la forma de interactuar con los niños, niñas y jóvenes?

F: ya. Eh... el vínculo lo genero mucho desde lo lúdico, desde ponerme en el lugar de ellos, trato de tener un lenguaje eh... bastante cercano a ellos, eh... mucho desde la risa, desde la complicidad un poco, especialmente en las primeras sesiones que siempre están presentes, que es evaluación. Si es que el chico rechaza absolutamente la participación, ahí no, no se le obliga, pero si él se siente y qué se yo y le tengo que preguntar: ya, ¿cuánto

fumai?, ¿pero de qué fumai?, pero fumo marihuana, ¿pero de qué marihuana? ¿o sea te fumai una hierbita o te estai fumando un porrito?, porque... Y entonces ellos se ríen, cachan que uno ya sabe del tema y se abren, y desde ahí genero el vínculo. Y también cuando genero las reglas, lo genero desde ahí. Ya po, estoy con la mamá y qué se yo, ¿pero qué hací en la tarde? No es que yo salgo, que se yo y, ¿ya, pero cuando las tareas? Nah, pero si yo estudio, jajajaja. Yo me las se todas. Yapo yo le digo, tráeme el cuaderno, jajajaja. Qué se yo, que fue lo que pasó la semana pasada. Cuaderno, ejercicio, en blanco, matemáticas. Dije mamá. Tía, yo no sé hacer eso. Yo ni me acordaba. Llamando a gente secreto especializaste en el tema, mandando fotos por whashap para recordar, jajaja, como se hacía la suma de fracciones, jajaja, y ahí generai también vínculo. Y el cabro estuvo una hora y media conmigo, y pendiente de la tele, porque había un partido del Barcelona con el, con París, entonces eh... creándole un ambiente, igual él hizo... creándole un ambiente, no hay que rigidizarse. Eso.

Entrevistadora: Eh... ¿me podrías señalar, contar, describir, eh... cuáles son los espacios o los lugares de intervención que tú tienes con los niños y con las niñas?

F: Eh... nuestro programa es netamente hacerlo en las casas, en las casas o lugares, por ejemplo, tribunal, si es que hay que acompañarlo. Nosotros no trabajamos en box, a excepción de que una familia, eh... no pueda atenderme en sus casas, que no me ha ocurrido hasta el momento, pero sí a mis compañeros. Entonces yo los cito, o donde un lugar de intervención sea a una cierta hora, eh... en una cierta población que no me ponga en riesgo, entonces yo les pido a las familias si es que pueden venir a mi oficina, tampoco me ha pasado. Eh... entonces los lugares son sus propias casas, eh... voy por ejemplo, ah... a buscar matrícula con la mamá, en el auto, mi auto, con la mamá y el niño, jajaja, en el colegio cuando hacemos la matrícula con la mamá, en... con la señora de deportes, cuando lo inscribo, en la parte de sacarles la foto, que es terrible para ellos sacarse el jockey, para sacar la foto, jajaja, y yo le hago como la intervención, no sé, como en crisis casi, jajaja, porque no se quieren sacar el gorro, jajaja, hasta de profesor de boxeo, etcétera,

como que me amoldo a los lugares de ellos, más que yo traerlos a un lugar más estructurado mío.

Entrevistadora: ¿Cuáles son los canales de comunicación, o espacios de comunicación, como te acomode más a ti llamarlo, que tú manejas con los niños?

E: eh... (Silencio) los espacios de comunicación...

Entrevistadora: Los canales de comunicación...

F Los canales de comunicación, eh... es hablar el lenguaje de ellos, por lo que entiendo de la pregunta. Eh... es, eh... no hablar tanto de la teoría, tampoco caer en lo... en ser un igual para ellos, pero si amoldarme al lenguaje de ellos. Entonces, eh... cada chiquillo es distinto también po. Cada chiquillo tiene distinta edad, distinta, distintos gustos, entonces me amoldo al lenguaje de que ellos, de sus necesidades, de todo.

Entrevistadora: ¿Me podrías describir, cómo se desarrollan las sesiones, las entrevistas o encuentros con los niños?

F: Eh... siempre es con, no, no siempre, la mayoría de las veces con, el adulto responsable, eh... excepto que el niño me pida hablar algo personal. Eh... cuando se pide hablar algo personal, la familia... se va de ese lugar que puede ser el living, generalmente es el living de la casa, trato de no ir a las piezas, que La Pintana, tampoco hay piezas tan separadas, entonces están como viviendo con el hermano y todo, jajajaja, tampoco hay como un espacio eh... Hemos ido a plazas a conversar. Eh... es eso, esos son los lugares.

Entrevistadora: Paloma, ¿cómo crees tú...?

F: (interrumpe) en mi auto, cuando los acarreo de un lugar a otro, jajaja.

Entrevistadora: ¿Cómo crees tú que los medios de comunicación influyen en los procesos de intervención o acompañamiento que tú realizas con los niños?

F: hay algo nuevo que he hecho, que es en el celular del trabajo, no este, que el de turno no tiene nada de tecnología, pero el de trabajo de lunes a viernes, eh... e incorporado el

whashap. Me ha ido muy bien, grande whashap, jajajaja. Entonces, jajaja, eh... le pregunto como están, o voy llegando, o porque la idea, trabajo siempre desde que a los papás hay que habilitarlos. Entonces yo no hacer tanto un rol de autoridad o de soporte para ellos, porque yo me voy a ir en tres o cinco meses más, entonces habilitar a los papás quedan. Pero eso no implica que no voy a generar vínculo con ellos, como también con los papás. Entonces, mis comunicaciones son, eh... voy para allá, estai en el colegio, cosas así pequeñas. Esos son mis nuevos medios de comunicación.

Entrevistadora: ¿y respecto de los medios de comunicación social, esto que aparece en la prensa, en la tele, en la radio, influye de alguna manera en intervención?

F: Depende los meses de intervención, porque por ejemplo tengo dos casos nuevos que no hablamos más allá de otros temas, pero si tengo un caso que llevo más tiempo, que hace tres meses ya. Y con ella hablamos del tema de la fifi, del video, eh... porque ella también me invitó a ver el video, como un tema de complicidad. Tía, tía, ¿ha visto el video?, eh... entonces yo le trato de responder desde la psicoeducación, no, esto es pornografía, que se yo. Eh... pero... pero no, se genera un diálogo no tanto desde ahí. (Silencio), para tomarlo en cuenta.

Entrevistadora: ¿Cómo crees tú, que los marcos institucionales, influyen en los procesos de intervención que tú realizas con los niños y las niñas?

F: Los marcos institucionales...

Entrevistadora: Entiéndase los enfoques...

F: Hay varios, hay un marco institucional que es como el pasado de ellos, que siempre ha estado el SENAME en casi todos los casos. Entonces eso hace que ellos, te vean como un tío más que llega a sus vidas, eh... y la familia hay que educar a los adultos, al punto de que no somos un programa más de que viene a trabajar con el niño directamente, sino que venimos a habilitarlos a ellos. Entonces, si, sigo dándole esa contención a ellos, pero cuando hago la reunión familiar, les digo a los niños que no voy a trabajar tanto con ellos, que incluso van a haber sesiones que no voy a trabajar con ellos, que sino con los papás,

porque yo vengo a educar a sus papás, porque que él haya cometido un hurto o robo, es porque sus papás, porque estamos en un sistema, papás, tíos, abuelos, todos han hecho, para que él, han hecho algo, para que él haya robado, porque él todavía es un niño. Entonces ellos me miran así como, uf, gran alivio, jajaja. Esto es alivio, y la mamá con una cara de odio así, jajaja, así como, me va a hacer trabajar. Entonces el marco institucional desde el ámbito de la subsecretaría es eso, habilitar a los padres o adultos responsables que estén con los niños, eh... y generar reglas o habilitar en el monitoreo a estos adultos, eh... desligando la responsabilidad a los niños y jóvenes en el sentido de que... son niños y jóvenes.

Entrevistadora:: **Descríbeme, cuál es la manera en la cual llevas a la práctica los marcos institucionales y enfoques que el programa 24 horas plantea, ¿cómo lo haces en la práctica?**

F: En la práctica hay sesiones de evaluación desde un comienzo, donde se incorpora a... la información de los adultos responsables y el niño, desde conducta derivación, por ejemplo está desescolarizado, frecuencia, intensidad, eh... entonces se ve también temáticas de consumo, cuánto consume, entonces a veces la mamá no me sabe responder eso, entonces necesito al niño, qué consume, cuánto consume, desde cuándo. Eh... y después hago... ¡ah! Se me olvidó la pregunta.

Entrevistadora: **Te la repito, si es que me puedes describir, cuál es la manera en la cual llevas a la práctica, los marcos institucionales.**

F: ¡ah!, después están... es que el MST, está muy paso a paso. Entonces uno tiene que hacer la evaluación, luego tiene que crear los objetivos con las familias, los objetivos tienen que estar descritos de cierta forma de que sea la conducta intensidad y como la evidencia de que eso va a cambiar, eh... y luego trabajas paso a paso con las familias y el joven. Entonces tú tienes que seguir una serie de principios, para llevar a cabo todo esto. Eh... hacer círculos de ajustes, en el sentido de la conducta, por ejemplo, qué consume. Entonces trabajas con él y con las familias, cuáles son esos factores qué hacen que él consuma. Que tiene que ser sistémico, que no solamente sean factores individuales del

joven, porque o sino lo llevo a terapia individual. Es eso, y después se hacen tareas, se hacen plan de monitoreo, se lleva a la mamá para que el joven vaya a la clase de boxeo, y en esas horas trate de consumir menos, y buscar más factores protectores. Pero está muy planificado el MST, en el sentido de que yo no puedo llegar e intervenir las primeras sesiones, porque las primeras sesiones son para evaluar, y la evaluación no puede ser hecha de cualquier forma. La evaluación tiene que ser con una pauta, que tienes que hacer el genograma, que tienes que hacer las conductas de derivación, tienes que ver los factores eh... lo positivo y lo negativo... no lo negativo, está hasta mal decir negativo, desde el programa, pero, las carencias y los, los, las fortalezas, eh... fortalezas y debilidades de, individual, familiar, barrio, colegio, y ver como eso, todo hace que el joven eh... esté haciendo lo que hace.

Entrevistadora: Tú me cuentas que el programa es como bien estructurado, con esta pauta. ¿Tú igual ahí, puedes ponerle como tu plus?

F: se flexibiliza en la intervención, pero uno antes de hacer una intervención, tiene que hacer una comprensión desde el modelo. Porque te ordena, porque si te vai pa otros lados, te va mal, jajaja, porque si no seguí la estructura te va mal. Empezai a intervenir cuando no hay hecho el círculo de ajuste, que el círculo de ajuste es entender realmente, cuáles son los factores que hace que esa conducta se genere. Entonces si yo me pongo a intervenir, porque es lo que yo pensé, porque es lo que yo hipoteticé, es mi fotografía dentro de la casa, no hago un real... no hago un real... no es aprendizaje, (silencio)... no veo a la familia como tal. Yo hago los prejuicios si no observo y no evalúo, y después le digo a la mamá, mira, yo pienso que esto se da, esta conducta se da por estos círculos de ajuste, y estos factores se dan, hacen que se de esta conducta. ¿Qué opinas tú? Y ella va, vamos trabajando juntas. Entonces este factor, no entonces yo creo que no, jah! Perfecto, yo pensé entonces que ese factor era porque usted me había dicho, no sabe tía, pongámoslo de esta forma, listo. Pero tiene que hacerle sentido a las familias. Eh... y luego de que evaluar y ver realmente lo que ocurre en esa familia, hacemos intervención, intervención que tiene que seguir el principio de que tiene que estar potenciado en lo positivo, de

intervenciones que tienen que estar de acuerdo de acuerdo al desarrollo tanto del joven, como de la familia. Yo no le puedo decir a una mamá, si la mamá es analfabeta, que haga no sé qué cosa, porque la voy a complicar. Entonces la voy a habilitar primero antes de hacer la intervención, entonces ahí yo freno. Eh... tiene que tener eh... rendición de cuentas, perfecto, no, es que el niño está bien, ya, a ver, operacionalicemos que es estar bien para usted, o que es estar mal para usted. Y ahí vemos los cambios. Entonces el niño sabe que, eh... si él consume tres pitos diarios a uno, ha logrado un cambio, porque la mamá así lo quiere, porque hay mamás que dicen, quiero cero, dos pitos diarios, entonces de acuerdo desde las familias, que se hace.

