



UNIVERSIDAD CATÓLICA
SILVA HENRÍQUEZ

Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y Económicas

Escuela de Trabajo Social

**“La Experiencia de Vivir en un Hogar de Protección:
El Caso de los Niños y jóvenes de la Residencia
Especializada RSP-PER de la Fundación Don Bosco”**

Tesis para optar al grado de Magíster en Intervención Social Mención Familias

Autor: Juan Francisco Tapia Muñoz

Docente guía: Ana María Contreras Duarte

Santiago-Chile

2015

ÍNDICE	Página
ÍNDICE	3
RESUMEN	5
INTRODUCCIÓN	6
I. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	9
1.1 Antecedentes del problema	9
1.2 Planteamiento del Problema y pregunta de investigación	13
Supuestos de Investigación	21
Pregunta de investigación	21
1.3 Objetivos de Investigación	22
Objetivo General	22
Objetivos Específicos	22
Justificación del problema	23
1.4 II. MARCO DE REFERENCIA	25
1.5 2.1 Antecedentes	25
2.2. Conceptualizaciones	29
2.2.1 Construcción social de la niñez y la adolescencia	30
2.2.2 Los significado	33
2.2.3 Enfoque de Derechos	35
2.2.4 Intervención Social Con Perspectiva de Derechos	37
III. MARCO METODOLÓGICO	42
3.1. Paradigma	43
3.2. Enfoque de investigación	43
3.3. Método de investigación	43
3.4. Técnicas de recolección de información	45
3.5. Criterios de selección de informantes	46
3.6. Criterios de validez	48

3.7. Análisis de Información	48
IV. RESULTADOS	51
4.1. Descripción del trabajo de Campo	51
4.2. Presentación y análisis de resultados	53
V.CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS CONCLUSIONES	96
BIBLIOGRAFÍA	106
ANEXOS	110

RESUMEN

Desde las políticas de infancia, se implementan diferentes tipos de programas en el área de protección a las niñas, niños y jóvenes, así, el sistema residencial de la Fundación don Bosco, institución colaboradora de la red SENAME y ejecutor del programa de Especializado de Protección Residencial (RSP_PER) ,adquiere importancia para el estudio de caso.

En este sentido el estudio que se presenta, nos permite observar que desde la intervención social que implementa el programa residencial especializado RSP-PER, se desprenden diversas acciones sobre la vida cotidiana de los niños o jóvenes. Estas acciones buscarían generar cambios a través de procesos focalizados en la reparación y restablecimiento de sus derechos, pero al mismo tiempo, algunas intervenciones realizadas durante el proceso de permanencia en el sistema residencial son experimentadas como vulneradoras de estos derechos.

I.- INTRODUCCIÓN

En Chile existe una importante cifra de niños y jóvenes que se encuentran ingresados al sistema residencial con medida de protección. Las causas que originan estas medidas son diversas y complejas ya que sitúan a las niñas, niños y jóvenes en situación de riesgo y vulnerabilidad, que se vivencian al interior del grupo familiar. En este sentido el sistema residencial es considerado como el contexto que permite cierta estabilidad y resguardo a las niñas, niños y jóvenes en la medida que se inicia un proceso de reparación a partir de su ingreso. En estos centros la intervención social considera un conjunto de acciones y prácticas desde un enfoque de derecho, estos son focalizados según sus privaciones o el tipo de vulneración.

En la búsqueda de garantizar la protección y el bienestar de los Niños y Jóvenes, el área residencial de la red de protección SENAME, considera el ingreso al Programa Residencial Especializado RSP-PER de la Fundación Don Bosco. Los residentes son niños y jóvenes que cuentan con una situación particular y vivencial en el contexto familiar, que se caracteriza por dinámicas de vulneración y de riesgo. Muchos de ellos presentan una trayectoria de institucionalización, caracterizada por una larga estadía en el sistema residencial y un tránsito por diferentes programas residenciales, por tanto, estas vivencias y experiencias de los niños y jóvenes contribuyen en los significados, dinámicas e interacciones que conforman el contexto residencial.

Este estudio tiene como objetivo comprender el significado que los niños atribuyen a su experiencia en la residencia de protección y en la restauración de sus derechos, así también, por medio de los resultados y conclusiones de este estudio contribuir al mejoramiento de la intervención social de carácter residencial. Para llevar a cabo este estudio se consideró la Residencia Especializada RSP-PER de La Fundación Don Bosco, siendo este lugar el campo laboral del investigador, y de allí nace la inquietud de

comprender desde los protagonistas directos que son los niños y jóvenes los significados que ellos atribuyen a su experiencia protección.

Este estudio inicialmente presenta el planteamiento de la situación que origina el interés por investigar, de tal manera que a través del capítulo uno, “Planteamiento del Problema”, se muestran los antecedentes que hacen referencia a la situación de la infancia y en particular de aquellos niños y jóvenes que presentan situaciones de mayor vulnerabilidad social en Chile.

En el capítulo II en el marco de referencia; se exponen los antecedentes en relación al compromiso asumido por el Estado de Chile, en la adherencia a la Convención de los Derechos del Niño, asumiendo compromisos que se ven reflejados en la participación de diferentes organismos; Tribunales de Familia , el Servicio Nacional de Menores (SENAME), dependiente del Ministerio de Justicia, encargado de colaborar con el sistema judicial en lo que respecta a la implementación de medidas y programas para niños(as) y adolescentes que han sido vulnerados en sus derechos. También en este acápite se consideran elementos conceptuales sobre Enfoque de Derecho, Construcción social de la Niñez y la Adolescencia, Los significados y la intervención social con perspectiva de derechos.

Posteriormente en el capítulo III se presenta el método seguido para desarrollar este. En este sentido la Metodología empleada para la obtención de estos objetivos, incluye el paradigma interpretativo, el enfoque cualitativo, el método de estudio de caso intrínseco, la técnica de entrevista en profundidad, los criterios de selección de informantes claves, los criterios de validez de la investigación. Los procesos utilizados y las técnicas de recolección instrumento, se encuentran como anexos al presente documento.

Finalmente el capítulo VI, se realiza el análisis e interpretación de resultados, la información recabada se encuentra para su consulta y verificación en la parte de los

anexos. Una vez analizada la información se procede al capítulo final en donde se plantean las conclusiones y recomendaciones pertinentes en base a lo desarrollado y las cuales dan cuenta de los objetivos inicialmente planteados para esta investigación, para luego culminar mencionando la bibliografía utilizada y anexo, donde se encuentran documentos pertinentes para la mejor comprensión de esta investigación.

CAPÍTULO I.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.4 Antecedentes del problema

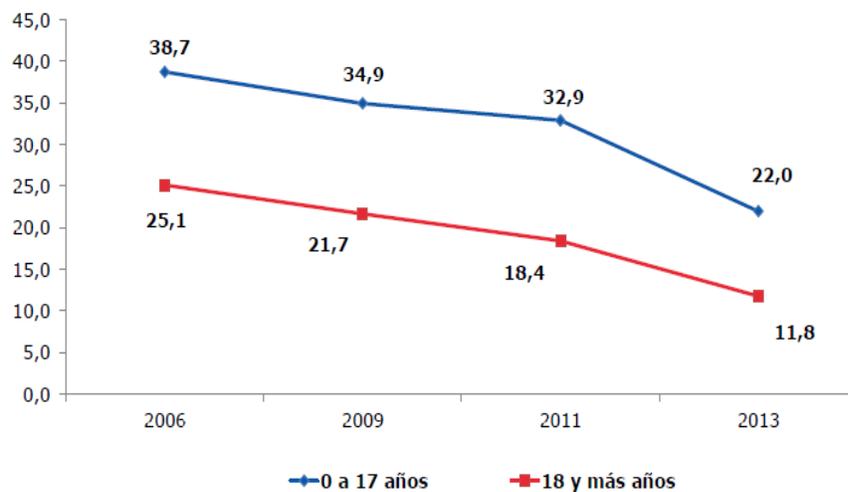
Al referirnos a la infancia y en particular a los niños y jóvenes que presentan situaciones de mayor vulnerabilidad social, observamos ciertas condiciones que dan cuenta de condiciones de vida desventajosas. Los indicadores referidos a las condiciones socioeconómicas en que los niños y niñas (NNA) viven en Chile y las variables contextuales que les afectan, arrojan resultados que son alarmantes. Los indicadores relativos a bienestar material, violencia y entorno social de la infancia en el país, dan cuenta de que el 22,8% de la población infantil se encuentra bajo la línea de pobreza. (Observatorio Niñez y Adolescencia, 2014, pág. 51).

En este mismo informe respecto de las denuncias por violencia intrafamiliar realizadas durante el año 2012, se observa una tasa país de 232,1 por cada 100.000 habitantes. Esto significa una leve disminución con respecto al año anterior en que alcanzaba a 245,3. Se puede apreciar que en la mayor cantidad de denuncias se ven afectadas a las niñas (62,7% de las denuncias). Las denuncias por homicidios realizadas durante el año 2012 afectaron a 45 NNA en todo el país, correspondiente a una tasa país de NNA por cada 100.000. A nivel nacional, el mismo informe señala que el porcentaje de niños y niñas (NNA) de 6 a 17 años que realiza alguna actividad productiva llega al 7,1%. (Observatorio Niñez y Adolescencia, 2014, pág. 52)

Estos datos dejan en evidencia que el país tiene aún mucho por hacer para cumplir con los compromisos adquiridos al ratificar la Convención de los derechos del niño. Claramente el interés superior del niño aún no constituye una prioridad garantizada y concretizada en las decisiones políticas, económicas y sociales que les afectan. (Observatorio Niñez y Adolescencia, 2014, pág. 43)

Por su parte si examinamos los resultados de la CASEN 2013, establece que la pobreza es mayor en la infancia y en la adolescencia, respecto de la población general. La desigualdad y la pobreza por tanto sigue siendo el principal obstáculo en el desarrollo de nuestros niños y jóvenes. A continuación se detallan los principales datos emanados por la CASEN 2013, en materia de infancia y adolescencia.