Entrevistadora: varias veces me has dicho la palabra habilitar a las familias

F: sí.

Entrevistadora: ¿me podrías contar de qué se trata?

F: Primero se evalúa qué hace el adulto responsable, que en este caso, por ejemplo, la mamá, por por... por hablar más rápido. Por ejemplo la mamá, eh... Si monitorea al niño, cuando hacemos la evaluación del monitoreo, eh... Ella sí le pregunta las cuatro preguntas esenciales, que es: ¿qué vas a hacer?, ¿Cuándo?, ¿dónde?, ¿cómo?, pero luego cuando ella necesita la evidencia de que eso realmente está ocurriendo, no lo hace. No si yo le pregunté, yo le pregunto todos los días. Después del colegio, ¿qué va a hacer? Voy donde el vecino, ¿con quién va a estar? Con la mamá, con la Señora Ana. ¿Qué vas a hacer?, voy a jugar play. ¿Hasta cuándo?, hasta las 08.00 de la noche, perfecto. La mamá hace las preguntas, de supervisión y monitoreo, de un adulto responsable a un adolescente o a un niño. Señora, ¿usted fue a ver si realmente estaba donde la señora Ana?, no, ¿y por qué no se dio una vueltecita? No, porque yo pensaba que estaba. Entonces ahí, habilitamos a la mamá, que no todo lo que está haciendo es malo. Vemos las cosas que sí está haciendo, y las cosas que hay que mejorar, la apoyamos. Entonces y ¿le parece que vaya una vez cada 3 horas a ver si está donde la señora Ana?, ah... no se le había ocurrido a la mamá. Y eso es habilitarla, desde ese nivel hasta mamás que nos preguntan las cuatro preguntas fundamentales que es ¿qué, cómo, cuándo y dónde?, ¡ah! Es que su hijo salió, ¿y usted le

preguntó a dónde?, ¿dónde, cuándo, cómo y por qué?, ¿cuándo iba a volver y con quién iba a estar? No, ¿y por qué no? Y empezai a profundizar a la mamá por qué no lo hace. Eso es habilitarla.

Entrevistadora: Me quedó súper claro. ¿Existe alguna, bueno, yo lo llamé ideología, o en el fondo, algún objetivo personal, tuyo, Paloma, que tú busques en los procesos de intervención con los niños?

F: yo busque que... que se le respeten los derechos de los niños, en las interacciones, y que los adultos, que están a cargo de los niños, se sientan capaces de llevarlos a cabo, ah, ah, de llevarlo a cabo y de cuidarlos a través del amor. Yo siento que... eh... en mi enseñanza, es poder... digo un montón habilitar, es verdad... es habilitar a estos adultos responsables... es habilitar a estos padres porque yo me voy a ir como profesional. Entonces eso. Jajaja.

Entrevistadora: mira, si es que pudieses señalarme algún aprendizaje qué has tenido durante los procesos de intervención o acompañamiento con los niños, ¿cuál podrías destacar?

F: Mi mayor aprendizaje, es que... todas las temáticas se cruzan, entonces que yo me haya alejado de violencia intrafamiliar, es mentira, porque me cruzo con la mamá cuando le hago la intervención, cuando le hago la entrevista, eh... yo antes, antes, yo era especialista en el tema de drogas, trabajaba en una fundación y era su, coordinadora subrogante, de, del área de rehabilitación. Y dije, no me voy a dedicar a la violencia intrafamiliar, ¡mentira!, todas las temáticas se cruzan, sigo viendo drogas, sigo viendo violencia intrafamiliar, eh... eso. Todas las temáticas se cruzan.

Entrevistadora: si pudieses describirme a los niños y las niñas con los cuáles trabajas, ¿qué me podrías contar de ellos?

F: eh... eh... son bakanes, todos, desde... son todos muy distintos, eh... tienen distintos problemas, familiares, sisté... sus sistemas son totalmente distintos. Tengo papás que están ahí en todas las sesiones, hermanos, hermanas, a niños que están súper solos, que

tengo que habilitar a la mamá desde el nivel cero porque no se le ocurre que el niño tiene que ir acompañado a un lugar. Eh... y entonces los niños han pasado por distintas etapas de intervención, entonces hay niños que están demasiado intervenidos por programas SENAME, eh.... Que te ven como un tío más, y generan un montón de vínculo a los dos días que estai, eh... y no cachan que el tema, es que ahí el que tiene que entregarles el cariño y el soporte, son los adultos que están con ellos, eh... de hecho, distinto, es que todos son muy distintos, entonces, desde, jajaja, de hecho mañana, por ejemplo, una niña cumple un mes sin consumir pastillas, ¡eh, fantástico!, y fui invitada a comer, de parte de ella, eh... a la celebración y tengo que ir mañana a La Pintana a la, a comer pizza y a celebrar en Le Castillé, a las 06.00 de la tarde a comer pizza con la familia. Entonces, eso.

Entrevistadora: Ahora me voy a referir a otro tema, que ver con las capacitaciones propiamente tal, eh... ¿Qué temáticas consideras tú, que sería provechoso, beneficioso, como a ti te guste más llamar, como capacitar a los profesionales que ejecutan, digamos, día a día el programa 24 horas?

F: Ya, yo creo que... pucha, es que, es que, puede sonar sesgo, porque es en lo que yo me he especializado, que es la violencia intrafamiliar. Pero yo encuentro que los profesionales no están adecuados para trabajar esas temáticas, entonces, eh... veo que... que hay mucho prejuicio, eh... eh... que no, no... adecúan las intervenciones a violencia intrafamiliar. Veo que piden cosas a la mamá que una mujer violentada no, sino, trabajas antes con ella, y le pides que haga algo, no lo va a poder hacer, eh... creo que hay un... no hay aprendizaje desde el tema de violencia, y violencia en general, no solo violencia intrafamiliar, violencia en general, cuando hay jóvenes violentos, por ejemplo, no se sabe trabajar con el niño violento. Al tiro se manda pastillas, al tiro, para control de impulsos, y no sé qué, y posiblemente antes de mandarlo a consumir las pastillas, podríamos mandarlo a evaluar y ver, eh... y enseñarle, enseñarle el tema de relajación, el tema del pensamiento abc, a un niño, de acuerdo a un niño. Creo que hay desconocimiento de la temática de violencia en general.

Entrevistadora: ¿y hay alguna temática que sea de tú interés, que te gustaría que el programa 24 horas capacite? Tuyo, particular.

F: eh... que capacite...

Entrevistadora: como para ejemplificarte, anteriormente, por ejemplo, el programa 24 horas capacitó a los profesionales, en entrevista motivacional, por ejemplo, se hizo también una capacitación con el instituto chileno de terapia familiar. ¿Hay alguna capacitación que te gustaría, pero a ti?, ¿que sientes que, que podría beneficiar los procesos de intervención?

F: estoy pensando, en qué tengo carencia en la intervención, para intervenir en que me gustaría ser capacitada. Eh... con el tema psicótico, cuando me empiezan a hablar de alusiones y la cuestión, jajaja. Eh... siempre, me acuerdo de un profesor, que no sé el nombre, de años, y decía que lo más, lo mejor era trabajar con el paciente psicótico, que a veces no es psicótico, sino que tiene brote psicótico, desde, desde... desde la propia psicosis que él tiene. Entonces no confrontarlo, y eso me quedó, pero me falta la otra patita, jajaja. ¿Qué hacer después de eso?

Entrevistadora: Ya ... hay alguna pregunta...

F: sí, por los fármacos.

Entrevistadora: ¿hay alguna pregunta que yo no te haya hecho, que te gustaría profundizar o contar?

F: sí, mis títulos, ¡ah!, jajajaja.

Entrevistadora: Por favor, dale.

F: ¡nooo! Jajaja, eh... soy bachiller en ciencias sociales en la universidad de la católica, eh... psicóloga de la católica, con mención en clínica, aunque en la católica no se sale con mención. Luego, jajaja, máster en psicología de la salud y género, diplomado en violencia de género y doctora en psicología.

- **Entrevista 7:**

Entrevistada: G – Equipo de evaluación de riesgo sociodelictual La Pintana

Entrevistadora: ¿Me podrías contar un poquitito respecto de tu motivación para trabajar con los niños, niñas y jóvenes que participan del Programa?

G: Yo creo que principalmente la motivación parte desde que estuve estudiando. O sea, siempre estuve buscando un eje que me hiciera eh... sentir digamos... eh... un poco más validada en el trabajo en que se puede hacer eh... en el trabajo social eh... para la comunidad o para las familias. Y siempre en ese sentido fue en énfasis trabajar con la niñez, con los niños, con los jóvenes. Y así partí, desde la práctica hasta ahora. Entonces, primero partí con temas de promoción, eh... después de protección, eh... drogas y ahora infracción. Entonces es como un poco ir en búsqueda digamos, de perfeccionamiento paralelo con lo que puedes hacer y entonces de ahí empiezan como los intereses a trabajar ahora con los infractores.

Entrevistadora: ¿Influye de alguna manera tu experiencia de vida en la motivación para trabajar con niños, niñas y jóvenes?

G: Yo creo que... (Interrupción: tocan la puerta) eh... (Corte en la entrevista)

Entrevistadora: ¿Influye de alguna manera tu experiencia de vida, tu vida en general, en la motivación para trabajar con los niños?

G: eh... yo creo que específicamente si, en el sentido de que eh... desde muy pequeña empecé a trabajar, digamos, con acciones dirigidas a la comunidad y siempre relacionadas con niños y con jóvenes, desde la parroquia. Entonces, desde ahí, tú empezai a ver distintas experiencias que de repente, son incomprensibles, digamos, desde los padres, por parte de la familia y los jóvenes y buscan la iglesia como un espacio de, de, de reflexión, eh... un espacio de motivación, o incluso de, de, de buscar una compañía en el tema de y de apoyo en la parroquia y que no la tienen muchas veces en las familias y como también me pasó a mí a lo mejor. Entonces por eso yo también entré, digamos. Y desde ahí, me gustó

el trabajo con jóvenes y también hice cursos que parten en la parroquia, y todo, y continué trabajando dentro de ese alero, y posteriormente, claro la especialización parte también por eso, especializarme en infancia, en familia, y desde ahí digamos, la motivación parte desde ayudar un poco, a los niños y a los jóvenes, digamos, a darle una mirada distinta de la realidad que ellos tienen, y poder apoyarlos también en el contexto en el cual ellos viven.

Entrevistadora: ¿Cómo los derechos de los niños y de las niñas, influyen en tus procesos de intervención con los chiquillos?

G: Yo creo que partir de los derechos de los niños y de las niñas, desde la convención de los derechos del niño, aprobados acá en Chile, que de alguna manera, no es un... no está al 100%, digamos, tomado acá en Chile, eh... dentro del proceso de intervención que uno realiza, yo creo que se ve vinculado todos los días, el tema de escucharlos primero a ellos, eh... porque son ellos los que tienen, digamos, la visión total y de los acontecimientos que ellos están vivenciado, entonces, de repente uno puede decir o hablar con las familias, porque es el adulto responsable y el que significa todos los procesos de los niños, pero, la real convicción y la real eh... relato te las pueden dar generalmente ellos. Entonces, desde escucharlos, yo creo que es el primer eje motivador, digamos, para poder trabajar con los niños, desde el proceso de intervención.

Entrevistadora: ¿Me podrías contar si es que te gustaría especializarte en temáticas de niñez y juventud, o si es que ya la hiciste, de qué se tratan?

G: Mira, desde que salí de la Universidad, como que no he parado de estudiar, jajaja. Eh... hice primero un un... un diplomado en familia infancia y juventud, y después hice otro diplomado que tiene que ver con infancia y ahora últimamente que saqué el 2013, en el tema del magíster que estai haciendo tú, jajaja. Entonces, siempre ha sido mi interés, eh... a la par de la vivencia y de la experiencia, que he tenido en la praxis, eh... sumarlo, digamos, con temas teóricos, que yo creo que más que trabajar con los niños, tienes que entregarles un, un... buen, un buen proceso de intervención, y no solamente desde la

experiencia, sino que también desde lo teórico que te ayuda mucho a entender ciertos procesos que viven las familias, y que viven los jóvenes, y los niños.

Entrevistadora: en la pregunta anterior, te referiste al contexto en el cual viven los niños y las niñas, ¿me puedes contar, un poquitito, cómo es ese contexto?

G: (silencio...) uf, principalmente, tenía distintos contextos, hablando desde la teoría de sistemas, eh... de alguna manera, entendiéndolo primero, la situación en la que viven los niños de los cuales trabajamos nosotros, que están en contexto de vulnerabilidad. Primero parte de las familias, digamos, en un contexto donde se sienten los niños incomprendidos, muchos de veces hay y de problemas de disfunciones familiares, eh... familias con antecedentes delictivos, o con antecedentes de consumo. Entonces desde ahí parte que el contexto, que se empieza a originar con los niños, con los jóvenes, con los niños, NNA, jajaja. Eh... y claro, el contexto también, del entorno social en el cual viven, los niños, tenía muchos factores de riesgo, de los cuales ellos están implicados, y también les llegan a hacer influenciados, digamos, para desarrollar ciertas prácticas, entonces, el contexto, muchas veces, el ambiental, el que más influye en que los chiquillos, se vean vulnerables a ciertas situaciones. Y de alguna manera el que te lleva, en... a que el niño se vaya desarrollando, digamos, eh... en un tema principalmente de vulnerabilidad, por estos factores que son súper cercanos a ellos. Entonces el contexto para los chiquillos, yo creo, que es todo, y también digamos, porque por otro lado, tenemos un contexto donde existen instituciones como nosotros, que también ellos pueden acceder. Entonces, hay de todo un poco, digamos, como del contexto que influye en los chiquillos, como para tener tanto factores protectores como de riesgo.

Entrevistadora: Ahora, te voy a preguntar, respecto de la intervención propiamente tal... ¿me podrías describir el vínculo y forma de interactuar con los niños, niñas y jóvenes?

G: Mira, yo creo que, ante todo, uno siempre tiene que utilizar las habilidades blandas, para poder llegar a ellos. O sea, entendiéndolo esta lógica del contexto que te hablaba, eh... no podí llegar con una actitud, digamos, de, aquí yo me las se todas, eh, yo se que... que

ustedes están en esta situación, no. Uno siempre tiene que llevar, digamos, con estas habilidades que uno puede poseer, digamos, tanto a nivel personal, como profesional, para poder entender y que ellos se sientan entendidos por parte de los profesionales. Entonces dentro de esta lógica, uno tiene que ser súper hábil para poder llegar a los chiquillos y poder para que ellos de alguna manera, se sientan en confianza, se sientan eh... que los están, en un proceso que los puede ser comprendidos y ayudados.

Entrevistadora: ¿me podrías señalar y describir, cuáles son los espacios de intervención con los niños, niñas y jóvenes?

G: Nosotros acá dentro del programa 24 horas, no tenemos intervención propiamente tal, sino que tenemos un nexo, cuando uno va a hacer la evaluación de riesgo, por tanto, la intervención que uno puede hacer, es más que nada la derivación digamos en proceso de acompañamiento a MST. Pero propiamente tal no hacemos intervención. Entonces, puede ser un proceso de intervención cuando el chico no quiere, eh... o no está acá en la comuna, y tú hací un seguimiento para que el niño pueda ser insertado en un proceso de intervención, pero eso es como la intervención propiamente tal, tal no hacemos.

Entrevistadora: ¿y si lo pudiésemos cambiar a los espacios de encuentro que tú tienes con los niños, dónde ustedes se reúnen con los niños para poder entrevistarlos, conversar con ellos?

G: La lógica del programa, dentro de los marcos institucionales dentro de la subsecretaría, parten principalmente, por ir a las casas, por hacer una entrevista en los espacios en que ellos están involucrados en el día a día. Es importante siempre la entrevista que uno realiza con los chiquillos, que ellos estén y que estén los adultos responsables. ¿Si? Si el chico dentro de esa entrevista, te quiere contar algo, o tú percibes que te quiere contar algo, pero no se atreve porque está el adulto responsable, también hay parte dentro de las habilidades de uno, poder distinguir eso, poder detectarlo, hacer la entrevista de manera individual. En otro espacio, quizás, uno le dice al adulto, que quieres conversar con él y que te preste de alguna forma, una habitación, o que ellos se vayan, pero siempre con la finalidad de hacer un buen informe, y tener siempre la percepción del joven.

Entrevistadora: ¿cuáles son los canales de comunicación que tú manejas con los niños, niñas y jóvenes? ¿Cuáles son los canales de comunicación existentes entre tú y los niños?

G: Es que principalmente, se basa en hacer el tema de la entrevista, en la entrevista y posterior, si tú ves, como pasó en un caso, que el chico se quería, quería entregarse a los Carabineros y no le había contado ningún hecho a la mamá. Entonces tú haces como un seguimiento, de que le dices, te voy a llamar por teléfono más rato, para saber si hiciste eso, o a menudo un acompañamiento para que ellos se sientan, digamos, eh... de alguna manera, acompañados, valga la redundancia, eh... en lo que ellos están, eh... eh... haciendo. Entonces como que siempre estai eh... eh... tratando de que ellos se sientan, de alguna manera, comprendidos en eso, y por otro lado, eh... sientan que el profesional, no va a interrumpir su proceso de vida, sino que lo va a ayudar en la circunstancia que está pasando.

Entrevistadora: si me puedes describir cómo se desarrollan las sesiones, entrevistas, o los encuentros con los niños, niñas y jóvenes.

G: Mira, eh... a nosotros nos llega el listado, el listado 24 horas, por tanto tenemos que hacer los filtros. La mayoría de los niños dan direcciones equivocadas, por tanto hemos buscando estrategias para poder llegar para ellos, y últimamente, me conseguí la clave de la ficha de protección social, por tanto ya tengo clave, y así podemos eh... llegar a todas partes, la dirección equivocada que ellos dan, y principalmente, digamos, a través de las visitas domiciliarias, o sino, eh... de, de poder conversar con el adulto responsable, o con ellos, o poder agendar una segunda entrevista. Incluso cuando se ven los padres que tienen un rol de autoridad, digamos, frente a ello, se le solicita que vengan para acá, a la oficina.

Entrevistadora: ¿Cómo crees tú, que los medios de comunicación social, influyen en los procesos de intervención que tú realizas con los niños, niñas y jóvenes?

G: ésta es una pregunta de la profe, jajajaja.

Entrevistadora: no, es mía.

G: lo que pasa es que la profe es experta en comunicación, jajaja. Ya, mira, yo creo que desde chico, con temas de programas infantiles, afectan a la conducta que a futuro, van teniendo los chiquillos, porque últimamente, hasta estos programas, que te digo, infantiles, son muy agresivos, por tanto los chicos, desde muy pequeños, empiezan a tener una mentalidad, de, de defender, de poder estar a la defensiva, de, de, de alguna manera, tengo una muletilla de: de alguna manera, jajaja. Ellos se ven, digamos, comprometidos con este tema de ser los más bakanes, de ser, digamos, los que se pueden defender en el medio, a través de la agresividad. Y también que todos los días tenemos un contexto, donde tú prendes las noticias y se ven, siempre situaciones, digamos, de, de, de delitos, de comisiones de delitos, entonces, eh... por un lado, es bueno, porque nos colocan en alerta a la sociedad, pero por otro lado, a los chiquillos, también les enseñas como también hacer ciertas cosas. Entonces y/o aprender, digamos, la diversidad de infracciones que se pueden cometer. Entonces, los medios de comunicación, por un lado han afectado desde pequeños, digamos, a esta apertura, digamos, de la infracción, a estos sectores que son más vulnerables y se ven influenciados por este tipo de situaciones. Y por otro lado, también los medios de comunicación, yo creo que han afectado de manera negativa, en el sentido de que ellos puedan aprender, por esta apertura también del tema, eh... como hacer mejor los delitos. Entonces, hay como una parte positiva y una parte negativa, porque a nosotros, que no estamos implicados en esa parte, claro, nos ayuda a conocer de qué manera se están haciendo, visualizarse más, más, más el hecho.

Entrevistadora: **¿Cómo crees tú, que los marcos institucionales, influyen en el proceso de intervención que tú realizas con los niños, niñas y jóvenes? Entendiendo que el programa 24 horas, tiene 7 enfoques a trabajar. ¿Cómo sientes tú, que estos enfoques del programa, te influyen a ti, en tu quehacer diario con los chiquillos?**

G: lo que pasa es que los enfoques de parte nuestra, están destinados principalmente eh... por el tema de... evaluaciones de riesgo, entonces, nosotros trabajamos con este instrumento que se llama ASSET, donde tenía que seguir esos parámetros para hacer la entrevista. De alguna manera, el instrumento que nosotros aplicamos para poder eh...

recoger la información de los chiquillos, eh... es un instrumento que primero fue diseñado en EE.UU., por tanto, eh... no está al 100%, eh... digamos, eh... recogido a la realidad de los chiquillos que podemos encontrar acá, por lo menos de La Pintana. Entonces yo creo que es un instrumento donde necesita todavía modificaciones, adecuada al contexto de Chile, y principalmente de los chicos con los cuales nosotros trabajamos.

Entrevistadora: ¿y tú has podido como, ponerle tu plus a este instrumento, a hacerle una modificación que a ti te haga más sentido, cuando tú estás con los niños?

G: Hasta el momento, yo he sido bien estructurada al momento de la ejecución de todo. Pero claro, cuando estai haciendo la entrevista, de repente, no es necesario seguir la pauta, sino que es necesario, hacer como esta entrevista semi-estructurada, donde el chico no se sienta presionado por responder una pauta, sino donde el chico se sienta con términos de confianza, para poder digamos entregar la información. Pero uno siempre, va colocando de parte de de... de uno como profesional, las palabras necesarias para que ellos también te entiendan, porque es un instrumento igual complejo.

Entrevistadora: Bueno, aquí viene una pregunta, respecto de que si algún enfoque te hace más sentido de los programas. Pero anteriormente, me respondiste que era el de riesgo necesidad. La otra pregunta es, ¿existe alguna ideología en particular, o algún objetivo que tú persigas, personal también, que tú crees que influye en los procesos de intervención con los niños, niñas y jóvenes?

G: ¿Influyen en qué sentido?

Entrevistadora: que sientes que, por ejemplo, cuando tú estás en la intervención con los niños y niñas, tú personalmente, también persigues un objetivo. Que también estás trabajando acá por un tema personal.

G: o sea, me pasó con un tema, como para darte un ejemplo, cuando no teníamos el vehículo. Siento que cada vez que no voy a hacer visitas, es como un niño menos que podí ayudar, por menos tiempo. Es menos tiempo, entonces, igual claro, por parte de... eh... institucional, no podí hacer nada, porque claro, podí salir, pero igual son sectores súper

arriesgados como para ir sola. Entonces, eh... claro, te ves en esa disyuntiva de ir sola, de decir, no puedo salir, por tanto no puedo ayudar a estos chicos.

Entrevistadora: si pudieses señalarme algún aprendizaje, en estos procesos de intervención con los niños y las niñas, ¿cuáles podrían ser alguno o algunos de estos?

G: M... yo creo que principalmente, que la familia es la cuna de todo, pero las mayores de las consecuencias, por los cuales los chiquillos están así, es por la falta de habilidades de los padres para poder manejar las situaciones por las cuales se presentan los chiquillos. El darte cuenta que las familias son en sí eh... no es porque quieran también quieran ser así con los chiquillos, porque ellos también han tenido un historial de abandono, un historial de disrupción, de comisión de delitos, entonces al final, el aprendizaje a nivel de familia es eso, que las familias siempre tienen un historial detrás, los cuales les hacen ser así con los chiquillos, de los cuales estamos atendiendo nosotros. Y por otro lado, yo creo que el aprendizaje a nivel profesional, que todavía faltan programas que... carecemos todavía de programas que... Son destinados, digamos, al tema de la infracción, por ejemplo, que el tema de desintoxicación de niños, de que son menores de 14 años, tú decí, acá por lo menos en esta comuna, nos niños empiezan acá a delinquir en menor edad, entonces de los 11 años ya están delinquiendo cuando están con consumo. Entonces de ahí, de repente te encuentras con esta disyuntiva que no encuentras los programas idóneos, no están los programas para poder ayudar a los chiquillos. Entonces, y es un tema, que uno lo puede colocar en el tapete, para poder discutir, digamos, con la institución y de los cuales lo he hecho, jajaja. Entonces, de alguna manera igual hay aprendizajes, en el sentido en que faltan instituciones y ese aprendizaje lo puedes llevar a nivel gubernamental y para que se hagan cargo también.

Entrevistadora: si tú pudieses describir a los niños, niñas y jóvenes con los cuales tú intervienes, ¿cómo me los podrías describir?