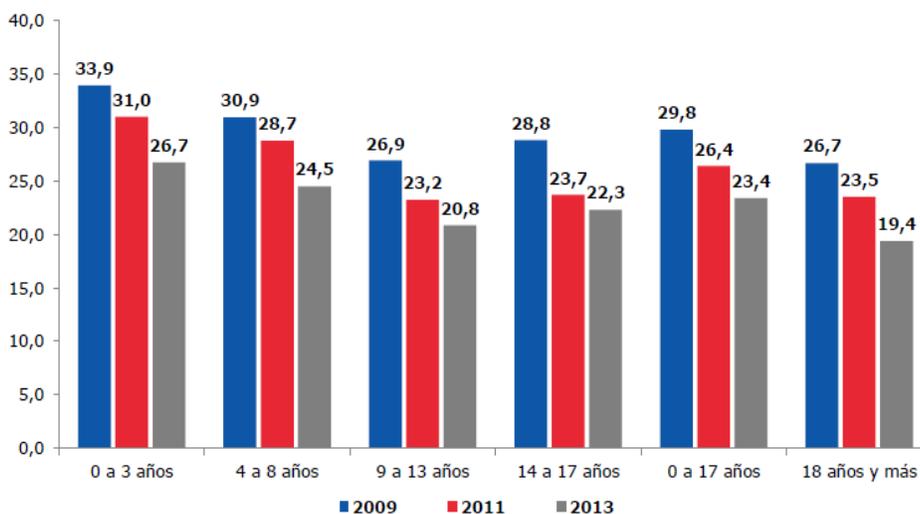
(Población por grupo de edad, porcentaje) (Casen, 2013, pág. 41)



La pobreza por ingresos entre los menores de 18 años sigue la tendencia a la baja que muestra el resto de la población, pero se mantiene en un nivel mayor. Mientras en 2013 un 11,8% de los chilenos/as de 18 años y más se encontraba en situación de pobreza por ingresos, esta tasa alcanzó un 22,0% entre los menores de 18 años. Del 22% de menores de 18 años vive en situación de pobreza, un 7,5% lo hace en condiciones de pobreza extrema. Así la tasa de pobreza por ingresos entre menores de 18 años pertenecientes a pueblos indígenas es más alta que entre aquellos que no pertenecen a pueblos indígenas: 31,1% contra un 20,7%, respectivamente.

En términos de pobreza multidimensional, existe una tendencia a la baja entre los menores de 18 años, cuyas tasas de pobreza son mayores a las de personas de 18 y más años, pero la distancia se acorta con respecto a la medición de la pobreza por ingresos.

Población por grupo de edad, porcentaje (Casen, 2013, pág. 22)



En 2013, 23,4% de los menores de 18 años vivía en situación de pobreza multidimensional, mientras dicha tasa llegaba a un 19,4% entre las personas de 18 años y más. La situación de pobreza multidimensional es más grave para la población de 0 a 3 años de edad, que presenta una tasa de 26,7%, más elevada que la observada para el grupo de 14 a 17 años, con una tasa de 22,3% en 2013, en este sentido, la tasa de pobreza multidimensional entre menores de 18 años pertenecientes a pueblos indígenas es más alta que entre aquellos que no pertenecen a pueblos indígenas: 31,6% versus un 22,4%, respectivamente. También se señala que un mayor porcentaje de los niños, niñas y adolescentes, menores de 18 años, que residen en zonas rurales se encuentran en situación de pobreza multidimensional, respecto de los que viven en zonas urbanas: 36,9% contra un 21,5%, respectivamente.

Por lo tanto, La mayor parte de la población menor de 18 años se concentra en quintiles de ingreso más bajos. Un 30,1% se encuentra en quintil I, para caer hasta un 10,2% en quintil V. (CASEN, 2013)

En Chile existe un conjunto de políticas dirigidas a la infancia entre ellas los programas residenciales. El Servicio Nacional de Menores (SENAME) es el organismo de Estado que tiene por misión contribuir a proteger y promover los derechos de los niños, niñas y adolescentes que han sido vulnerados en el ejercicio de los mismos. Este organismo de carácter gubernamental y centralizado, es colaborador del sistema judicial y dependiente del Ministerio de Justicia. Se encarga de la protección de derechos de niños, niñas y adolescentes, además de regular y controlar la adopción en Chile. Fue creado por el Decreto de Ley N° 2.465 del 10 de enero de 1979, que constituye su Ley Orgánica publicada en el Diario Oficial el 16 de enero del mismo año entrando en funciones en 1980.

El Servicio lleva a cabo su gestión conforme a las instrucciones de los diversos tribunales distribuidos a lo largo del país. Todos los servicios y asistencias que se prestan en la institución, salvo las Oficinas de Protección de Derechos (OPD), están ligadas a la justicia. Los niños y adolescentes que reciben atención han sido enviados directamente por los Tribunales de Familia, vale decir, se encuentran judicializados.

Para cumplir con su labor, el Servicio cuenta con centros de atención directa y con una red de colaboradores acreditados, que postulan con proyectos a licitaciones públicas. Uno de estos programas corresponde a la oferta programática residencial que busca garantizar la protección y el bienestar de los Niñas y Niños Jóvenes, que se encuentran en una situación de riesgo o privados del cuidado parental. “Consiste en un centro residencial, para aquellos niños, niñas y jóvenes privados de cuidados parentales adecuados, mientras se realizan las acciones para restablecer su derecho a vivir en

familia, fortalecer o mantener sus vínculos familiares, o de preparación para la vida Independiente”. (SENAME, 2012-2013)

En este sentido, SENAME establece según la situación de riesgo o el grado de vulnerabilidad como criterios que generan el ingreso de las niñas, niños y jóvenes al sistema residencial, considerando “problemáticas de maltrato grave, explotación sexual comercial, situación de calle, drogadicción, infracciones a la ley penal adolescentes, entre otras”. (SENAME, 2011, pág. 3)

Por tanto, el sistema residencial es considerado como el contexto que permite cierta estabilidad y resguardo a las niñas, niños y jóvenes, habilitando la realización de un proceso de reparación a partir de su ingreso, donde se establecen un conjunto de acciones y prácticas con enfoque de derecho, focalizadas según sus privaciones o el tipo de vulneración. En este sentido, el enfoque de derechos direcciona diferente dimensión y niveles en los procesos interventivos.

1.5 Planteamiento del Problema y pregunta de investigación

El sistema residencial como señalamos implica que el estado debe implementar un conjunto de acciones, muchas de ellas sobre la corporalidad del niño o joven. En este sentido Di Iorio (2010) señala que “El Estado pone en funcionamiento una serie de prácticas sobre el cuerpo del niño (resguardo, la tutela y la asistencia) que instituyen un conjunto de significaciones construidas y compartidas socialmente sobre lo que se entiende por infancia.”(Di Iorio ,2010:143). Para la autora se produce un tipo de subjetividad particular, tradicionalmente abordada desde la perspectiva hegemónica de la normalización, que reproduce la idea de un único niño posible” (Di Iorio & Seidmann 2010).

Estas acciones buscarían generar en el niño u joven apoyo de reparación y restablecer sus derechos, pero al mismo tiempo estas intervenciones empleados en los niños, niñas y jóvenes, durante su proceso residencial, también, van construyendo en ellos percepciones, actitudes o comportamientos, ya sea como sujetos pasivos o activos que influyen de alguna manera en las dinámicas e interacciones que conforman el contexto residencial. En este sentido, existen estudios que señalan que al interior de las residencias se generan dinámicas e interacciones vulneradoras, que se despliegan desde las relaciones entre grupo de pares, hasta en los métodos y técnicas empleados en la intervención.

En la vinculación con un otro en estos contextos, ocasionalmente es considerado como un sujeto de derechos, situación que genera en la actualidad preocupación en diferentes organismo internacional y nacional, poniendo el énfasis en la elaboración de la política social en infancia y las acciones de la intervención social con perspectiva de derechos.

Chile en la ratificación de 1990, sobre la Convención de los Derechos del Niño, se introduce otro cuerpo legal que busca promover y garantizar los derechos del niño, transformándose sus contenidos en las directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños, niñas y jóvenes. De este modo su contenido orienta las acciones en diferentes niveles de actuación del Estado en materia de infancia, dando lugar a un proceso de inversión e intervención en el ámbito jurídico-social, el cual debe garantizar la protección y el bienestar de los NNJ, que se encuentran en una situación de riesgo o privados del cuidado parental.

Así, la legislación Chilena plantea un cambio de modelo sobre protección a la infancia, pasando de la Doctrina de la Situación Irregular, a la Doctrina de la Protección Integral de los Derechos del Niño. La condición de infancia en situación irregular se entiende como una doctrina que concibe al niño como objeto de protección ,que articula una

propuesta social y política que lo constituye como portador de carencias y problemas que el Estado debe abordar promoviendo instancias institucionales de cuidado y vigilancia.¹

Brunaud señala: “La doctrina de la situación irregular no se dirige al conjunto de la población infanto-juvenil, sino apenas a unos de sus segmentos: los menores en situación irregular. Ellos son: los carenciados, los abandonados, los inadaptados y los infractores..., el objeto de esta doctrina no se dirige a garantizar todos los derechos, sino que solamente a garantizar la protección y la vigilancia; protección para los carentes y los abandonados y vigilancia, represión para los inadaptados y los infractores”. (Brunaud, 2003, pág. 20)

Por lo tanto, la internación en residencias u hogares de protección se transforma en el principal instrumento propuesto por esta doctrina para atender las situaciones de irregularidades de las Niñas, niñas y jóvenes, siendo estos considerados una amenaza para la sociedad. Un elemento central de la doctrina de la situación irregular es la masiva institucionalización, esto es, el internamiento de los menores en centros o instituciones especiales de atención, como herramienta privilegiada de atención de la infancia, ya sea dificultades familiares, de discapacidad, de carencia económica o bien de conductas consideradas amenazantes para el orden social.

La doctrina de la protección integral de los derechos del niño, representó un cambio a nivel legislativo y político, en una nueva institucionalidad que incorporan la participación de diferentes organismos o entidades públicas, como el Servicio Nacional De Menores (SENAME), Ministerio de Justicia (Tribunales De Familia), que han

¹ “La legislación de menores vigente entrega al Estado de Chile la responsabilidad de dar protección a la infancia denominada en situación irregular. La piedra angular de esta legislación es la Ley de Menores, que desde 1928 entrega competencia al Juez de Letras de Menores para dictar medidas de protección respecto de esos niños. De acuerdo con la ideología que inspiró dicha ley, la expresión situación irregular alude a estados tan diversos que van desde la delincuencia hasta el abandono de niños, pasando por otras situaciones de peligro material o moral, generalmente producto de la marginalidad socioeconómica de los niños y sus familias”, (UNICEF, 2002)

desarrollado una serie de orientaciones técnicas y políticas que constituyen el soporte normativo en atención de los niñas, niños y jóvenes en situación de riesgo, así también, es implementado en el diseño y la ejecución de políticas públicas el enfoque de derechos. Se trata de una obligación no sólo de carácter nacional, sino también internacional, por cuanto Chile es Estado Parte ante las Naciones Unidas e incorpora la Convención de los Derechos de los Niños como Ley de la República.

Esta doctrina pone al centro un principio orientador denominado interés superior del niño, interés que deberá ser el foco de todas las medidas que adopten las instituciones públicas o privadas de bienestar social y principalmente tribunales y órganos legislativos. Su aplicación deberá recogerse en las reformas legislativas, y también en el diseño, implementación y evaluación de programas o proyectos que el gobierno ponga en marcha. En este sentido, la Unicef considera una serie de obligaciones y sugerencias a los diferentes estados en ámbitos de protección a los niños y jóvenes.