G: jajaja, ya. Voy a partir por la parte de familia, yo creo que son niños carentes de vínculos protectores y contenedores, eh... (silencio), eso por un lado. Eh... a nivel más personal de ellos, los chiquillos, eh... son... muy niños, muy niños, por tanto, tienen la

facilidad de ser eh... influenciables, y son influenciables por el entorno, como te decía anteriormente, por los amigos, por el grupo de pares, que están, que ellos salen de su casa y están, y aunque en su casa no tengan consumo, pero ellos salen de su hogar, digamos, y se encuentran con que lo tienen todo, tienen la facilidad para robar, tienen la facilidad para consumir, la facilidad para hacer ciertas cosas. Los chiquillos en sí, eh... al pasar del tiempo, cuando empiezan la socialización con estos grupos de pares de comisión de delitos, empiezan a sentir que esa es como su principal motivación para la vida, por tanto empiezan a dejar el tra... el colegio, y por tanto tienen la mayor parte del tiempo libre, y eso también se suma que empiezan a conocer más gente, se empiezan a asociar con estos chicos infractores, como causa consecuencia, y empiezan a dejar, como te decía, el colegio, empiezan a asociarse como te decía con grupo de pares infractores, eh... empiezan a consumir más. Los chiquillos principalmente, buscan un refugio con estos grupos de pares que son como igual que ellos, entonces se meten en este problema. Empiezan con un pito, después empiezan con la cocaína, incluso muchas veces no tienen plata para la coca. Entonces muchas veces con pastillas, lamentablemente, la mayoría de los chiquillos ahora, se están intoxicando con pastillas. Entonces, y para poder obtenerlo, porque no tienen buenas relaciones en la casa, salen a robar y de manera gradual, han ido aumentando, digamos, los grados de delitos, empiezan claro, con hurto, con mecha, eh... robo con intimidación, parchao, que el otro día lo escuché, que no tenía idea lo que era. Cuando sale uno a robar con intimidación, los otros se colocan a los lados, para que no se escape la víctima. Entonces, eh... los chiquillos de alguna manera, buscan, claro, y para obtener eh... droga, una forma de cometer delitos, es ir eh... a hacer estos temas de infracción. En ese momento los chiquillos, por los relatos que me han dicho, no piensan en nada más que en... en obtener el objeto digamos, entonces como que ellos se bloquean y su intención es obtenerlo a toda costa. Entonces los chiquillos en sí, eh... lo empiezan, y por otro lado, también lo que he observado mucho, en este hecho de ser influenciable, eh... que los adultos los mandan a robar. Entonces me ha tocado muchas veces, que las mismas familias están en este tema, entonces los chiquillos se meten en eso y los mismos adultos los mandan a robar. Entonces, ellos no tienen mucho acceso a cambiar su forma

de vida, su estilo de vida, si están implicados en la misma situación que sus padres. Entonces desde ahí los chiquillos, eh... se ven yo creo vulnerables, a cambiar su forma, o cambiar la situación de la cual presentan. Pero para mí, son que solamente, eh... son unos niños, unos niños que son incomprensidos, y que lamentablemente y que particularmente aquí en La Pintana, no tienen acceso a otra forma de vida, porque la vida acá es así, y ellos se suman a esa vida que es natural y ellos la ven como normal. Entonces yo creo que los chiquillos principalmente, son vulnerables y son víctimas de su propio entorno.

Entrevistadora: Me voy a pasar a otro tema, que tiene que ver con las capacitaciones... ¿qué temáticas consideras tú que sería provechoso capacitar a los profesionales del programa 24 horas, para fortalecer, mejorar, eh... potenciar, los procesos de intervención con los niños? Entendiendo que el programa 24 horas, por lo general hace muchas capacitaciones.

G: a nosotros no nos hacen muchas capacitaciones, eh... les hacen más a MST que a nosotros. Ya. Pero si creo que en un tema para poder detectar de mejor manera las habilidades parentales de los padres. Yo creo que final eso, porque nosotros como, ya no le llamamos evaluación de riesgo, sino que equipo de detección temprana, que de temprana no tenemos nada, porque siempre llegamos cuando los niños ya están cometiendo delitos. Y que es un tema que también se está hablando el nombre. Nosotros principalmente, alimentamos el MST. Entonces eh... ¿me podrías repetir la pregunta?

Entrevistadora: ¿qué temáticas consideras tú que sería provechoso capacitar a los profesionales del programa 24 horas, para fortalecer, mejorar, sacarle más provecho a los procesos de intervención?

G: De repente es como medio eh... eh... expuesto, pero uno todos los días aprende cosas distintas con los chiquillos, entonces, porque ellos están en la calle y uno los ve de otra mirada. Entonces yo creo que de repente eh... sería bueno, uno como profesional se va eh... capacitando como siempre, depende también de las personales en las visiones de cada uno. Pero por un lado, desde la secretaría como te decía o desde un organismo competente para nosotros, tener las habilidades parentales y por otro lado también es

necesario, poder entregarles una visión desde los mismos chiquillos hacia nosotros, porque al final ellos son los que saben y los que están ese contexto. Entonces pueden ser estos chicos, que quizás ya no están cometiendo delitos, pero que si en alguna oportunidad tuvieron mucha infracción y llegaron al último grado de de, de la detención, eh... yo creo que nos den experiencia desde ellos mismos y nosotros poder entenderlos desde mejor manera.

Entrevistadora: ¿Y alguna capacitación que tú creas que para ti sea importante?

G: (silencio)

Entrevistadora: ¿o tienen relación con las que me nombraste anteriormente? ¿Cómo que a ti te gustaría tener, alguna capacitación en relación a los niños y a las niñas?

G: M..., a ver... (silencio) si, yo creo que, eh... bueno, cuando tú te encontras con los chiquillos, te encontras con distintas dificultades, que no tienen sólo que ver con las familias, en el acceso a la información, en el acceso a programas de especialización. Entonces yo creo que tiene que ver un poco más con eso, con tener una panorámica general, digamos, de todos los programas de gobierno que trabajan en beneficio, digamos de los chiquillos, porque si bien, viene cierto, nosotros tenemos los programas a nivel comunal, pero también existen a nivel extra comunal, o a nivel nacional, digamos, distintos programas, que pueden ayudar y a potenciar, digamos, las vivencias de los chiquillos, entonces yo creo que una panorámica general de todos los programas existentes para mejorar, digamos, los contextos de los chiquillos. Eso.

Entrevistadora: No sé si es que quieres agregar algo más, o decir algo más que yo no te haya preguntado.

G: No, no, está bien.

- **Entrevista 8:**

Entrevistada: H – PIE Amanecer – La Florida

Entrevistadora: si pudiese presentar, dónde trabajas y hace cuánto tiempo.

H: Ya, mi nombre es Catalina Barros, yo soy socióloga. Trabajo acá, es que tuve como unos saltos, porque trabajé antes acá, como en el 2012, ¿te acordai?, 2012, por ahí. Y trabajé como 7 meses. Y después me salí. Y ahora volví a trabajar acá, como hace tres semanas, y bueno mi labor acá, es la socioeducativa. Soy el tutor acá del programa PIE Amanecer.

Entrevistadora: ¿me podrías contar respecto de tu motivación para trabajar con los niños, niñas y jóvenes?

H: Eh... el tema de juventud, siempre la verdad me ha gustado. Hice mi tesis respecto a... eh... juventud y construcciones de masculinidad. Eh... eh... yo creo que la motivación más que nada parte desde un punto de vista crítico, eh... respecto del adulto centrismo y la... la poca la valorización que hay respecto de la niñez y de la juventud. Como que esas son mis motivaciones.

Entrevistadora: ¿influye de alguna manera, y lo señalé tu experiencia de vida, pero como algo personal, en la motivación para trabajar con los niños y niñas?

H: Eh... no sé, es que, la, la... la verdad no. Es que fue como un, un... descubrimiento que fui haciendo cuanto estudié el pregrado y ahí también trabajé, de manera independiente con compañeros, en labores también socioeducativas, pero eran espontáneas, de parte de ninguna organización ni nada.

Entrevistadora: ¿cómo los derechos de los niños y las niñas, influyen en los procesos de intervención social que tú realizas con ellos?

H: Los derechos de los niños, cómo influyen en los procesos de intervención. Bueno se supone que todos estos programas del SENAME están velando porque se cumplan estos derechos. Eh... ahora, desde un punto de vista crítico, yo creo que todo el mundo ya sabe

que ... como dependen del ministerio del interior, al final estos niños son cifras negras para las estadísticas de un país que está en vías de desarrollo, entonces... eh... del dicho al hecho hay mucho trecho. Esa es la... la cosa. Claro, porque se pueden presentar súper... súper loable la labor, pero yo igual encuentro que SENAME es un poco perverso en estas cosas, respecto a lo que apuntan. Básicamente lo que quieren sacar es esa estadística negra que son todos estos niños.

Entrevistadora: ¿tú logras ver los derechos, por ejemplo o incorporarlos de alguna forma en el trabajo diario con los niños, en los planes de intervención?

H: Es que yo creo que, o sea por lo menos los casos que me han tocado a mí, igual han sido niños que... igual necesitan harta contención, y yo creo que... claro, sí, la mayoría ha estado abandonado, se han socializado en la calle, entonces dentro de esos derechos igual el, el... ser querido y ser escuchado, igual yo creo que los tutores acá tratan de hacer eso, por lo menos escucharlo, en la primera eh... la primera cosa que uno hace cuando entra en el vínculo es tratar de estar interesado en el niño, porque yo creo que nadie se ha interesado en ellos.

Entrevistadora: ¿Me podrías contar si te gustaría especializarte en temáticas de niñez y juventud, y si es que ya te especializaste de qué se tratan?

H: Eh... me he especializado en género, pero me gustaría especializarme en juventud. La verdad es que no he visto las ofertas programáticas que hay respecto a eso, pero... sí el tema juventud, sí me gusta mucho.

Entrevistadora: Ya, ahora me voy a pasar al plano de la intervención propiamente tal. ¿Me podrías describir, eh... cómo generas el vínculo con los niños y las niñas, y cuál es la forma de interactuar con ellos?

H: eh... el vínculo, o sea, depende igual... es súper variable dependiendo del niño. Pero... generalmente se trata, siempre de... las primeras salidas que sean recreativas, no se po, algo que les guste a ellos. Se les pregunta, ¿qué te gusta a ti?, ya, entonces vamos a hacer eso. Dentro de las posibilidades que nos da el programa también. Y... bueno de ahí, eh...

en el momento en que uno empieza a hacer estas salidas recreativas, de esa manera, uno empieza a preguntarles sus gustos, sus intereses y ahí yo creo por sobretodo, eh... que el niño te veo presente ahí, que vayan a cumplir con los compromisos que tienes, por ejemplo, si le dices la próxima semana te voy a venir a ver a las tres: estar ahí a las tres, cachai. Como cumplir esas cosas, que la verdad, dentro de sus familias no ha pasado eso. Entonces, el que alguien esté interesado en ellos, igual es como motivante. A veces, jajaja.

Entrevistadora: ¿me podrías señalar, eh... y describir cuáles son los espacios de intervención, espacios físicos dónde ustedes se reúnen con los niños y las niñas?

H: eh... nosotros hacemos visitas domiciliarias, pero... siempre... igual los vamos a ver a las casas, pero de repente uno los pilla en las casas, va a los colegios, sino están en los colegios, uno de repente se da vuelta en las plazas para ver si los pilla, o los amigos, eh... es como, no se po, dentro del barrio, acá toda la zona eh... sur oriente

Entrevistadora: ¿y ustedes que zona atienden de la florida?

H: Todo el sur oriente. ¿Es todo el sur oriente, o una parte además? (le pregunta a otro profesional que se encuentra en la oficina, quien responde: desde departamental hasta vicuña, cuatro cuadras arriba de Tobalaba, y hacia abajo, Vespucio, ese es el rectángulo), sí.

Entrevistadora: Acá son los dos PIE.

H: sí, este es el PIE Amanecer y el otro es el PIE Arahui que ve el sur hacia el poniente. Que también tienen 50 plazas y funciona todo igual.

Entrevistadora: ¿cuáles son los canales o vías de comunicación que tú manejas con los niños y con las niñas?

H: ¿de qué manera?

Entrevistadora: cuáles utilizas, cómo tú te puedes comunicar con ellos.

H: Yo creo que... a ver... ¿así como para empezar a generar el diálogo dices tú, así como....?

Entrevistadora: Por ejemplo, algunas personas me dicen que utilizaban el whashap, por teléfono, por correo.

H: ¡ah, eso! Eh... a los chiquillos, eh... hay un Facebook que utilizan del PIE Amanecer. Igual hay un whashap.

Entrevistadora:: ¿es un celular institucional?

H: sí, es de acá del programa. Y eso... porque los personales no los utilizamos.

Entrevistadora: Ya. ¿Me podrías describir cómo se desarrollan las sesiones, entrevistas o encuentros con los niños y con las niñas?

H: Depende... en que estadio este... el caso con el niño. Si por ejemplo, si está recién ingresando y está recién generando el vínculo entonces, eh... Espera, ¿cómo era la pregunta?

Entrevistadora: ¿cómo se desarrollan las sesiones?

H: bueno, eso es lo primero. Vay a conocer el caso, hací toda esta parte administrativa del diagnóstico, del psicodiagnóstico, etcétera, etcétera, y luego eh... a medida que... ya te vas conociendo con el niño, eh... tratas de ver como las, de enfocar las problemáticas que tiene, que ellos tienen, y tratar de darle una solución a los que se puedan. Y eso se hace con las tripletas. Y ahora...

Entrevistadora:: ¿ustedes trabajan en la modalidad tripleta en todos los casos?

H: sí. Ahí con la trabajadora social y la psicóloga se hacen un encuadre más o menos de los objetivos que tenemos y de qué manera lo podemos cumplir, y... ahora estamos tratando de... de... de ir generando micro acuerdos con el niño, de manera, para que sea vea de manera horizontal y... sea como un diálogo y no como una objetivo impuesto. O un acuerdo impuesto para ellos. Y esa es la manera.

Entrevistadora: ¿cómo crees tú que los medios de comunicación, la televisión, los diarios, el internet, influyen en los procesos de intervención con los niños y con las niñas?

H: (silencio) cómo, ah... No entiendo como muy bien, a ver. Como, o sea, es que la televisión y todo esto, influye en todo, en todo ámbito para los cabros. No se po, a ver, así como específicamente en la intervención.

Entrevistadora: por ejemplo, algunas personas que he entrevistado, me dicen por ejemplo los medios de comunicación influyen negativamente, porque por ejemplo, hay una especie de estigmatización hacia los niños y las niñas. Como por ejemplo, este niño y niña que es delincuente, que...

H: Pero ahí te están respondiendo respecto de la visión que tienen los otros de los niños, porque el niño, eh... de qué influye la televisión a los medios, eh... que lo va a influir de todas maneras. De repente las conductas hipersexualizadas que tienen, eh... súper erotizadas. Pero yo creo que eso le pasa a estos niños como a cualquiera la verdad que sea socializado bajo la caja de la televisión, solamente que hay unos más vulnerables que otros, porque no hay una contención o un diálogo respecto de las cosas que estai viendo, una problematización respecto de eso. Y eso po.

Entrevistadora: Ya. ¿Cómo crees tú que los marcos institucionales, de la municipalidad, del SENAME, de la subsecretaría, influyen en los procesos de intervención con los niños y con las niñas?

H: (silencio)... Los marcos institucionales, eh... o sea yo creo que, desde la institución hay un desanclaje yo creo entre los objetivos que ellos tienen a la práctica, así como se da en los tiempos ya materializados, con la intervención en sí, con las familias, con el niño, o sea, te piden ciertas cosas que la realidad es tan compleja que se viven de repente no se pueden cumplir po, cachai. Muchas veces a compañeros le ha pasado, que a veces que el tribunal, los magistrados, los retan, no se po, porque no han podido hacer nada. Es que, de repente, hay realidad que escapan a lo que nosotros podemos hacer, por cachai. Entonces,

yo creo que como que... dentro de sus oficinas, estas instituciones tienen todo un proyecto súper bonito armado, pero en la realidad, ahí les falta como el espacio de comunicación, de que no se pueden lograr.

Entrevistadora: ¿me podría describir cuál es la manera en la cual llevas a la práctica todos estos marcos institucionales, que aparecen como en el papel?, y si es que hay algún enfoque que a ti te haga sentido.

H: (silencio) como lo llevo en el papel.

Entrevistadora: como llevas a la práctica lo del papel, o sea, los objetivos, eh... cómo lo llevas a la práctica en el día a día.

H: (silencio), a ver... es que básicamente SENAME igual te pide que si son infractores, que no delincan más. Eso es lo que te piden, entonces.

Entrevistadora:: Ese es como el objetivo finalmente. Entonces ¿cómo eso lo puedes llevar a la práctica?

H: eh... es bastante complejo, porque de repente todas estas conductas delictivas son... son no sé, transgeneraciones, son prácticas que han sido naturalizadas porque... a no ser, o sea, que sacará a la persona de ese medio cachai, si desde chico está viendo eso, no... de repente es súper complicado y no... y llevarlo a la práctica, no se po, a veces solamente podí hacer cosas súper específicas y coyunturales, así como no se po, si el niño anda sin carnet, sacarle el carnet para que no se lleven detenido, no se po, cosas así. Pero más allá, así cambios significativos, es súper complicado, así como si no quieren que delincan más. No sé, esos son casos que de repente, claro se escapan de las manos, porque eh... es todo el sistema familiar, el que está inserto en... en esos comportamientos. Entonces...

Entrevistadora: ¿y hay algún enfoque, del SENAME, de la Subsecretaría, de la Municipalidad, que a ti te haga más sentido?

H: (silencio) No, la verdad no. Porque eh... como te había dicho al principio, a mi... respecto al tema de juventud y niñez, etcétera, etcétera, eh... hay una... tengo una visión

súper crítica respecto al adultocentrismo y para las instituciones, cachai, de un punto de vista institucional, eh... los niños y los jóvenes no tienen ni voz ni voto, entonces cualquier enfoque que ellos tengan, la verdad es que no sentiría cómoda.

Entrevistadora: Eso tiene mucha relación con la pregunta anterior, o sea, con la pregunta que viene ahora. Porque yo te iba a preguntar, si es que existe alguna ideología, lo llame yo, o finalmente, algún interés personal tuyo, que tú lo lles a la práctica en esta pega, que tú lo persigas en este trabajo, que yo me imagino que tiene que ver con el tema del adultocentrismo.

H: Si po, si tiene que ver con tratar de tener un poco esta relación, las relaciones un poco más horizontales. No porque hay una falta de experiencia, porque no me gusta hablar de madurez o de inmadurez, si hay una falta de experiencia, o cosas así, eh... no tengo porque invalidar su voz. Entonces, eso es lo que trato de hacer, como no juzgar, también, escuchar primero y... tratar de mantener una relación horizontal, pero también, porque muchas veces pasa que si... si, te transformai así como un par o un amigo de los cabros, y las familias, así como que de repente tu les dai la mano y de repente, jajaja. Hay que tratar, de repente, de poner su, su... sus como paralé, de repente respecto de ciertas prácticas para que también no se aprovechan, ya que muchas veces están acostumbrados así, como a programas súper asistencialistas, así como ayúdenme, háganme todo y todo eso, eh... no po. Uno también trata de, de... de mostrarles herramientas, de mostrarle a la gente que tiene las herramientas de repente, para cambiar sus situaciones.

Entrevistadora: ¿y cómo tratas, o sea, cómo se traduce esto de la relación horizontal con los niños y niñas?

H: ¿en la práctica?

Entrevistadora: sí.

H: mmm... es que yo creo que tiene que ver con... de qué manera tú te sientes con ellos a conversar. Tiene que ver mucho con los actos, con las prácticas... no sé po. No podría decirte, así como: esto y esto es lo que hay que hacer, no, sino que... la disposición que

uno tiene cuando se escucha al niño yo creo. Es eso. No sabría cómo explicártelo. Tiene que con la disposición, de no ponerse en una... como en un pedestal: yo soy figura SENAME y tú eres un niño. Entonces, es eso, tratar de no demostrar una relación desigual de poder. Es eso.

Entrevistadora: si pudieses señalarme algún aprendizaje durante los años de trabajo que tú llevas, ¿cuál podría ser en relación a los niños y a las niñas?

H: Mmm... aprendizaje. Yo creo que mi mayor aprendizaje, es que... respecto a... no se po, situaciones... lo mismo que te decía, eso de que las familias están tan acostumbradas a que uno le haga todo, eh... que lo que he aprendido de repente de manejar situaciones de crisis, que las familias te depositan toda la esperanza y responsabilidad de que las cosas mejoren en tú figura como, como... como funcionario de SENAME. Como que... igual los chiquillos, entre los psicólogos, las tripletas y todo eso... eh... con la experiencia se trata de... de manejar esas situaciones, como que... porque al principio cuando llegué, muchas veces habían situaciones que escapaban de mis capacidades y... y... me veía como ya desbordada respecto de eso. Entonces ahora, como más o menos con la práctica, se cuándo parar a la gente, cuando no, como conversar, etcétera, etcétera.

Entrevistadora: Si pudieses describirme a los niños y a las niñas con los cuales tú trabajas, ¿Qué me podrías contar de ellos?

H: (silencio) mmm... pucha, son cabros que están súper dañados, pero tiene que ver con una estructura económica, social, cultural que escapa más allá de sus situaciones, sino que tiene que ver con el mundo, que es súper violento con ellos y con familias y con ellos, y... no sé po, son cabros dañados. De alguna u otra manera, uno más alto y otros más bajos, entonces son cabros que están dañados por el lugar donde nacieron, cómo nacieron, etcétera, lo que no significa que ellos puedan escudarse siempre en esta situación, si ellos también las posibilidades. Hay que ver la manera de poder generar las herramientas, para que ellos puedan, no se po, ir ordenando su vida o... o no se po, para tratar que la existencia sea un poco más agradable de lo que les tocó.

Entrevistadora: Ahora ..., me voy a pasar como al plano de las capacitaciones, porque por lo general, el programa 24 horas, tiende a capacitar, por ejemplo, cuando yo estaba en la OPD, fui a algunas capacitaciones, ¿qué temáticas consideras tú que sería provechoso, que los profesionales del programa 24 horas, fueran capacitados?

H: Mmm... yo creo que hay temas que... son bastante complicados, como cuando hay abusos y violaciones, yo creo que hay que capacitar a los tutores, a la gente... que hace las labores socioeducativas, porque son temas igual complicados, que unas veces uno no sabe cómo tratar. Eh... eso po y no se po, también eh... el tema, yo creo que también deberían capacitar bastante con el tema juventud, también desde una manera crítica, como lo toma Klaudio Duarte, por ejemplo.

Entrevistadora: Está todo el rato en mi tesis.

H: jajaja. Eh... entonces, yo creo que esas serían como las temáticas importantes. Así como, el abuso sexual y violación, son como cosas... cosas que a uno de repente se le escapan. No sabe bien cómo actuar frente a eso.

Entrevistadora: ¿y hay alguna temática que sea de tu interés?

H: El tema juventud y niñez, sí. Esas son.

Entrevistadora: ¿hay algo que yo no te haya preguntado, que te gustaría agregar?

H: mmm... no, la verdad que no.

- **Entrevista 9:**

Entrevistado: I – COSAM La Florida

Entrevistadora: si me puedes contar tu nombre, dónde trabajas.

I: mi nombre es ... , trabajador social, coordinador del programa eh... de salud mental infante adolescente de la comuna de la florida.

Entrevistadora: ¿me podrías contar respecto de tu motivación para trabajar con niños, niñas y jóvenes que participan del programa 24 horas?