“Considerando que los niños niñas y jóvenes privados de cuidados parentales e institucionalizados, se encuentran en una situación de particular vulnerabilidad, deben considerarse una serie de obligaciones adicionales de protección y cuidado por parte de los Estados y es a los efectos de identificar dichas obligaciones que son someramente identificados los principales estándares del derecho internacional de los derechos humanos en el tema”. (Unicef, 2013, pág. 6)

En cuanto a los tipos de vulneraciones o necesidades especiales que presentan los (NNJ), se consideran diferente factores multicausales que conllevan a la vulneración y ser víctimas de situaciones que dañan su integridad, estas son generadas por dinámicas y prácticas entrelazadas en contextos familiares, sociales y culturales, donde la pobreza de las familias de los (NNJ) sigue siendo un factor determinante como causal de ingreso al

sistema residencial. En este sentido la UNICEF señala que “se encuentran caracterizados por distintas manifestaciones de exclusión o integración social precaria, pero aun, en algunos países todavía la pobreza es un motivo de institucionalización” (Unicef, 2013, pág. 65).

Históricamente se ha considerado la institucionalización como una alternativa eficaz para resolver las situaciones de riesgo y vulnerabilidad que vive especialmente la niñez en condiciones de pobreza. No obstante, los organismos internacionales sugieren también considerar los daños que genera los procesos institucionalización. De este modo para UNICEF “la institucionalización por sus prejuicios debe ser una medida excepcional y breve.” (UNICEF, 2013, pág. 33)

Así también, durante el tiempo que permanecen de los (NNJ) en el sistema residencial, estos se encuentran sujeto a diferentes acciones que son parte de la intervención, que estarían centradas en una construcción percibida desde sus carencias y la corrección conductual. Para Di Iorio:

“Las diversas situaciones de privación o deprivación vividas por las niñas y niños propiciarían la construcción de una imagen de los menores institucionalizados como personas carentes a las cuales hay que reparar. Esta idea directriz dejaría su impronta en todos aquellos actores que intervienen”. (De La Iglesia & Di Iorio, 2006, pág. 26)

En un informe de Caracterización del perfil de niños, niñas y adolescentes, atendidos por los centros residenciales de SENAME, los expertos señalan que;

“se percibe que una de las emociones dominantes en los niños(as) jóvenes en estos contextos es la rabia con la residencia y las personas que allí trabajan, explicable por el daño emocional con que llegan a partir de sus experiencias de vida y la sensación de encierro y poco

arraigo con el lugar en que se encuentran”, (SENAME- UNICEF, 2010, pág. 13)

En relacion a estos sentimientos y sensaciones de los niñas, niños y jovenes, se presentan como un problema que se limita al daño emocional que son generado por las esperiencias de vida previo al ingreso residencial, no onstante, estos sentimientos y sensaciones se tranforman también en discursos y acciones, concibiendo dinamicas de interaccion que los involucran a ellos y a los diferentes actores que coexisten y participan en el contexto residencial.

En este sentido, los discursos predominantes en relación a las actitudes de los niñas, niños y jovenes, ocasionalmemte no son entendidos desde sus vivencias contextual, así prevalecen los discursos de los adultos o espertos, donde mediáticamente prevalece el lenguaje profesional.

En este mismo sentido Di Lorio en sus investigaciones con niños institucionalizados observa ciertas contradicciones ya que “al mismo tiempo que existen narrativas que ubican al niño como sujeto de derechos, se sostienen prácticas que los toman como objeto de intervención, con tendencias a la psicopatologización y la intervención desde una perspectiva individual” (Di Iorio Jorgeline & Seidman, 2012, pág. 89)

En estas prácticas los niños y los conflictos de la vida diaria son elaborados a partir de una desviación de la norma social o una conducta anormal desde una perspectiva de evolución y desarrollo humano también normativo.

Surge entonces el debate en torno a cuales serían estas directrices, las metodologías o estrategias más apropiadas de la intervención social en los contextos residenciales. No obstante el cuestionamiento que se ha hecho de la institucionalización como medida de intervención pública frente a los problemas de la infancia, persisten respuestas de

carácter residencial que abordan los problemas sociales que afectan a niñas, niños y jóvenes que se encuentran en una situación de vulnerabilidad. Las nuevas formas de institucionalización intentan reproducir condiciones familiares reduciendo el número de niños por residencia.

Estas prácticas han sido también motivo de preocupación de los organismos internacionales, como lo señala un estudio de la situación de los niñas, niños y adolescentes en sistemas de protección y cuidado en América Latina y El Caribe en los que recomienda “mayor control sobre las medidas correctivas y disciplinarias recomendando que la autoridad debe regular el establecimiento de los sistemas disciplinarios” (UNICEF, 2013). Lo anterior deja de manifiesto la necesidad y desafíos en este proceso de construcción de programas residenciales con la incorporación en los procesos interventivos del enfoque de derechos.

Por su parte la implementación del enfoque de derechos, demandan una preocupación de los diferentes organismos internacionales y nacionales, pero también, abren el debate en las ciencias sociales, no solo desde las facultades y titularidades, sino también desde la configuración en la actualidad de los diferentes enfoques clasificatorios de niñez y adolescencia, donde estos aún son considerados como sujetos pasivos de intervención. En este sentido Pavéz enfatiza la necesidad de considerar el tratamiento de la noción de infancia desde otro lugar. Para la autora hoy los estudios emergentes plantean nuevas miradas sobre la infancia como construcción social, y “las niñas y los niños en tanto sujetos de derechos y actores sociales con capacidad de agencia y participación” (Pavez Soto, 2012, pág. 98)

De este modo es fundamental entender cómo los niños van construyendo el sentido de su vida cotidiana, desde la percepción de ellos mismo y la significación que otorgan al medio en el que se encuentran, por tanto, la agencia o participación no solo está centrada

desde la intervención social, también desde la interacción y dinámicas que los NNJ generan al interior de la residencia.

En este sentido Di Iorio, señalan que “Los niños y niñas institucionalizados a las que nos referimos son sujetos activos en la construcción de formas de vida propias, las cuales sólo pueden ser comprendidas a partir de someternos a su rutina diaria. Es dicha convivencia, la que permite describir situaciones permanentes de tensión y conflicto, las cuales, en su mayoría, son designadas como patológicas a partir del predominio de la lógica del déficit. (Di iorio & Seidmann, 2012, pág. 99)

De acuerdo con lo que señala Padilla (2009) “se desprende la urgencia para alinear la función de protección social con el respeto a los derechos del niño como sujeto social en desarrollo, tales como el derecho a la identidad, al goce de libertad y agencia (tiempo libre, juego, expresión y opinión), al gozo afectivo que re vincule en lugar de aislar, que considere la diversidad y la diferenciación de necesidades y de responsabilidades de acuerdo con la edad, con su inserción familiar y social”. (Padilla, 2009, pág. 101).

Es relevante considerar desde un enfoque de derechos a las niñas, niños y jóvenes como protagonistas de su propia realidad, de allí la importancia de la intervención y considerando las vivencias y significaciones que ellos atribuyen a su proceso de permanencia a la residencia de protección. Siendo esta significación de carácter subjetiva es relevante en este contexto ya que inciden en la manera en que los residentes se comunican e interactúan entre sí y con otros actores coexisten en el sistema residencial.

Importa recoger en este estudio las significaciones de las niñas, niños y jóvenes, sujetos de derechos, y como protagonistas de los procesos de construcción e interpretación de la

realidad. El Programa Residencial Especializado RSP-PER Don Bosco, lleva tres años de funcionamiento y ha atendido a un número importante de niños y jóvenes. En este periodo solo se han realizado evaluaciones que dan cuenta de elementos objetivos tales como cobertura de atención, tipo y número de acciones realizadas con la familia y la red social, no obstante no existe información sobre los residentes de este centro, vivencian la experiencia de vida residencial. Esta información, como ya se dijo en párrafos anteriores es fundamental para reconocer elementos que favorezcan la evaluación y mejoría de la intervención.

Por tanto, frente a lo expuesto surgen las siguientes

Supuestos;

- Los niños y jóvenes significan la residencia como un espacio de ayuda en la restauración de sus derechos.
- Los niños y jóvenes vivencian experiencias previa al ingreso a la residencia RSP –PER de la Fundación Don Bosco, que generan una predisposición que dificulta los procesos de intervención y restauración de sus derechos.
- En los procesos de intervención hacia de restauración de derechos de los niños y jóvenes que viven en la residencia, se obstaculizan por el bajo desarrollo de conocimiento de los profesionales sobre los derechos de los niños.

Preguntas de investigación:

¿Cuáles son los significados que los niños y jóvenes de la residencia RSP_PER de la Fundación Don Bosco atribuyen a su experiencia de en la institución?

En la significación de los niños y jóvenes, ¿la residencia especializada RSP-PER de la Fundación Don Bosco, es concebida como una institución que contribuye a la restauración de sus derechos?

1.3 Objetivos de Investigación

Objetivo General

1. Comprender el significado que los niños del Programa Residencia Especializado RSP-PER Don Bosco atribuyen a su experiencia en la residencia de protección y el rol que atribuyen a éstas en la restauración de sus derechos.
2. Contribuir al mejoramiento del Programa Residencia Especializado RSP-PER Don Bosco y a los procesos de intervención social que realiza.

Objetivos Específicos

- 1.1 Describir características de las vivencias y trayectorias institucionales de los niños y jóvenes, que influyen en el proceso de participación en la residencia.
- 1.2 Describir como los niños y niñas construyen sus relaciones interpersonales en la residencia de protección.
- 1.3 Analizar cuáles son las valoraciones que los niños y jóvenes, residentes tienen respecto de las condiciones sociales y materiales de la residencia.
- 1.4 Reconocer los sentidos y prácticas cotidianas de los niños y jóvenes respecto de las normas disciplinarias en la residencia de protección.
- 1.5 Estimar a partir de los significados que los niños y jóvenes tienen de la residencia la contribución de este programa a la protección y restauración de sus derechos.

2.1 Identificar en el relato de los entrevistado las fortalezas y debilidades de la intervención social realizada en el programa.

2.2 Proponer tópicos de acción que permitan generar propuestas de intervención.

1.6 Justificación Del Problema

En cuanto a la relevancia académica de esta investigación, es posible señalar que se basa en la observación directa de una realidad específica donde se constata la poca existencia de estudios de campo que den cuenta de la participación de los niños y jóvenes, así también, en la significación que ellos otorgan a las medidas que los afectan y a su experiencia en el centro residencial que viven, influyendo directamente en su estadía y las dinámicas que se desarrollan en el contexto residencial.