I: habría que partir contextualizando un poquito el programa. Acá... a ver... el programa 24 horas surge en 8 comunas de la región metropolitana y en las 8 comunas se desarrolla de manera distinta, ya. Ahora, sobre todo en los equipos clínicos en salud mental, nos desarrollamos completamente distintos unos de otros. Acá en la florida, si bien atendemos preferentemente a los chicos 24 horas, no son exclusivos. De hecho yo te podría contar que nuestra menor cantidad de pacientes que ingresan, el 23% más o menos de los pacientes que ingresan, son del programa 24 horas, ni siquiera del listado 24 horas, que eso es otro detalle. Ya. Así que partiendo por ahí, yo podría contarte un poquito de la motivación de trabajar con niños y jóvenes con problemas de salud mental, no tanto por los chicos del 24 horas, como te contaba, tampoco son muchos los casos. Ahora sí hemos tenido la ventaja, de poder crear un, un programa desde sus inicios, pensando en gente con temas vulneración. Si, que presenta alguna temática en vulneración, entendiendo que, dificultades a nivel familiar, problemas a nivel familiar, en temas de vulneración, conllevan también riesgo sociodelictual, riesgo de drogadicción, riesgo de comportamiento eh... delictual, reitero, para más adelante. Entonces en eso nos enfocamos un poco acá en el programa, en la comuna de la florida. Ahora mi motivación es eso, o sea entender que desde antes puedas conocer la realidad, desde más chico lo puedas conocer, es mucho más lo que puedes tú hacer, es mucho más el cambio que tú puedes conseguir. También, entendiendo que entre más pequeño el individuo, jajaja, eh... más fácil, por así decirlo, es cambiar el comportamiento, o... generar límites en el

comportamiento. Entonces desde ahí un poco la premisa de, de trabajar acá, además de que nunca había trabajado con niños, entonces por querer aprender un poco. Eso.

Entrevistadora: ok. Muchas gracias. Eh... ¿influye de alguna manera tu experiencia de vida, y le puse experiencia de vida, porque es en el fondo tu vida en general, alguna experiencia en específico, en la motivación para trabajar con los niños y con las niñas?

I: (silencio), mira... surgen personalmente dos cosas: a mi siempre me gustó la parte comunitaria, en el área del trabajo social. por lo menos yo vengo la católica y ahí se divide en mi tiempo: comunitario, familia y... y... laboral. Y a mi me gusta mucho más el área comunidad. Y eso mezclado un poquito, con mi experiencia en scout que fui 12 años scout, entonces y de hecho fui 5 años dirigente aquí en la florida, jajaja. Entonces mezcla un poquito eh... esta motivación de la comunidad, motivación por los chicos. Fui también, aproveché de ser jefe en estos 5 años en la florida, en el... en un grupo de muy escasos recursos, entonces, todo eso me ayuda y me motivó un poquito para trabajar y me entregó hartas herramientas para poder hacerlo. Si. Yo creo que eso principalmente me mueve.

Entrevistadora: súper. ¿Cómo los derechos de los niños y las niñas influyen en los procesos de intervención que realizas con los niños?

I: yo creo, jajaja, que es una muy complicada pregunta. Es que es difícil decirte cómo los derechos de los niños influyen, ya. Si bien hay, están los artículos de los derechos del niño, la verdad es que no hay ninguna ley en este país, no hay nada que ampare a los niños, más allá que un derecho, si, que adscribe Chile al igual que muchos países. Pero más avance que eso no hay. Entonces, la verdad es que... son más las discusiones, o sea, es trabajo en un equipo multidisciplinario con médico, psiquiatra, terapeuta ocupacional, psicólogo, y todos tienen, entienden, o poseen un entendimiento distinto de los derechos, de la vulneración, del tratamiento con los chicos. Entonces desde esa discusión, ir enriqueciendo y como viendo, ir revisando los casos, ir pudiendo, tratar, tratar de entender un poquito de esto que son los derechos. O sea, te lo expreso un poco así, porque... porque también nos toca conversar, dialogarlo mucho con la ley, con la justicia, o sea, bueno con

OPD, con tribunales de familia, con la fiscalía y cada vez se vuelve un poquito más decepcionante esto de que no hay amparo para los niños, o sea, no hay ley. Hay un derecho, pero no hay ley. Y este derecho es tan grande como que tú digas, vamos a cuidar a nuestros niños, o sea no hay algo delimitado. Y eso, o sea no te podría hablar que trabajamos desde los derechos del niño, sino más bien trabajamos desde lo que entendemos que es eh... la crianza de los chicos, que también entendemos que es un aprendizaje, un crecimiento sano de los niños, cachai, todo según ciclo vital. Desde ahí que nosotros nos amparamos y que va muy de la mano también con los derechos de los niños, que es súper amplio. Entonces podrían tener cabida en todos lados. Pero yo creo que desde ahí, por lo menos trabajamos y que yo también trabajo un poco, cachai. O sea hay chicos que de repente, los derechos te dicen, hay que... acusar, de que el niño estaba siendo maltratado, pero si tu llegas y, y... vas a la justicia, pierdes el vínculo y sabes que el chico se va a quedar sin terapia. Por ejemplo, ahí hay que ver, hay que discutir, ¿qué es lo privilegiamos?, los derechos, estos que dicen los niños de que hay que ir a denunciar, o también el derecho que dice que es necesario una buena salud y atención sana y que obtenga. En ese caso, una cosa te va a quitar lo otro. Entonces, na po, se vuelve discusión, se vuelve acaloradas discusiones, jajaja, entretenidas discusiones y siempre tratando de buscar lo mejor para los chicos, desde lo que creemos.

Entrevistadora: ok. Eh... ¿me podrías contar si te gustaría especializarte en temáticas de niñez y juventud y si es que a especializaste de qué se tratan?

I: en temáticas de niñez y juventud no. Tengo un pos título en familia. Eso, que familia es transversal a todo. No, no me he especializado. La verdad es que no tengo muchas ganas “de especializarme en nada”. Voy tomando cursos, voy tomando capacitaciones, en el área de salud, las capacitaciones en salud mental infanto adolescente, adultos, en diferentes temáticas son constantes, todos los semestres, todos los años, tienes, te van invitando y tú te puedes ir acercando, o sea, eso. Eso cachai. Entonces en la relación con los demás profesionales, tenemos la ventaja de hartos profesionales que hacen clases, entonces nos mantenemos, yo también hago clases entonces nos mantenemos, como al pendiente del...

de la actualización en conocimiento, de hecho vamos a transmitirla. Entonces eso que es un poquito más informal, por decirlo de alguna forma, es de la manera que nos mantenemos eh... que nos vamos auto capacitando y nos vamos mejorando, pero que quiera tomar un curso o un magíster o algo así, la verdad es que no está dentro de mis planes más pronto. Jajaja.

Entrevistadora: ok. Ahora me voy a pasar como al plano de la intervención. En algunos equipos le llaman acompañamiento, como a ti más te acomode. ¿Me podrías describir el vínculo y forma de interactuar con los niños y las niñas?

I: en mi caso, mi vínculo parte eh... desde un aspecto formal y encuadre. O sea yo soy la persona que hace los ingresos en el equipo, soy la primera cara visible de las familias y los niños, y mi pega, es... a ver, revisar y hacer en 45 minutos tratar de sacar la foto, como se dice, o sea, para poder revisar la parte judicial, vulneración, salud mental, patologías, etcétera. Eh... y también encuadrar, explicar que es este tratamiento, los pasos a seguir, respeto mutuo que debiese tener, usuario con, con terapeuta. Eso por un lado. Es difícil un vínculo en 45 minutos, jajajaj, pero sí tratando de buscar estrategias, dependiendo de la persona que tenga al frente, de, de que hable, necesito que hable, que me converse, que me cuente un poco de su realidad. Y aparte de eso, tengo como una de mis labores ver toda la parte de... social, o sea si es necesario generar redes, los terapeutas me cuentan que hay distintas dificultades y puedo hacer entrevistas, sobre todo con los papás para ver el tema de redes. O sea, me enfoco mucho más en los padres, temas judiciales, si es que hay que poner una medida de protección... Ese es como la vinculación, pero soy como el malo de la película, el que siempre... nada po, para que no se pierda el clima terapéutico, el vínculo terapéutico, soy el que tiene que avisar a los papás que vamos a tener que proceder a una medida de protección, tiene que encuadrar, si no viene más vamos a tener que dar el alta o van a tener que continuar en otro programa. O sea, yo soy ese que hace un poquito el juego de, de policía malo. Mientras que el resto de los profesionales que hacen terapia constante, eh... ellos mantienen el vínculo y tratan de alejarse un poco de eso, para no perder esa vinculación. Eso un poco mi vínculo, un poco de... de lo que es

programa propiamente tal. Estamos empezando ahora con actividades grupales, pero, pero muy nuevo.

Entrevistadora: pero, ¿tú haces el taller también?

I: lo que pasa, a ver, para el programa estamos empezando. Ayer tuvimos el primer taller grupal. La primera actividad grupal y llegaron 3 chicos, entonces estamos empezando con eso y lo hago junto a la psicóloga, entonces somos tres terapeutas y nos vamos apoyando en este proceso y la idea del taller es que sea un espacio de socialización, entonces ahí te vinculas más desde la realidad, los intereses propios de los chicos, van buscando eh... otra forma de relación. Eso en cuanto al programa. También hago otras cosas en COSAM, o sea con otro programa de la adolescencia, que yo hago talleres de reciclaje, de baile, de fútbol, de cosas así, pero eso no es propiamente tal de programa 24 horas, en salud mental. Pero eso es como un poco la vinculación.

Entrevistadora: me queda súper claro. ¿Me podrías señalar o describir, cuáles son los espacios de intervención, cuando me refiero a espacio, como los lugares, eh... el box, las plazas?

I: Mira, en la esencia y la base del, del... de nuestro trabajo, voy a hablar del programa, porque yo soy parte del programa, es en el box, o sea acá en el centro. Ahora con estas actividades, ya no tanto en el box, en el centro en sí. O sea, está la invitación que los chicos vengán y participen también de otros programas, de otras actividades. Pero es básicamente es uno a uno el terapeuta con el usuario, con el paciente o con su familia. Sí, ese es como el escenario principal. Ahora también no tenemos muchos recursos, pocos, pero dentro de lo posible, cuando tenemos que ir a hacer rescate, cuando es necesario hacer visita domiciliaria, también hacemos eh... visitas de resca... a los hogares, en revisar casos, en ver las dinámicas que se generan al interior del hogar. Eso sería como en un segundo espacio y ya lo último sería en... las distintas actividades que hacemos con la comunidad. Sí, tenemos talleres en... hemos desarrollado talleres en jardines infantiles. Sí, como temáticas de generar un tipo de promoción y prevención en salud mental eh... tenemos talleres también, junto con otros programas de COSAM en canchas de fútbol, donde

hacemos talleres de fútbol, eh... vamos a colegios, hemos participado también de recreos, eh... preventivos, saludables, ferias de salud en la comuna, o sea en, en... en la comunidad también estamos, pero, pero en menor medida te diría yo y también distintos profesionales, o sea es muy difícil que yo pueda participar de todas las reuniones, de todas las actividades, porque me quedaría sin tiempo para hacer ingresos y atender pacientes, entonces nos vamos turnando. Por eso te hablo que esto es un programa, más de la realidad propia es las decisiones del programa las que van que se privilegian, para ver quien va a donde, cuales son las necesidades de ir a una reunión, de participar en la plaza, de ir, etcéta, al parque, bueno, donde haya que ir.

Entrevistadora: ¿cuáles son los canales de comunicación que tú manejas con los niños y con las niñas?

I: ¿más allá del verbal dices tú? Del presencial

Entrevistadora:: si

I: jajaja, o sea. En un primer momento es presencial y la forma de comunicarse es básicamente eh... teléfono para poder ver hora, pero a ver, hay que diferenciar un poco. Viene el chico, al ingreso, sí. Al ingreso se le da mediamente hora, se entrega por mail, pero al profesional que solicita, o sea a nosotros nos deriva gente de salud primaria, de los hospitales, sótero del río, la gente de tribunales, nos llega gente eh... de la red 24 horas, de la red de SENAME en general y además espontánea, que esas son las menos, pero como veras son varias instituciones y ellos, vía correo electrónico, el profesional que identifica alguna dificultad, nos solicita una hora y nos envía una ficha de derivación y yo le entrego la hora de ingreso vía mail. Entonces, es ese profesional quien entrega la hora y se, se conversa con ellos, que por favor realicen motivación para que vengan. Entonces se le entrega la hora, el profesional se la otorga a la familia y luego yo espero el ingreso. Una vez que está el ingreso, se conversan los temas, que se yo y luego se da hora con el próximo profesional y ahí se le entrega un carnet con sus horas. Posterior a eso, básicamente la comunicación es tarea del administrativo, que es el secretario en este caso, del programa, quien recibe muchas veces llamados de los pacientes de, se me olvidó la

hora, se me olvidó el carnet, cuando tenía hora, o cuando no vienen, de llamarlos y decirles, oiga hay nueva hora y tiene tal y tal...

Entrevistadora:: ¿y ese llamado lo hace el secretario?

I: todo el secretario. Nosotros llamamos básicamente cuando hay que... eh... es algo muy urgente, revisar o preguntar temáticas muy puntuales respecto a educación, colegio, si hay que cambiar alguna hora, pero por motivos eh... especiales, o si es que hay que cambiar la hora y a la vez consultar cómo ha estado el paciente, hacer un seguimiento vía telefónico y lo podríamos hacer nosotros, pero básicamente esa comunicación de rescate, propiamente tal, la haría el... el administrativo. Nosotros lo que mantenemos es verbal. Ahora si lo quieres tomar también como un medio de comunicación, están las reuniones de coordinación con las distintas instituciones, o sea también asistimos a reuniones o ellos vienen para acá, en donde conversamos con profesionales del área más asistencial, protección, rehabilitación, etcétera, nos juntamos con ellos y conversamos del paciente en sí, o podemos coordinarnos y ver cuáles serían las actividades o los pasos a seguir que harían cada uno. Entonces un poquitito también, sería información del paciente, comunicación del paciente, pero de manera indirecta, a través de otro profesional. También obtenermos información que el paciente pudiese estar hablando con otros, con un psicólogo, ponte tú del PIE. Entonces ahí también nos cuenta lo que ha visto él, ver su apreciación y ahí también vamos investigando, para poder atender.

Entrevistadora:en dos oportunidades me has dicho la palabra rescate ¿me podrías contar un poquitito, a qué te refieres con el tema del rescate?

I: lo que pasa es que los pacientes dejan de asistir, en salud mental las estadísticas indican que eh... 80%, 70% de los pacientes abandonan, dejar el tratar, dejan de venir, ya. Eh... se le llama rescate cuando dejan de venir y por tanto hay que llamar para motivar, por así decir, recordar de por qué están acá y brindar nueva hora con el profesional que corresponde. Si. Entonces cuando faltan, por ejemplo con la psicóloga y era la hora que tenían, eh... el, el... como se llama, el secretario llama a las familias y les dice, usted faltó, qué pasó, eh... bueno le vamos a brindar nueva hora la psicóloga. Entonces en el caso

nuestro se realizan tres rescates, dependiendo el paciente, pero lo básico son tres rescates. Si no asiste, se daría el alta administrativa o alta por abandono. Digo depende del paciente porque si un paciente del PIE, nos comunicamos con el PIE para poder ver qué ha sucedido, si tienen noticia, si es posible que ellos nos ayuden en la parte más de terreno, porque ellos asisten a terreno, si es un paciente con una patología muy severa, nosotros hacemos rescate, mediante visita domiciliaria. Entonces, todo depende del... del paciente que tengamos, sí, y cuantas veces haya faltado y con qué profesional también.

Entrevistadora: eh... ¿me podrías describir cómo se desarrollan las sesiones, entrevistas o encuentros, que tú tienes con los niños y las niñas?

I: como te decía, yo solamente hago ingreso. En la parte del ingreso es, son como... a ver, en un primer comienzo es saber la información general: nombre, Rut, qué se yo, fecha de nacimiento, etcétera. Eh... se plantea una conversación directa con el usuario, siempre acompañado de la mamá, a no ser que sean mayores de 14 años, que yo les pregunto si quieren una entrevista solo o si no tienen problema que se queden los papás, eh... comúnmente dicen que no tienen problema y los papás se quedan y conversamos igual. Converso primero con ellos, consulto respecto a colegio, comportamiento del colegio, amistades, polola o algún pololeo. Eh... situación en la casa, si hacen deportes, todo eso, tema alimentación, sueño. Todo eso es un primer momento, en cuanto al chico. Después le pido al chico que salga y me quedo con los papás o con el adulto que los acompañe, vuelvo a consultar un poquito, respecto de lo que saben del colegio, si han tenido que ir colegio, si han tenido que... si han visto algo raro en la casa, qué se yo, eh... y también por todo el tema eh... de la primera infancia, o sea: embarazo, parto, caminar, todo eso, que tiene que ver con antecedentes en salud mental, sí, y todos los antecedentes familiares, para otros, o sea si tenemos, jajaja, si conocemos ya de la familia que haya tenido problemas en salud mental. Eso es básicamente como se estructura: primero el chico, en general, mamá después general y esos antecedentes ya más familiares.

Entrevistadora: ¿cómo crees tú que los medios de comunicación influyen en los procesos de intervención que se realizan con los niños y con las niñas?

I: (silencio)... mmm.... Complicado poder saber porque, o sea los medios de comunicación en este momento influyen en todo, no creo que solamente con los chicos o... las chicas y nosotros también. Hasta a mí me pasa llegar a casa a ver y no veo noticias, básicamente ver lo que veo acá todos los días, entonces, es como reiterar, reiterar y mostrar indicadores que no son muy reales de los que manejamos nosotros acá, jajaja, sobretodo en el sistema de salud, entonces como que lo evito un poco. Pero en los chicos cuando llegan, hay que entender que el perfil más grande de los que vienen con nosotros, son por temas conductuales, o sea que nos les interesa un poquito seguir la ley, por así decir, o lo correctamente establecido, no es de su interés. Entonces la utilización de lo que ellos se informan, mediante los medios de comunicación, siempre es un argumento para ellos, para no hacerte caso, para no hacer caso en el colegio, o sea imagínate lo que está en boga en este momento que la florida es la comuna que está, que hace poco cosechó, no sé cuántas matas de marihuana y nosotros trabajamos en COSAM, trabajamos con temas de adicción, eso lo muestran los medios de comunicación, o sea cada canal no ve y desde ese punto de vista de cada periodista, eso ha sido un tema importante para nosotros, ha sido un argumento constante, pero si el alcalde permite la marihuana, por qué yo no puedo fumar. Entonces... más que los medios de comunicación, tiene que ver con la personalidad de los chicos y como quieran entenderla, las cosas. Nosotros igual con ellos, hacemos trabajo, dependiendo de la patología, de poder revisar, poder leer, meterse en internet, diario, poder ver noticia, eso es parte también de la salud mental, parte del día a día y lo podemos hacer juntos para poder enseñar y poder ir guiando un poquito, ir generando límites. Pero... no sé, yo creo que es parte más del argumento y parte más de... este quinto poder que jajajaja, el periodismo, los medios de comunicación que nos invaden a todos de una u otra forma. Eso.

Entrevistadora: ¿cómo crees tú que los marcos institucionales, comuna de La Florida, el ministerio de salud, el marco del 24 horas, influyen en los procesos de intervención que se realizan con los niños y las niñas?

I: (silencio)... o sea, de todos lados. Como te decía en salud mental es lo quieres ver... es muy grande todo. O sea, lo que tú te desarrollas día a día, la educación que tuviste desde chico, los límites que te entregaron tus papás, colegio, etcétera, eso fueron creando personalidades y de alguna manera tu forma de enfrentar la vida y desde ahí también tus mecanismos para estar más sano o con menos dificultades en la salud mental. En ese sentido, si vemos que los, que las sujetos que llegan con nosotros, sea 24 horas, sea en general los problemas que tienen son de distintas índole, o sea tú encontrarías dificultades en todos los sentidos desde lo territorial, comuna de la florida aquí es enorme, son nueve consultorios, no es lo mismo un paciente que se atiende en un consultorio que se atiende en otro, eh... nosotros estamos con directrices directas desde el ministerio de salud y del servicio de salud, eso también de repente difiere en lo que pudiese llegar a hacer la corporación de salud, entonces tenemos que atender a esos tres requisitos por así decir, para poder entregar eh... nuestra... eh... nuestra terapia, tenemos que atender también el tema legal, eh... no podemos contar lo que hacemos con los pacientes, tenemos que estar hablando con OPD de repente y nos piden información y tenemos que ser súper cautos en la información que le entregamos. Nos llaman los colegios, nos piden otro tipo de información, nos obligan poco menos a que tenemos que mandar informes y nosotros le explicamos que eso legalmente no es así. Entonces más allá del marco institucional, con COSAM, con la municipalidad, con el servicio, con el ministerio, etcétera, te enfrentas a sujetos multi problemáticos y cada uno de sus problemas que tú puedes ir visualizando, tienen marcos individuales o marcos que pudiesen entregarte una solución, por así decirlo, que es un poco la división de este país, en cuanto al abordaje de los problemas. Entonces muchas veces estás atado de manos. Abordas, ves, medicas, tratas de entregar la terapia, idear alguna manera de poder hacer redes, pero, pero a veces te ves muy atado de manos, desde el conocimiento desde la dificultad y desde esta... no sé, ¿desconcentración? Del poder por así decirlo, que está un poquito marcado en todas las comunas, no sólo acá.

Entrevistadora: tiene que ver mucho con lo que me respondiste, pero igual te voy a hacer la pregunta, ¿si me podrías describir cuál es la manera en la cual llevas a la

práctica todos estos marcos institucionales que tú me nombraste y los enfoques del programa 24 horas?

I: (silencio) a ver... bueno, el 24 horas que era vida nueva antes, que en vida el lema era como... intervención oportuna

Entrevistadora: atención temprana

I: atención temprana y oportuna. Y 24 horas, no tengo idea cuál será el pie de página que tendrá, ya. Eh...

Entrevistadora: que es lo mismo, tiene que ver con cambio de gobierno.

I: sí, estoy de acuerdo, finalmente el 24 horas empezó con Bachelet, eso lo conozco, jajaja. Eh... atención temprana. El tema es que... claro nosotros desde el 24 horas lo que tratamos de... de... abordar es ver llevar lo más chico posible a los casos, o sea... identificar familiar o dificultades al interior de la crianza de los chicos, cuando los chicos tienen 2 o 3 años y poder ayudar a las familias en esos mecanismos de crianza, ya. Por ahí atendiendo un poquito a esta atención temprana, a esta atención oportuna y también a los derechos del niño. Asimismo tratamos de mantener redes o de conocer un poquito cuáles son los departamentos y lo que maneja la municipalidad para poder entregar esa información a la familia, sí. Muchas veces estamos haciendo terapia y la gente no llega, no porque no quiera, sino que porque no tiene plata, si, o porque se gastó la plata en comida que es súper natural, jajaja. Entonces, eh... ahí también tratamos de generar este otro apoyo que se nos escapa un poco de las manos pero... pero lo vemos a través de redes, a través, de, de... de cómo, de qué departamento debiese ir a consultar en la municipalidad, en vez de que llegue con las manos vacías y recorra 5 a 10 departamentos antes de que encuentre una solución. Yo creo que ese es un poquito el marco, porque desde salud no es mucho lo que te puedo decir. Salud es, salud para todos, si. Da lo mismo la edad, da lo mismo eh... tu situación. Si tú necesitas salud, debieras tenerla. Entonces, si es que, es como el horizonte que tiene la salud en Chile.

Entrevistadora: ¿hay algún marco institucional o enfoque que a ti te haga más sentido?

I: en este momento el enfoque comunitario de COSAM, sí. Pero eso es más parte ya de COSAM. A ver, hay un... cuando habla de los COSAM, sí, en Chile la historia de los COSAM van muy de la mano del aspecto comunitario, pero entendiendo lo comunitario un centro de psico... donde está la gente, dónde vive la gente, ya. Eh... entonces comprender la realidad de las personas, su entorno y de ahí poder atender. Acá en la florida, se busca poder desarrollar e ir un poco más allá del aspecto comunitario, o sea, entender el inter sector, comprender las distintas, los distintos programas que se desarrollan al interior de esta institución y... poder desarrollar eh... o generar mecanismos de desarrollo a través del encuentro de sujetos que tienen o han vivido circunstancias similares que tienen dificultades con su entorno y que al juntarse, reconocerse en otro muy similar a mí, que es decir: esta persona le resultó así, yo también lo puedo hacer, ya. Más allá de entregarle las pastillas, en la casa podría ser que se encuentre, tener un espacio protegido de encuentro en donde se encuentren, se visualicen, sí, con un par, menor, mayor, mediano, da lo mismo. A nosotros, de repente, tenemos encuentro acá de todas las comunidades de COSAM y van chicos de 10 años y se encuentran con uno de 40, con problemas de drogas, problemas de control de impulsos y conversan con ellos, hacen actividades juntos y eso es súper enriquecedor, como van aprendiendo, ahí puedes ver el tema de la prevención, de la promoción, de la... de la, del aprendizaje por una conversación entre dos individuos, que han vivido cosas similares. Entonces en esa visualización, en ese entendimiento que a lo menos está tratando de desarrollar cosas más grandes lo que me hace sen... lo que me hace más sentido, por así decirlo, o sea como una persona llega, como llegamos a la gente... desde lo que ellos quieren, de lo que ellos postulan como necesario y desde ahí poder reunirlos, poder entregarle no sólo una satisfacción en cuanto a disminución de patología, disminución de ansiedad, disminución de problema de aprendizaje, sino herramientas para que te puedas desenvolver, desarrollar en cualquier ámbito, en el ámbito que más te satisfaga y en ese que suena fácil, es súper

complicado, es un poquito, jajaja, lo que tratamos de buscar o el horizonte que tenemos que me hace bastante sentido.