En este mismo sentido la Convención Internacional de los Derechos del Niño (CDN), establece un marco normativo de protección que la sociedad despliega sobre las niñas, niños y Jóvenes, pero en la práctica se observan ciertas contradicciones en el trato que éstos reciben ya que no se permite su plena participación en la sociedad donde viven ni se consideran sus opiniones en los asuntos que les afectan, siendo estos sujetos de derechos con capacidad de agencia y participación.

La finalidad de este estudio puede aportar a la reflexión de los profesionales que trabajan en el contexto residencial, dada la importancia que tiene para la intervención social el analizar y comprender, cómo los niños y jóvenes significan el estar en un sistema residencial y como este influye en la convivencia cotidiana. Sin percibir aquello, sin entender los alcances de la significación que otorgan las niñas, niños y jóvenes a los centro residencial, difícilmente se podrá realizar una intervención efectiva que se sustente en los derechos de los niños y jóvenes, y favorezca la restauración de sus

derechos, por el desconocimiento de las significaciones que otorgan del lugar o espacio en el que se encuentran.

Además el estudio se sitúa en una realidad concreta, por lo que se estima aportará a la intervención social dilucidando aquellos aspectos que han sido invisibilizados de la experiencia de la intervención con niños y jóvenes, por tanto, la articulación de los resultados de este estudio, permitiría dilucidar nuevas y mejores formas de intervenir en lo social, considerando los enfoques de derechos para los profesionales que se desempeñan en Centros residenciales de protección.

CAPÍTULO II.

MARCO DE REFERENCIA

2.1 Antecedentes

La CDN, de fecha 20 de Noviembre de 1989, ratificada por el Estado de Chile en 1990, releva a partir del concepto "interés superior del niño" la preocupación por la protección y el cuidado, distinguiendo las que son sus obligaciones específicas y el detalle de los derechos que atañen a la acción del Estado y que instituyen, asimismo, la acción del servicio en materia de protección. La Convención constituye para el Sename el sustento jurídico y ético de su quehacer. La Ley de Menores es la estructura central de acción del Servicio en materia de protección. El detalle de sus disposiciones se encuentra en el texto de la Ley N° 16.618, en lo referido a las causales de protección que conciernen a la conducta de padres y adultos responsables, y en lo referido a las instancias de protección. La Ley de Tribunales de Familia N° 19.968 del 30 de Agosto del 2004, creada como una judicatura especializada, genera un escenario para la mejor realización de las tareas de protección que conciernen al Servicio Nacional de Menores, define sus competencias, la relación de su quehacer en este ámbito, e instruye respecto de las implicancias judiciales de las medidas de protección de los derechos para los NNA.

La Ley de Subvenciones N° 20.032 para la atención de NNA a través de su red privada de colaboradores, constituye el cuerpo legal que determina y reglamenta la oferta del servicio en las modalidades de intervención, cuya implementación compete a los organismos colaboradores acreditados de la red privada. A través de procesos de licitación pública ello, Sename les transfieren recursos para el financiamiento de los programas. El Servicio cuenta con la oferta residencial para población infanto juvenil que presenta exposición crónica a experiencias de vulneración de derechos y/o situaciones de alta complejidad

La ley 10.032 establece un sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvención. El artículo N° 2 de la ley señala que la acción del SENAME y sus colaboradores acreditados se sujetará a los diversos principios siendo los principales: El respeto y la promoción de los derechos humanos de las personas menores de dieciocho años contenidos en la Constitución Política de la República, las leyes vigentes, la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño y los demás instrumentos internacionales; la promoción de la integración familiar, escolar y comunitaria del niño, niña o adolescente y su participación social, y la profundización de la alianza entre las organizaciones de la sociedad civil, gubernamentales, regionales y municipales, en el diseño, ejecución y evaluación de las políticas públicas dirigidas este grupo.

El Estado asume el compromiso de promover el desarrollo de la niñez con un enfoque integrador y multisectorial, estableciendo la importancia de la valoración de los derechos del niño en la sociedad. Obligación que la convención confiere a los gobiernos signatarios, los que debían incorporar las diversas temáticas relacionadas con la niñez en la agenda pública y políticas sociales. El Servicio Nacional de Menores (SENAME) como un organismo del Estado, dependiente del Ministerio de Justicia, encargado de colaborar con el sistema judicial en lo que respecta a la implementación de medidas y programas para Niñas, Niños y Adolescentes (NNA) que han sido vulnerados en sus derechos e infractores de ley.

En este sentido (SENAME) pasó a ser la institución principal encargada de implementar una política pública de protección, que busca trabajar en la integridad de la infancia donde su actuar se centra en tres grandes áreas: Adopción, justicia juvenil y Protección de Derechos.

El área de Adopción es una medida que tiene como objetivo “proporcionar a un/a niño/a que haya sido legalmente declarado "susceptible de ser adoptado, (sea por la cesión, inhabilidad o abandono del cuidado parental), una familia estable que le permita crecer y desarrollarse adecuadamente, en un ambiente de protección y afecto. Con ello se espera reparar, en lo posible, el impacto que han dejado en él o ella las experiencias asociadas al abandono.” (Sename, Ministerio de Justicia , 2014, pág. 14)

En el Área de justicia juvenil se rige por la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente (LRPA) comenzó, por un lado, con ajustar la normativa penal nacional en la materia a las garantías jurídicas establecidas en la constitución, y por otro, con armonizar el tratamiento de los infractores juveniles a los estándares establecidos por la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN). Con la nueva ley, “el sistema se centra en los jóvenes entre 14 y 18 años, recogiendo las recomendaciones de la CDN en relación a relevar las características propias de la adolescencia en el abordaje penal. De ahí que todas las sanciones y medidas se orientan a la reinserción social, objetivo que está expresamente descrito por la ley, como principio general y en la forma de ejecutar dichas sanciones”. (Sename, Ministerio de Justicia , 2014, pág. 215)

En cuanto a la línea de Protección, se encuentra su marco orientador en los postulados de la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN) y en otros cuerpos legales, que definen institucionalmente la voluntad del Estado de otorgar vigencia y operatividad a los derechos de NNA. Adicionalmente, se orienta a quienes en el rango de 0 a 18 años han visto vulnerados sus derechos, se encuentran en situación de riesgo, vulnerabilidad y/o está comprometida la plenitud de su desarrollo.

Durante el año 2014, las niñas, niños y adolescentes vigentes en las diferentes áreas de atención SENAME.

Áreas de atención SENAME	Total Nacional
Susceptibilidad de Adopción	537

Justicia juvenil	19.667
Protección	190.283
Total	210.487

(Sename, Ministerio de Justicia , 2014, pág. 26)

El Área de Protección de Derechos desarrolla su oferta programática a través de proyectos ejecutados por organismos colaboradores acreditados, Respecto de las líneas que la acción del estado y sus organizaciones colaboradoras se consideran las OPD Oficinas de Protección de los Derechos del niño, niña y adolescente; Programas, Diagnóstico y Centros Residenciales, la cual se contempla acciones de protección y prevención.

Niñas y niños vigentes por líneas de acción:

Líneas de acción	Total Nacional
AA.DD	2.923
Diagnóstico	35.618
OPD	50.533
Programas	88.424
Centros Residenciales	12.785
Total general	
Total	190.283

(Sename, Ministerio de Justicia , 2014, pág. 49)

Las residencias por su parte son definidas en la ley 20.032 como aquéllas destinadas a proporcionar, de forma estable, a los niños, niñas y adolescentes separados de su medio familiar, alojamiento, alimentación, abrigo, recreación, estimulación precoz, apoyo afectivo y psicológico, asegurando su acceso a la educación, salud y a los demás servicios que sean necesarios para su bienestar y desarrollo.

En este sentido SENAME en el área de protección refiere de los programas Residenciales, como;

“parte del compromiso de Estado en brindar asistencia y protección a la infancia y adolescencia, gravemente vulnerada en sus derechos. Consiste en un centro residencial, para aquellos niños, niñas y jóvenes privados de cuidados parentales adecuados, mientras se realizan las acciones para restablecer su derecho a vivir en familia, fortalecer o mantener sus vínculos familiares, o de preparación para la vida Independiente”. (SENAME, 2011, pág. 3)

Dentro de la Línea Centros Residenciales, se encuentra la modalidad de Residencias Especializadas, que están destinadas a proporcionar a los niñas, niños y Jóvenes la satisfacción de sus necesidades biopsicosociales en espacios nutricios y formativos, los que incorporen contención y apoyo afectivo, asegurando los servicios necesarios para su desarrollo integral.

2.2. Conceptualizaciones

Este estudio alude a conocer las significaciones de los niños y jóvenes a su experiencia residencial, por consiguiente, en esta aproximación más allá de establecerlos como un grupo etario, busca una comprensión desde la construcción sociocultural de sus condiciones y vivencias en un contexto en el que se entrelazan elementos normativos, socioemocionales y materiales que van configurando esa experiencia que junto con la protección tiene el mandato de constituirlo es como un actor social, sujeto de derechos.

En este sentido, el enfoque de derecho aboga en función de la protección hacia la población de niños, niñas y adolescentes que se ve enfrentada a situaciones de riesgo que vulneran su integridad física y emocional y busca restablecer estos de derechos. De este

modo el estado de Chile a través de las políticas públicas de infancia y sus distintas líneas de acción, van perfilando a los programas residenciales como un espacio temporal que garantice y restablezca los derechos vulnerados de los niños y jóvenes. Por tanto, en el proceso de residencialización de los niños y jóvenes puede ser concebido como producto de una serie de prácticas, sociojurídicas y metodológicas que buscan establecer los derechos de los niños y jóvenes. Estas normas, acciones y prácticas son percibidas de distinta manera por los diversos actores que participan del proceso. Importa en este estudio como la significación que otorgan los propios niños y jóvenes a su experiencia residencial y a la acción de este programa en la protección y garantía de sus derechos.

Para iniciar este acápite de conceptualización se abordará en primer lugar algunos elementos que refieren al modo en que se ha concebido la infancia y la ayuda en este segmento de la población.

2.2.1 Construcción Social De La Niñez Y La Adolescencia

A lo largo de la historia, la concepción hacia la población referida a niños y jóvenes ha sido construida históricamente desde distintas miradas, que han influido en la estimación desde ámbitos universales, culturales, sociales, políticos, psicológicos y educativos.

Para Dávila “la juventud no es un «don» que se pierde con el tiempo, sino una condición social con cualidades específicas que se manifiestan de diferentes maneras según las características históricas sociales de cada individuo... , Lo juvenil nos remite al proceso psicosocial de construcción de la identidad y lo cotidiano al contexto de relaciones y prácticas sociales en las cuales dicho proceso se realiza, con anclaje en factores ecológicos, culturales y socioeconómicos” (Dávila 2004:92)

En este sentido la educación tradicional se reduce a un discurso escolarizante y civilizatorio donde los niños y jóvenes son seres incompletos, inmaduros, faltos de

personalidad que carecen de las normas básicas para convivir en la sociedad convertido en objeto en transición hacia la adultez.

Para Álvarez (2011) “la infancia como la entendemos hoy es una noción históricamente reciente, acuñada en la modernidad, pero que aún tiene vestigios de su pasado.” En este mismo sentido también señala que “los modos de construcción inciden en las relaciones que el estado ha tenido con la infancia impactando también el modo de enfrentar los problemas que la afectan. Para el autor repensar las políticas públicas requiere analizar y repensar las representaciones que como sociedad hemos ido legitimando sobre la niñez”.

El autor realiza un recorrido señalando que en la época de la colonia, la infancia constituía un breve período de años en la vida de las personas ya que éstos se incorporaban de forma temprana al trabajo agrícola o doméstico que los socializaba en el trabajo y en el mundo adulto. A finales del siglo educación XIX se promueve el valor social de la educación y la escuela se constituye en el espacio de socialización por excelencia. “En efecto, con la escuela como institución hegemónica encargada de la socialización formal, mediante un protocolo cuyas etapas se extienden en al menos doce años de estudio, la infancia -como construcción social- se amplía en años, y los niños y niñas pasan a constituir un grupo con creciente visibilidad social”(Álvarez,2011:68)

En el marco de la globalización el país requería de generaciones de recambio cada vez más especializadas. En este contexto, el cuidado, desarrollo, educación y control de la infancia, son elementos fundamentales para la reproducción social y económica del país, adquiriendo la infancia y la adolescencia mayor protagonismo. Para el autor “hoy la infancia representa un espacio de tiempo definido constitucionalmente en la vida de las personas, que va desde su nacimiento hasta los 18 años de edad; constituye un grupo de la población que consta de un marco jurídico específico; y es objeto de políticas sociales focalizadas en su desarrollo y bienestar, existiendo organismos públicos y privados a

cargo de diversas situaciones que la afectan.”(Álvarez, 2011:70) Entonces los jóvenes son definidos a partir de una noción socio jurídico de minoridad a la que se asocia un status ciudadano también menor. Para Álvarez es “en la minoridad donde las nociones modernas de peligrosidad individual (y de riesgo social, en su versión tecnocrática más reciente) alcanzan una de sus expresiones más evidentes y constituyentes. La peligrosidad será el fundamento no sólo de formas ‘externas’ sino “internas” de control social, de modos de “gestión” del sí mismo y formas de configurar tránsitos biográficos.” (Vergara Del Solar, 2009, pág. 26)

En la actual construcción social sobre la infancia un elemento que ha tenido gran influencia es la Convención Internacional de los Derechos del Niño suscrita y ratificada por nuestro país. En este sentido Álvarez (2011) señala que esta convención constituye, la síntesis de un nuevo paradigma para interpretar la infancia, introduciendo un importante giro en la posición de la niñez frente a lo jurídico, a la familia, a la comunidad y el Estado, desde objeto de protección y control, a sujeto de derechos. El niño ya no es considerado como un futuro adulto, sino que es concebido en la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño como un ser integral y con derechos especiales de acuerdo a su edad.

La crítica a la sobre judicialización de los problemas de la infancia y su radical trasgresión de los derechos humanos de la infancia y juventud, ha puesto en marcha un importante proceso de transformación. Sin embargo, en su categorización y construcción como sujeto de derechos aún quedan vacíos en cuanto a la protección de los derechos de esta población.

Para Vergara la ampliación de los ámbitos de competencia y participación se los niños y jóvenes registra una retracción y se acompaña del “fortalecimiento de una lógica peligrosita, que emerge nuevamente, ahora en el marco de la modernidad tardía y la vigencia de la democracia neoliberal, lo que ha significado un incremento del control

ejercido sobre la vida cotidiana de los niños y jóvenes, y una restricción de sus desplazamientos en el espacio público.” (Vergara Del Solar, 2009, pág. 26)

Para la autora “los niños y Jóvenes se constituyen en sujetos determinados por una identidad sustancial e histórica y sus comportamientos observados y explicados por su propia naturaleza y condición y su actoría invisibilizada. Lo anterior imposibilita visualizar las relaciones sociales de las cuales los niños y jóvenes forman parte” (Vergara Del Solar, 2009, pág. 24)

Consiguientemente, los diferentes factores que influyen en la configuración de las niñas niños y jóvenes, se considera la caracterización familiar y social que hacen una situación particular, en un contexto que suscitan determinadas interacciones, estando sometidos a diferentes niveles de peligro y vulneraciones, que hacen el ingreso a una residencia por protección, siendo esta una nueva configuración social y jurídica.

2.2.2 La significación

Los significados buscan comprender las relaciones intersubjetivas que establecen los niños y jóvenes la vida cotidiana, a través de ellas, aproximarnos a los significados que los niños y jóvenes sobre su contexto, concibiendo que por medio de las diferentes formas que ellos establecen de comunicación y sus experiencias de vida signifiquen su estadía en una residencia. En este sentido dan cuenta de la importancia de entender el Contexto residencial en el que viven de los niños y Jóvenes, Araya señala que “La realidad de la vida cotidiana, por tanto, es una construcción intersubjetiva, un mundo compartido. Ello presupone procesos de interacción y comunicación mediante los cuales las personas comparten y experimentan a los otros y a las otras” (Araya, 2002, pág. 14)

En la vida cotidiana residencial se generan vivencias y percepciones que dan sentido a las acciones e interacciones entre los diferentes actores que coexisten en el contexto residencial. En este sentido se va produciendo un proceso de construcción que contienen significados que permiten interpretar las distintas experiencias, para Schütz;

Para Schütz, el “mundo cotidiano” es el ámbito donde aplica la teoría de la acción, es decir, sus investigaciones nos hablan de las relaciones intersubjetivas que realizan los actores sociales. El observador-científico se preocupa de la “vida cotidiana” y, al hacerlo, procede a investigar sociológicamente la conciencia del actor que vive en ese mundo. El “mundo cotidiano” (Riquelme, 2006)

En este sentido es relevante el relato de los niños y jóvenes ya que a través de ellos es posible identificar los significados que atribuyen a su experiencia de vida en el sistema residencial. Los significados toman sentido anexándose como acción en la comunicación generando dinámicas o interacciones entre los diferentes actores que coexisten en el contexto residencial, en este sentido, para Riquelme Citando a Schütz y Weber señala;

Que el investigador “asume la conciencia como una capacidad mediante la cual es posible conocer la conciencia del Otro; ello, en un doble sentido: en primer lugar, como una conciencia que puede conocer a la conciencia de un congénere y, en segundo término, como una conciencia a la cual le es posible conocerse a sí misma. En este aspecto, es necesario reconocer que nos encontramos en un punto esencial donde Schütz y Weber, por ejemplo, tienen planteamientos coincidentes: ambos conciben la idea de acción social con un carácter relacional –es decir, entre dos actores– y donde la intención de ambas conciencias adoptan un carácter claramente subjetivo” (Riquelme, 2006)

En este mismo sentido refiriéndose a la significación de la acción de los actores, Riquelme cita Schütz, señalando que cuando hablamos de la acción nos referimos al

ejercicio que realiza la conciencia de un actor que tiene el propósito de establecer un proyecto que orientará sus actos. Sin embargo, es menester subrayar que en ella encontramos significaciones diferentes; el actor asume los significados de la acción con una visión exclusivamente vivencial y el observador, en cambio, procede a imprimirle significados que, sin duda, exigen un “escrutinio sistematizador” (Schütz 1993:39”).

Por tantos en las vivencias de los niños y jóvenes, logran establecer significaciones elaboradas en la interacción con los diferentes actores que se encuentra en el contexto residencial, especialmente las elaboraciones negociadas y producidas en común a través de la comunicación. El abordaje de las la significación posibilita, por tanto, entender la dinámica de las interacciones sociales y aclarar los determinantes en los relatos y sus significado, por lo tanto, la significación que los niños y jóvenes construyen de si y del contexto van adoptando diferentes formas y sentidos.

2.2.3 Enfoque de Derechos

El enfoque de derechos empieza a ser utilizado como un concepto desde fines de los años noventa para dar cuenta del grado de involucramiento que tenían las políticas públicas dirigidas a la infancia, niñez y adolescencia, con los principios planteados por la Convención sobre los Derechos del Niño .

El Comité de Protección de la Infancia surge en el año 1919, proponiendo que los Estados son los únicos que pueden tomar decisiones en cuanto a la protección de los niños/as. En cuanto a la primera instancia que se acuerda la Declaración de los Derechos del Niño nace en 1923 con la llamada Declaración de Ginebra. En virtud de ello, finalmente en el año 1959 se declaran los Derechos del Niño. Cabe destacar que uno de los avances más sustanciales es la realización de la Asamblea General de las Naciones Unidas realizada en noviembre del año 1989 en donde se promueve “La Convención Internacional de los Derechos del Niño”, cuyo principal objetivo es abogar en función de

la protección hacia la población de niños, niñas y adolescentes que se ve enfrentada a situaciones de riesgo que vulneran su integridad física y emocional.

Dentro de los factores que se consideran transgresiones hacia sus derechos, nos encontramos con: violación en la entrega de las necesidades básicas, el derecho a la supervivencia, al desarrollo pleno, la protección contra influencias peligrosas, los malos tratos, la explotación y la participación plena en la vida familiar, cultural y social.

La Convención Internacional de los Derechos del Niño (CDN) determina la definición acerca de la concepción que posee en torno a la niñez en el Artículo N°1 “Todo ser humano menor de dieciocho años de edad. Salvo en virtud de la ley que le sea aplicable haya alcanzado antes la mayoría de edad.

La Convención sobre los Derechos del Niño; es un acuerdo internacional originario de las Naciones Unidas que busca los derechos humanos de los niños y las niñas, puntualizados como personas menores de 18 años. En términos generales, instaura 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.

Se refiere a los acuerdos presentes en el pacto. En ella están contenidas las definiciones básicas y se hace una larga revisión de materias de orden civil, laboral, familiar penal, etc. Frente a las cuales la Convención determina los principios y estándares tutelares mínimos que deben gobernar el tratamiento del tema así como los derechos mínimos que se les debe reconocer a todos los niños y niñas, independiente de sus características bio-psico-sociales. En este sentido la Convención, junto con presentar una serie de normas universales a las que todos los países pueden prestar su adhesión, refleja una nueva

perspectiva sobre la infancia: niños y niñas no son ya ni la propiedad de sus padres ni los beneficiarios indefensos de una obra de caridad. Son seres humanos y los titulares de sus propios derechos.