Entrevistadora: Eh... ¿existe alguna ideología, yo le puse ideología pero puede ser algún objetivo personal que tú persigas en los procesos de intervención con los niños y niñas?

I: (silencio)... es difícil porque... para un programa en salud mental, es difícil poder hablar de procesos individuales, personalmente irresponsable si alguien lo hace, para mi punto de vista, porque somos un equipo multidisciplinario y desde ahí eh... sino comprendes que tienes a un profesionales al lado que está interviniendo de otra arista, de, de... con otros objetivos, que se complementan con los tuyos, podría estar tirando para atrás, podría estar generando malestar en vez de estar potenciando al paciente. Entonces idealmente siempre estos objetivos, por así decirlo, esto que busca cada uno, también tratamos de conversarlo entre los profesionales, ya. De ahí la ventaja que este programa lo... tres profesionales de los que nos mantenemos en este programa, empezamos con esto, o sea somos los primeros, que es la psicóloga, el psiquiatra y yo, empezamos acá y... y... fundamos el programa, entonces lo hemos hecho un poquito a nuestra consideración y ahí hemos ido sumando a los otros compañeros. Pero yo creo que... lo que busco personalmente, a partir de, de... de esto que se ha creado como programa, es generar la responsabilidad a través de la visualización de problemas y visualización de potencialidades que pudiese tener un niño, o sea... un niño, da lo mismo la edad, todo depende como una hable, la terapia que uno haga, ya, de repente como que quitamos la responsabilidad de los chicos, desde la misma frase los niños son el futuro, ya no estamos tomando la importancia que está teniendo el presente de un niño. Yo busco, siempre he buscado que se entienda que el chico es ahora primero y que el chico también lo entienda, desde su propia realidad, insisto. No es lo mismo conversar con un chico de 2 años que con un chico de 18. Pero en esa misma realidad, poder dialogar con ellos, poder ver que se hagan, que visualicen lo que están viendo, sí, con acompañamiento y que... eh... generar herramientas para que puedan continuar adelante y yo creo que también un poco

lo que hacemos eh... eh... en este programa, guardando las proporciones, dependiendo de la patología, dependiendo la edad, dependiendo la situación económica, o sea, hay un montón de, de factores, como te mencionaba antes, pero yo creo que va por ahí un poquito el deseo.

Entrevistadora: si pudieses señalarme algún aprendizaje durante los años de trabajo que tú llevas acá con los niños y las niñas, ¿cuál o cuáles me podrías señalar?

I: jajaja. Un aprendizaje, ¿un aprendizaje que me generan los chicos con el propio aprendizaje de los chicos?

Entrevistadora: en el fondo como un aprendizaje a partir de esta interacción con los niños, el día a día.

I: yo creo que el mayor aprendizaje tiene que ver con la vinculación, sí. Eh... es como complicado de repente, cada persona ve para atrás y... y... desconoce un poquito, sobre todo desde el área del trabajo social, que esto de salud mental es poco y nada de lo que nos hablan y nos preparan en las escuelas, aprovecho de pasar un raspa cacho para las escuelas de trabajo social, pero no, no te preparan, podí llegar a salud mental a hacer entrevistas y con suerte te hicieron un focus group en pre grado, si es que, que en mi caso es pos título, con suerte un focus group más, entonces, focus group... roll playing, con suerte. Entonces, eh... na po, cuando te empezai a evaluar y ves a los chicos, te das cuenta el tema de cómo te vinculas y como la forma de vinculación está muy ligada al estilo de apego que tiene cada persona desde su infancia, eh... te abre grandes puertas por así decirlo, ¿en qué sentido? Tú podí tener muy clara tu estrategia, podí tener muy clara tu forma de hablar, podí tener muy claro que a ti te gustaría tener una vinculación más desde lo emocional, personal y qué se yo. Pero antes de eso, hay que tener claro de qué manera poder entender a la persona que está al frente y como le gustaría a la persona que está al frente vincularse y eso es parte del apego. O sea, si tú hablas de un apego seguro, de un apego ambivalente, si tú hablas de un apego inseguro, todo eso desde la crianza, tú lo puedes observar en la propia consulta y eso, desde ahí, tú puedes conseguir una vinculación, acercarte a la persona y poder generar cambios. Yo creo que ese el mayor

aprendizaje que he obtenido, desde comprender esto desde el apego, desde la crianza y como lo observo y no sólo acá, sino que experiencias que he tenido con adultos, experiencia en ayudante de investigación con chicos en situación de calle que son los que más juegan con el vínculo, o sea, con un chico...

(Interrupción)

I: no me acuerdo en que estábamos...

Entrevistadora: en el aprendizaje...

I: a no, sí, te estaba comentando que claro, sobretodo en chicos con situación de calle, eh... el vínculo es siempre jugar con ellos, o sea como te pongo a prueba y eso lo podí ver después con adultos, menores, con chicos lo podí ver día a día, con profesionales, los no profesionales, tu familia, con, con todo el mundo, en un carrete, en todos lados lo podí visualizar. Yo creo que ese ha sido un gran aprendizaje, jajaja.

Entrevistadora: si me pudieses describir a los niños y las niñas con los cuales tú trabajas, ¿Qué me podrías contar de ellos?

I: que son muy diversos, jajajaja, es que es complicada la pregunta po mujer. Yo creo que, como te decía, no... para el caso de lo que estai investigando... nosotros no atendemos solo vida... gente del 24 horas. Entonces nos llegan casos de chicos de 10 años, con trastornos oposicionista desafiante, con trastorno obsesivo compulsivo que tienen un cierto comportamiento y de ese grupo yo sí te podría hablar, de lo que llegan, de lo que están, del trastorno conductual, que son chicos sin límites, que no respetan eh... mayor... mente, los límites, valga la redundancia. Entonces... claro, yo te podría decir a grandes rasgos son... jóvenes y chicos que se enfrentan constantemente a los límites, o sea, o no los han tenido, o no los quieren respetar, sí. Entonces llegan a la terapia o llegan contigo y desde que ingresan, el golpe, que no saludan, o sea desde lo más básico, que te enseñan, entre comillas, en el colegio, que es saludar, ellos ya no lo hacen, por distintos motivos: querer destacar, jugar con el vínculo, porque no han tenido educación, bueno pueden ser por, por, por muchas razones. Entonces eso, desde el 24 horas de la realidad social de

todos, todo, todo, todo con chicos más conductuales que pudiesen presentar otro tipo de patología. Yo creo que ese es como entre comillas, lo que más destaca, o sea, no querer respetar, sí, o no entender lo que es el respeto. No estoy hablando de por qué se da eso, pueden ser por muchos motivos, pero no hay, no hay límites, no hay respeto y lo más entretenido y cuando están acá, uno le pone límites y se lo expresa, la situación cambia y ellos lo entienden súper bien y ellos se vuelven importantes, lo mejor es cuando uno entrega o armas esos límites junto a ellos. Ahí se respeta y el mundo se cambia entero, pero salen de acá y son otros, es otra la realidad que ellos demuestran. Eso te podría hablar un poquito.

Entrevistadora: pasando como al plano de las capacitaciones propiamente tal, entendiendo que el 24 horas, por lo general algunas veces hace capacitaciones... por ejemplo, anteriormente hubo alguna de entrevista motivacional, eh... hubo una en el instituto chileno de terapia familiar, ya ¿qué temáticas consideras tú que sería provechoso capacitar a los profesionales del 24 horas, para fortalecer, mejorar, rearmar los procesos de intervención o acompañamiento con los niños y las niñas?

I: (silencio)

Entrevistadora: de lo que tú has podido observar de los otros profesionales, de los otros equipos, o del tuyo.

I: (silencio) al menos, jajaja, si sea una capacitación, pero yo creo que habría que entregar por lo menos un poquito de ayuda en el autocuidado de los profesionales, ya. El desgaste en esta pega es súper grande, es muy grande y lo he conversado con un montón de gente, no solamente por el desgaste de la atención de los chicos, yo creo que eso es lo más fácil. Yo creo que lo más complicado es enfrentarse a distintos profesionales, a distintas personalidades, a distintos patrones de comportamiento de las instituciones, a distintos marcos legales, etcétera, o sea eso también te desgasta y te desgasta un montón, y... malamente, a lo mejor me equivoco con lo que voy a decir, pero, pero puede que todos o casi todo el mundo, en algún momento explote con algún profesional al frente, o sea, yo me ha pasado con la gente del PIE que ya no los quiero ni ver, o con gente de la OPD que

no quiero ni ver y yo estoy seguro que le ha pasado conmigo. Eso yo creo que es parte, del, del desarrollo, porque a las finales como que uno ya no entiende la institución, no entiende a la persona. Uno va a hablar de un caso, pero al final termina acordándose del terapeuta no más y no del caso, entonces en eso también cooperar un poquito en el autocuidado y, y un poquito en la humildad, como decirlo, poder desarrollar la humildad en todos los profesionales de que lo que hacemos es un grano de arena dentro de esta gran playa, eso por un lado. Y por otro lado, han solicitado mucho, desde el 24 horas sobre todo, eh... en temas de elaboración, a lo menos, de hipótesis diagnóstica en salud mental, o sea, la disciplina, que lo que yo manejo, que mantiene más estudio en lo médico, en el área de la salud. Y un buen tamizaje, un buen diagnóstico temprano en algún tipo de patología te lleva a hacer la gran diferencia entre un chico que cuando adulto sea pedófilo, delincuente, drogadicto, o sea, eso, eso sí sería oportuno y sería temprano, y esa eh... capacitación en cuanto diagnóstico, no se ha realizado, o sea, se supone que nosotros hemos sido los llamados a generarla, pero con los tiempos que tenemos, hemos podido ir tratando de capacitar individualmente, tratando de capacitar a duplas, pero na, con la rotación que hay del 24 horas, con la cantidad de profesionales que hay, con la cantidad de nombres que cambian a cada rato, de instituciones, o sea, si no lo haces periódicamente y teniendo un staff claro, no... no sacai nada, porque se pierde la información, sí.

Entrevistadora: ¿y hay alguna temática que para ti sea de tú interés?, que te gustaría que se hiciera

I: (silencio)

Entrevistadora: ¿o tiene que ver con las que me respondiste anteriormente?

I: (silencio)... si, yo creo que tiene que ver con la que te respondí antes, sobre todo a lo mejor, el trabajo en equipo, o sea... lo que tiene que ver con el autocuidado, o sea, como, como lograr un equipo, como conversar en equipo. Yo sé que es difícil, o sea, no son poco los profesionales que estamos en la red 24 horas, ya, son hartos y eso que la florida pese a ser un comuna grande, no son los que tienen más profesionales. La granja tienen dos pib, tiene un equipo de evaluación dupla de evaluación, tiene de todo. También tiene que

ver con la realidad de la granja, si, jajaja. Lo mismo que puente alto, más profesionales y más instituciones, la pintana también. Cachai, pero, pero... a ver, se han hecho capacitaciones en... para los coordinaciones en temas de autocuidado, de cómo generar, de cómo el coordinar puede llegar el autocuidado al equipo, sin duda alguna pero, pero ya hay toda una historia del coordinar con el equipo atrás, entonces se esperaba que el coordinar hiciera milagros cuando no sé, si muy posible, entonces yo apostaría más a de qué manera hacemos un quiebre en el tiempo y generamos un espacio para los equipos, de encuentro. Se ha hecho, existe, hace tres años atrás, yo voy a cumplir casi 4 años acá, se hizo, porque se hacía al principio, había una motivación desde ese lado, de mantener a los equipos. ¿Por qué se ha perdido?, no lo sé, ahí me pierdo un poquito, quien, quien dicta las leyes del juego acá, si es SENAME, salud, ministerio del interior, justicia, ya, ya tengo una confusión, pero por ese lado, por los equipos, por el cuidado de los equipos.

Entrevistadora: ¿hay alguna pregunta que yo no te haya hecho, algo que tú quisieras agregar?

I: eh... no. Creo que no.