Según la perspectiva que presenta la Convención, el niño es un individuo y un miembro de una familia y una comunidad, con derechos y responsabilidades apropiados para su edad y su madurez, reconocer los derechos de la infancia de esta forma permite concentrarse en el niño como un ser integral. El enfoque tiene dos ejes rectores, el primero, una concepción de desarrollo, y el segundo, los derechos humanos como base de una propuesta de implementación concreta de estos derechos en la vida cotidiana de niñas, niños y adolescentes. (Valverde, 2008)

2.2.4 Intervención Social Con- Perspectiva de Derechos

Desde la intervención social es fundamental establecer qué es lo que se está entendiendo por perspectiva de derechos. Lo anterior permite fundamentar desde los derechos humanos los procesos y dimensiones que abarca la intervención social. En este sentido Valverde define derechos humanos como “formas de relación social, política, económica y cultural, que regulan los vínculos entre las personas y los Estados, en la lógica de establecerle tanto un límite al poder del Estado frente a los ciudadanos, como una obligación de éste de facilitar el ejercicio de los derechos a todos y todas sin discriminación alguna” (derechos civiles y políticos).² (Valverde, 2008)

Una intervención social niños y jóvenes con enfoque de derechos implican un conjunto de desafíos no solo en su concepción y fundamentos, sino también en la implementación metodologías y las técnicas que consideren como foco de la acción el desarrollo personal

² La conformación de las personas en sujetos sociales, políticos, culturales, en síntesis de sujetos de derecho (personas o individuos con clara conciencia de serlo), es una construcción histórica y contextual, es decir, responde a situaciones específicas, a tiempos y espacios definidos, que no se da igual en todas las culturas, no se expresa de igual manera en los sujetos que tienen distintas biografías y experiencias diversas. El desafío consiste en que los equipos de intervención sean capaces de poner esta reflexión en los sujetos sobre los que intervienen, y esto requiere de parte de ellos una clara concepción del rol que juegan los intervenidos en el proceso que están desarrollando (Valverde, 2008)

y colectivo, un espacio de ejercicio de derechos y de práctica ciudadana. Para Valverde (2008):

“la intervención ha de constituirse en un espacio de desarrollo y empoderamiento colectivo de niñas, niños y adolescentes en tanto actores sociales, pues es en el proceso de instalación, donde la creación de un vínculo expedito, fluido, respetuoso y pertinente culturalmente del equipo profesional con ellos y ellas marcará toda la intervención” (Valverde, 2008)

En este sentido Valverde, señala dos elementos sustantivos a la intervención social con enfoque de derechos;

Para la autora la intervención social ha de ser entendida como un espacio de desarrollo y relevamiento de las capacidades, potencialidades y habilidades individuales y colectivas de niñas, niños y adolescentes. En tanto actores sociales y ser tratados como partícipes y no sujetos deficitarios que deben ser atendidos. Los interventores por tanto deben constituirse en garante de derechos y no solo proveedores de asistencia

Otro aspecto a considerar en una intervención social con enfoque de derechos dice relación con el cambio de concepciones sobre la infancia y la adolescencia y el modo en que los interventores se relacionan con ellos .En este vínculo que se establece con el reconocimiento de las niñas y niños como sujetos de derecho, obliga a actuar desde otros parámetros que parten de su reconocimiento,

En este sentido “las capacidades para ejercer sus derechos acorde a la edad que tienen, es decir, son sujetos plenos, interlocutores válidos y fundamentales en una

intervención social que pretende satisfacer sus necesidades o que está estructurada para ellos y ellas”. (Valverde, 2008)

Por tanto se entendería desde la intervención con enfoque de derechos, que las acciones de los intervinientes, es generar y construir procesos de participación y empoderamientos de sus propios procesos.

Por lo tanto, el rol de los profesionales será el de facilitadores en la comprensión de la realidad que se quiere intervenir y el respeto a los procesos,” creando un vínculo de respeto, confianza y apertura, generando espacios de diálogo y reflexión conjunta, y aceptando los límites que la comunidad pone a la intervención, en la perspectiva que la hagan suya, la sientan propia y necesaria y por lo mismo se comprometan con los cambios buscados” (Valverde, 2008).

La habilitación y promoción de los derechos implica un gran desafío demandando una apertura ideológica y metodológica, en el campo de la intervención social. Considerando “importante que el equipo profesional sea flexible, abierto y esté dispuesto a aceptar las propuestas que vienen de las niñas y niños de la comunidad, pues su rol fundamental es aportar al proceso de empoderamiento de ellos y ellas y de la comunidad toda, asumiendo la responsabilidad profesional de aportar sus conocimientos para que el proceso se pueda dar” (Valverde, 2008)

La intervención social desde el enfoque de derechos se valora a las personas como sujetos de derechos y participantes de los procesos, Valverde ase una distinción considerado al sujeto no como usuarios³o clientes⁴, los incorpora por lo tanto como participantes,”

³ **clientes**, es decir, como compradores o consumidores de un servicio o un producto. Cuando el producto tiene un carácter social, puede devengar o no un costo monetario directo para el consumidor, pero se establece una relación de cliente - proveedor de bienes

Aquí queda de relieve la doble, triple o múltiples funciones del equipo interventor, pues conjuntamente con promover la participación de los sujetos de intervención, tiene que formarlos para que la puedan ejercer, pero esta formación se da en la acción, es decir “a participar se aprende participando”, por lo tanto, desde el inicio han de ser parte de la toma de decisiones. (Valverde, 2008)

El sentido de la intervención como un ejercicio de prácticas concretas de participación como derecho, implicaría construir desde la singularidad del sentido de las necesidades e historia de los propios sujetos, lo cual, la intervención social toma sentido no solo para los sujetos, también para los interventores.

En este sentido, Carballeda (2010) señala “La práctica cotidiana en el campo de la intervención social muestra la construcción de respuestas propias, pensamientos originales que se salen de condicionantes y determinantes extraños, generando nuevas búsquedas orientadas a dimensiones a veces olvidadas de la condición histórica y social de cada sujeto de intervención.” (CARBALLEDA, 2010, pág. 55)

Entonces la intervención social desde un enfoque de derechos, reconoce y facilita procesos de cohesión e inclusión e integración social de acuerdo al reconocimiento, respeto y ejercicio de los derechos de los participantes y en particular de niñas, niños y adolescentes, así también, el reconocimiento y ejercicios de sus derechos como

con quien esté entregando el producto. En la actual sociedad de consumo, donde los derechos son tratados como productos o bienes, las instituciones se ponen metas de logro...., Esto está tan internalizado en la ciudadanía, que nos parece “normal” que la calidad de servicios que son derechos como la salud y la educación, esté directamente vinculada con la posibilidad del pago del cliente. Aquí la noción de derecho exigible, es cambiada por la de “derecho pagable” o “costeable”.

⁴ beneficiario, usuario o cliente, sitúa a las personas como objetos de intervención por lo tanto sin capacidad de ser parte e incidir en los diferentes momentos de la misma. La intervención es aceptada pasivamente por ellos y ellas, pudiendo o no producir cambios sustentables.... En general se evalúan por las metas y productos alcanzados y no por los procesos y resultados que esas acciones intencionaban.

capacidades en tanto actores sociales con propuestas de cambio social viables y sustentables.

En este sentido, las diferentes acciones de la intervención en la promoción y habilitación del ejercicio de participación del sujeto y el reconocimientos de capacidades como actores sociales, establece nuevos significados y relaciones sociales dinámicas, aportando desde la singularidad con protagonismo en su construcción de cambios, de este modo “la intervención social, entendida como dispositivo, permite tener en cuenta la conformación de diferentes relaciones, estables e inestables, entre sus componentes; pero también, al ser una construcción moderna, puede verse desde allí su perspectiva emancipadora, no solo punitiva. Esta perspectiva implica el reconocimiento de una singularidad de lo micro conectada con lo macro. A su vez, esta singularidad posee una construcción histórica, un posicionamiento en el presente y, si se quiere, una perspectiva con respecto al futuro, que le otorgará significados particulares”. (CARBALLEDA, 2010, pág. 58)

Capítulo III.

MARCO

METODOLÓGICO.

3.1. Paradigma

Este estudio se sitúa en el paradigma interpretativo, ya que, busca interpretar las representaciones través de los relatos niños y jóvenes tienen sobre la residencia en que viven. En este sentido, Pérez (2001) señala 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”.

Por tanto los discursos recogidos en esta investigación, son analizados desde conductos teórico **hermenéutico** “parte del supuesto que los sujetos sociales no son meros objetos de estudio como si fuesen cosas, si no también significan, hablan y son reflexivos. También pueden ser observados como subjetividades que toman decisiones y tienen capacidad de reflexión sobre su situación, lo que los configuran como seres libres y autónomos ante la simple voluntad de manipulación y dominación” (Monjes, 2011, pág. 12)

En este sentido el autor Monjes señala que el análisis hermenéutico da prioridad “a la comprensión y el sentido, en un procedimiento que tiene en cuenta las intenciones, las motivaciones, las expectativas, las razones, las creencias de los individuos” (Monjes, 2011, pág. 12)

En este paradigma cuestiona la posibilidad de aprehender la realidad, ella es producto de un proceso sociohistórico y cultural, ha sido construida socialmente y sólo se puede acceder a partir de los significados que los actores le atribuyen. En este caso los significados atribuidos por los niños, niñas y adolescentes de la residencia de protección en estudio.

3.2. Enfoque de investigación

El enfoque del presente estudio es cualitativo, considerando que busca desde la subjetividad, una interpretación comprensiva sobre las percepciones y vivencias significativas de los Niños y Jóvenes en su contexto residencial, por tanto, se propone desde la representación social que asignan durante su proceso de permanencia. En este sentido, Taylor y Bodgan (1998: 20) señala que el enfoque cualitativo el investigador “trata de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas”, ello queda de manifiesto en la presente investigación, dado a que desde el sentir de los sujetos se interpreta su historia de vida”.

En este estudio el investigador comparte con los sujetos de estudio el conocimiento del contexto a partir de su rol de Trabajador Social tratante e interactúa cotidianamente con éstos desde la especificidad de su acción profesional.

3.3. Método De Investigación

El método utilizado en función de los objetivos de investigación, es el “Estudio de caso”, considerando que los niños y jóvenes que viven en una residencia de protección, donde las características de estas y los diferentes actores hace que se desarrollen dinámicas e interacciones en un contexto haciéndolo particular, Vasilachis (2003:233) considera que “Los estudios de caso en la investigación sociológica y contextual, captando la complejidad propia de la vida social y recuperando la presencia, el papel y el significado de los actores en el desenvolvimiento de los procesos sociales”

En este sentido, el estudio de caso Stake distingue estudio de caso intrínseco e instrumental, en este contexto particular, y no tender a generalizar. se realizó con niños y jóvenes que se encuentran en una residencia, a través de él se busca, comprender los

significados contruidos y socializados por ellos en un contexto particular, para STAKE (1999:11) señala que “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”. En este orden de idea se puede citar Vasilachis (2006:219) quien sosteniendo que “El caso es definido como un sistema delimitado en tiempo y espacio de actores, relaciones e instituciones sociales donde se busca dar cuenta de la particularidad del mismo en el marco de su complejidad”

El programa residencial que constituye el caso y se caracteriza por:

Desde la oferta programática del área de protección residencial SENAME, la Fundación Don Bosco que es una institución sin fines de lucro y colaboradora de la red SENAME, viene ejecutando el Programa piloto residencial RSP-PER, inicialmente en la Comuna de Padre Hurtado en el año 2012, luego el año 2013 se traslada en a la comuna de La Florida, donde se mantiene hasta la actualidad.

Las características de este modelo residencial que constituye el caso, es la Residencia RSP-PER; Residencias Especializadas de Protección (RSP), con Programa de Protección Especializado en Intervención Residencial (PER).

El Programa Residencial tiene una cobertura de atención para 24 niños y jóvenes, cuyas edades fluctúan entre 12 y 17 años con 11 meses y 29 días. Este proveniente de todas las comunas de la Región Metropolitana, considerando el 100 % da las vías de ingresos de derivaciones de Tribunales de Familia, quienes establecen la situación legal que corresponde a la vida de los niños/as jóvenes, Informes de situación, causas en investigación, medidas de protección, etc. Asi tambien, la Red de protección SENAME tiene directa colaboración en la atención de caso, debido a la constante derivación desde los tribunales y flujo de los niños/as y adolescentes por los diferentes proyectos y programas.

Los niños y jóvenes que ingresan al sistema residencial RSP-PER se caracterizan por; vivenciar situaciones de alta complejidad y definidos como población infanto-adolescentes con debilitamiento de los vínculos familiares, comisión de ilícitos, que realizan trabajos bajo formas de explotación, que están fuera del sistema escolar o en el límite de la exclusión y que además presentan consumo de drogas. Los niños/as presentan grave vulneración de sus derechos y la mayoría de ellos han visto deteriorado o perdido el vínculo con su familia de origen.

A la luz de lo señalado, la metodología de intervención a implementar se considera través de un abordaje multidisciplinario que privilegie la integralidad de tipo psico-socioeducativo, terapéutico y con un alto componente de intervención familiar, social y de trabajo en red.

3.4. Técnicas de recolección de información

Para este estudio se aplicó la técnica de entrevista en profundidad, el criterio de selección de la técnica elegida, está en función al tema de estudio y la complejidad de esta problemática. Considerando que esta se aplicaría a niños y jóvenes que se encuentran en un contexto residencial, la entrevista en profundidad permitiría recoger los relatos de los niños y jóvenes y explorar contenidos simbólicos. En consideración de lo que señala Taylor y Bodgan.

“Por entrevistas cualitativas en profundidad entendemos reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros éstos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras” (Taylor y Bodgan,1998:111)

En este sentido, las entrevistas buscan recoger los relatos, los niños y jóvenes que viven en la residencia de protección, considerando, sus vivencias, creencias y percepciones que se enmarca en el contexto residencial, para Sandoval *“la propia estructura, con que la persona entrevistada presenta su relato, es portadora en ella misma de ciertos significados”* (Sandoval, 2002: 146)

Siguiendo las orientaciones de, se consideró tiempo necesario para establecer una relación y dar garantías de confidencialidad antes de la aplicación de la técnica de recolección de la información, en este sentido señalan que “el entrevistador "avanza lentamente" al principio. Trata de establecer rapport con los informantes, formula inicialmente preguntas no directivas y aprende lo que es importante para los informantes antes de enfocar los intereses de la investigación”. (Taylor y Bodgan, 1998:111)

3.5. Criterios de selección de informantes.

El criterio de selección se consideró a los Niños y Jóvenes que se encuentra en una residencia con medida de protección, además cuenten con ciertas condiciones que permita caracterización y profundización del estudio, como lo señala Olabuénaga (2003: 64) “permite encontrar aquellas categorías de personas o sucesos que se desea explorar más en profundidad”. En este sentido, el criterio de selección del informante-clave en esta investigación para recolección de datos, se requiere el desarrollo de un perfil y criterios que debe cumplir el sujeto a elegir, así también, la búsqueda de unidades que se adapten a ese perfil dando cumplimiento al objetivo general y a los objetivos específicos de la presente investigación, en este sentido se consideraron los siguientes:

1. Niño y jóvenes que se encuentren con medida de protección vigente en la residencia en estudio: Los niños y jóvenes cuenten con medida de protección vigente por

tribunales de familia, estando establecido por la normativa jurídica y bases técnica del programa como requerimiento para el ingreso al sistema residencial, por lo tanto, solo se realizaran entrevistas a niños y jóvenes que cuenten con esta condición.

2. Niño o joven que se encuentren viviendo de forma regular en la residencia: Es importante considerar para este estudio que los niños y jóvenes que se encuentren en la residencia vivan de manera regular en ella, considerando que el periodo que ellos se encuentran en la residencia ellos logran establecer un proceso de vinculación con la residencia y socialización con grupo de pares, así también, su permanencia facilitaría el procesos de recolección de datos para este estudio.
3. Los niños y jóvenes entrevistados mantengan un margen de edad entre 12 y 18 años o más. En los márgenes de edades anunciados en el criterio de selección, se apega las las bases técnicas del programa residencial.
4. Niños y jóvenes tengan un tiempo de permanencia en la residencia de protección de 3 meses mínimo. Se considera desde el ingreso al sistema residencial, que los niños y jóvenes mantengan un periodo de 3 meses de permanencia, es un periodo mínimo donde los niños y jóvenes logran incorporarse e integrarse a la dinámica y rutina residencial, incorporando en su proceso de socialización las normas y responsabilidades establecidas por el programa.
5. Niños jóvenes que no posean patologías psiquiátricas de base: Finalmente, este último criterio, se considera que los infórmate no posean trastornos graves o patologías psiquiátricas asociadas que dificulten su percepción de realidad y comunicación oral.

3.6. Criterios de validez

Se pueda señalar uno de los criterios de validez que se considera para este estudio es el criterio saturación, así como lo define Pérez (2007:84) “consiste en reunir las pruebas y evidencias suficientes para garantizar la credibilidad de la investigación” en este sentido, los datos conferidos por los niños y jóvenes que se encuentran en la residencia, el investigador recoge los datos hasta de visualizar que no existe algo diferente o nuevo en sus relatos.

También se considerara la validez responderte, según Pérez (2007:84-85) “consiste en validar los resultados e informes de la investigación, básicamente mediante contrastes de los puntos o resultados obtenidos por el investigador con los otros compañeros informadores, observadores, así como las personas implicadas”. En este caso se realizó validación con otros colegas y el docente guía.

3.7. Análisis de Información

Con la finalidad de alcanzar el objetivo general y específicos de la investigación, se propone los procedimiento o técnica basado en análisis de contenido (A.C). El A.C es concebido como un método para analizar de manera sistemática el contenido de la comunicación textual. Se entiende como “una técnica de investigación destinada a formular, a partir de ciertos datos, inferencias reproducibles y válidas que puedan aplicarse a su contexto, en este sentido Monjes señala “Es un método que apunta a descubrir el contenido de un mensaje, ya sea un discurso, una historia de vida, un artículo de revista un memorando etc.” (Monjes, 2011, pág. 157)

En este sentido se propone los procedimiento o técnica basado en análisis de contenido (A.C). El A.C es concebido como un método para analizar de manera sistemática el contenido de la comunicación textual. Se entiende como una técnica de investigación destinada a formular, a partir de ciertos datos, inferencias reproducibles y válidas que puedan aplicarse a su contexto.

Para (Jurgenson, 2003) “El análisis de contenido es uno de los procedimientos que más se acerca a los postulados cualitativos desde sus propósitos; busca analizar mensajes, rasgos de personalidad, preocupaciones y otros aspectos subjetivos” (Jurgenson, 2003). Si bien es cierto, este meta texto es producido por el investigador no puede ser interpretado, sino en consideración al corpus textual. Por su parte (Monjes, 2011) señala que “consiste en clasificar y/o codificar diferentes elementos de un mensaje en categorías con el fin de hacer de mejor manera el sentido. Es una técnica de investigación para la descripción objetiva y sistemática del contenido manifiesto de las comunicaciones. Teniendo como fin interpretarlo.”

En este estudio se ha optado por realizar análisis de contenido semántico en tanto se busca develar el sentido del texto producido a partir de los discursos de los niños y jóvenes. En el análisis del nivel semántico, el investigador se focaliza en el análisis temático, realizado mediante los procedimientos categoriales.

En referencia a lo anterior, señala Raigada “Cualquier análisis de contenido, en tanto que técnica para la elaboración, registro y tratamiento de datos sobre procesos singulares de comunicación, a partir de un corpus representativo de sus *productos* (mensajes, textos o discursos) singulares, o a partir de un corpus representativo de grabaciones registradas que a la postre constituyen un documento, se somete a un conjunto de procedimientos interpretativos y de técnicas de refutación, conocido como *protocolo*” (Raigada, 2002, pág. 18)

De este modo el primer paso que se realizó para el análisis de contenido, fue la codificación del contenido de las entrevistas, esta se realiza a través de un conjunto de operaciones que permitieron descomponer el texto, enumerar las unidades de significación seleccionadas y clasificarlas.

Respecto de las unidades de relevancia y de significación, que el investigador extrajo del texto, es posible señalar que se trata de segmentos textuales, unidades de registro compuestas por conjuntos de palabras, frases, o párrafos representan la idea y percepciones de los niños y jóvenes. En este sentido las unidades de relevancia y significación son textos de sentido completo que dan cuenta los objetivos planteados.

Algunos autores como Sandoval Casilimas quien cita Miles y Huberman (1994), han ideado procedimientos como el de elaboración de matrices, a partir de los cuales, es posible hacer un barrido sistemático de los datos e identificar relaciones, "invisibles" hasta ese momento. (Sandoval Casilimas, 2002)

En un primer momento una vez codificadas las entrevistas su contenido se tradujo en una matriz de análisis en la que se realiza una primera descripción. Luego la información organizada se somete a un segundo proceso de análisis compilando en una sola matriz donde se sometieron las descripciones generadas a partir de las entrevistas individuales. Luego que se seleccionaron las unidades de análisis se levantan 14 categorías y 38 subcategorías que contenían sintéticamente el significado de una o varias unidades de análisis.

Capítulo IV

Resultados

4.1. Descripción del trabajo de Campo

El trabajo de campo se realizó entre Febrero y Abril del año 2015. Antes de iniciar la recogida de datos, se realizó una entrevista a modo de prueba con un residente del hogar de protección RSP-PER, cuyos datos se incorporan en los resultados, lo que permitió probar el protocolo de entrevista y estimar su adecuación. De este modo se entrevistan a seis jóvenes que se encuentran en la misma residencia con medida de protección e ingreso en el sistema residencial RSP-PER. Se constata que las preguntas que se realizan permiten generar un diálogo sobre los ejes temáticos abordados, en general el guion temático y las preguntas con que se abordaron las entrevistas resultan claras y generadoras de la conversación requerida para la producción de contenido.

Para llevar a cabo el trabajo de campo se coordinó en primer lugar entrevistas con el Director de la Residencia RSP_PER de La Fundación Don Bosco, lugar donde se realizó el estudio, quienes facilitaron información general sobre los niños y Jóvenes. A partir de esta información es posible identificar a los a los niños y jóvenes que cumplían con los criterios preestablecidos y sirvieron de contacto inicial para llegar a los entrevistados. Los primeros entrevistados, sirvieron también de contacto con otros niños y Jóvenes.

En un segundo momento se dio inicio a las entrevistas, las que fueron realizadas en las dependencias del Hogar de protección RSP-PER de la Fundación Don Bosco, residencia que constituye el caso en estudio, ubicada en la Comuna de La Florida. Si bien la institución otorgó libertad para hacer uso de todos espacios de la residencia para la realización de las entrevistas, el lugar en que se concretaron éstas es elegido por los entrevistados. De este modo fueron realizadas en el patio trasero de la residencia, lugar

donde se encuentra una cancha y la piscina, es un espacio amplio que contaba con las condiciones de iluminación, privacidad y aislamiento. En general se trató de un espacio informal y legitimado por los residentes, que permitieron llevar a cabo la actividad indagativa en condiciones que facilitaron su realización y registro.

La entrevista fue voluntaria, se realizó una entrevista por residente cuya duración estuvo en función de las características comunicativas del entrevistado y la necesidad de profundización en el desarrollo de los temas. Las entrevistas tuvieron una duración promedio de una Hora, en este tiempo se desarrollaron diferentes etapas como; el establecer un contacto de confianza que permitió habilitar la comunicación, se explicó los motivos del estudio y logrando sus consentimientos para la realización de la entrevistas, se mostró y explicó la pauta de pregunta permitiendo la confirmación y el entendimiento de esta, la duraciones de la grabaciones son de 45 minutos aproximadamente, fueron grabadas en sistemas de audio y posteriormente transcritas a formato Word. Las transcripciones que se producen tienen en promedio 8 páginas, algunas de ellas superaron las 10. A continuación se presenta un cuadro con características de los entrevistados usando nombres ficticios para resguardar la confidencialidad.

Identificación	Edad	Años de Escolaridad	Años en la Residencia RSP-PER.	Años institucionalización
I.A-1	18 años	3° medio	3 Años	8 años
A.V-2	17 años	1° Medio	6 meses	7 años
M.N-3	16 años	6° Básico	2 años	8 años
P.D-4	16 años	2° Medio	2 años	6 años
M.S-5	13 Años	1 básico	5 meses	2 años
Y.B-6	14 años	7° Básico	8 meses	6 años

Tabla 1: Carrísticas generales de los entrevistad.

Además de realizar las entrevistas se realizó un recorrido por las dependencias de la residencia con el objeto de valorar la infraestructura e identificar los espacios que se

enunciaban en las entrevistas y que refieren a los espacios; descanso, recreativos, dormitorios, comedor, lavandería, salas de estudio.

A continuación se describen los resultados del trabajo de campo ordenados en función de los objetivos que orientaron el estudio. El diagrama que se expone a continuación esquematiza los contenidos que se exploran.

4.2. Presentación de Análisis y Resultados

Una vez realizadas las entrevistas, éstas fueron transcritas en formato Word y convertidas en texto. Se obtuvo de este modo, textos de distinto tamaño y densidad, dependiendo de la duración de las entrevistas y la profundidad alcanzada por los entrevistados en sus respuestas al guion de temas y preguntas semi estructuradas. Luego de realizar una primera lectura a las entrevistas, se levantó una malla temática que permitió organizar los resultados de la entrevista.

La matriz se organizó considerando objetivos categorías subcategorías y unidades textuales. A modo de ilustración se presenta la matriz utilizada. Se constituyó de este modo, el discurso de los temas a partir de lo expresado por las 6 unidades muestrales. Este discurso interpretativo se fue fundamentando en torno a frases claves.

MATRIZ DE ANÁLISIS

OBJETIVO GENERAL			
OBJETIVO ESPECIFICO	DIMENSION O CATEGORIA	SUBCATEGORIA	Unidades textuales
Describir características de las vivencias y trayectorias institucionales de los niños y jóvenes, que influyen en el proceso de participación en la residencia.	Trayectoria familiar	Relación con la familia	
		Vivencia familiar que origina ingreso	
		Personas significativas	
	Proceso de ingreso a las Residencia	Conocimiento del Procedimiento de ingreso	
		Conocimientos sobre la residencia	
	Significación a la trayectoria en programas residenciales.	Identificación de residencias anteriores.	
		Atribuciones Positivas.	
		Atribuciones negativas	
	Describir como los niños y niñas construye sus relaciones interpersonales en la residencia de protección.	Caracterización de las relaciones con personas de la residencia.	Atribuida al grupo de pares
Atribuida a los tíos o educadores.			
Valor otorgado a la relaciones.		Relaciones con los pares	
		Entre educadores y residentes	
Personas significativas en la vida residencial.		Personas importantes	
		Colaboradores externos	
		Grupos pares	
		Tíos o educadores	
Caracterización de los conflictos.		Tipos de conflictos	
		Origen del conflicto	
		Efectos de los conflictos	
Habilidades en resolución de conflicto		Como resuelven los educadores	
		Como resuelven los residentes	
		Como se debieran resolver	
Analizar cuáles son las valoraciones que los niños y jóvenes, residentes tienen respecto de las condiciones sociales y materiales de la residencia.		Caracterización de los espacios sociales de residencia.	Espacio de convivencia en la residencia.
	Espacio de apoyo y contención		
	Espacio de malestar		
	Describirlos espacios físicos.	Tipo Espacio	
		Lugares preferentes	
		Atribución asignado a los espacios	
Reconocer los sentidos y prácticas cotidianas de los niños y jóvenes respecto de las normas disciplinarias en la residencia de protección.	Significación otorgada a las rutinas.	Descripción de la rutina	
		Atribuciones positivas	
		Atribuciones negativas	
	Significación otorgada a las actividades.	Actividades por iniciativas propias	
		Actividades valoradas	
		Actividades menos valoradas	

Estimar a partir de los significados que los niños y jóvenes tienen de la residencia la contribución de este programa a la protección de sus derechos	Significación sobre la función de la residencia en el reconocimiento de sus derechos.	Función de apoyo, de protección	
	Restauración de derechos.	Derechos efectivamente protegidas	
		Derechos vulnerados	

Para la comprensión del lector, la Matriz con los resultados del estudio se encuentran en página anexo.

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS

4.2 Describir las características de las vivencias y trayectoria institucional de los niños y jóvenes, que influyen en el proceso de participación en la residencia.

Se considera relevante las vivencias y trayectorias institucionales de los niños y jóvenes, siendo las vivencias y situaciones de vulneración de derechos ejercida al interior del grupo familiar y que originan la separación e internación de los niños y jóvenes. También dan inicio a la trayectoria de institucionalización, donde se desarrollan acciones desde la intervención social con la finalidad restaurar sus derechos, y primordialmente ser integrado al sistema familiar o un adulto significativo de la red familiar, en este sentido, las vivencias y trayectorias de los niños y jóvenes se configura en una relación permanente y dinámica, entre la familia, la residencia y los niños, por lo tanto, se desarrollan subjetividades que acondicionan la intervención y la participación de los niños en el contexto residencial .

4.2.1 Trayectorias familiares

El recorrido biográfico de los niños y jóvenes, que se caracterizan por diferentes dinámicas generadas en el grupo familiar, dando origen durante su infancia a un proceso que genera el ingreso al sistema de protección. En esta trayectoria se distinguen tipos de relación, conflictos y personas significativas que son relevadas en el relato.

4.2.1.1 Relación Con La Familia

En los relatos de los niños y jóvenes entrevistados respecto de su relación con la familia, es posible observar que la composición familiar responde a lo que se denomina familia extensa, con una la familia de origen generalmente monoparental que se vincula a otros integrantes de la familia en busca de apoyo.

E-2- A.V) *“Vivía con mi tía abuela y mi padrastro. Mi mamá biológica, cuando, me tuvo ella era menor de edad. Ella no se podía ser cargo de mí, y creo que entre cuando tenía como seis meses a la casa nacional, algo así. Mi mamá biológica después volví con ella..., supuestamente, ella era estable y podía estar con ella y todo.”*

También las familias presentan una permanente fractura, donde se logra apreciar el abandono, negligencias en el cuidado, con presencia de VIF y la presencia de consumo problemático de drogas de algún integrante de las familias.

(**E-3-M.N)** *“Yo vivía con mi mamá y mi papá, mi mamá tenía problemas de consumo de pasta base al igual que mi papá, igual no la pasamos muy bien, veía peleas familiares, igual estuvimos viviendo un tiempo en la calle, hasta que mi mamá me dijo que era mejor quedarme en una residencia porque me iban a cuidarme, antes de que meterme en un vicio o perderme en la vida”.*

Los problemas familiares caracterizados por la violencia cotidiana enmarcan la trayectoria vital desde la infancia y son en muchos casos los precursores de una trayectoria de institucionalización temprana.

(E-4- P .D)-; *“Vivía con mis papas, con mi viejo y mi mamá. Mi Papá era drogadicto y mi mamá tenía un problema Psiquiátrico y no me pudieron tener y entre a muy corta edad a una residencia”*

(E-5-M.S) *“Yo vivía con mi abuela, los motivos para entrar a un hogar es que pasaba todos los días en la calle.*

En cuanto a la dinámica e interacciones al interior del grupo familiar, es percibida en el discurso de los niños y jóvenes una cierta naturalización de estos problemas y la

aceptación de estos hechos como parte constitutiva de la cotidianidad de muchas familias que las hace vulnerables y fragilizadas⁵.

En los relatos de los niños y jóvenes dejan en manifiesto las dinámicas y las interacciones que se producen en el contexto familiar, pero también es relevante considerar que las familias están expuestas a exigencias y presiones externas en este sentido Baeza señala que *"el contexto en que se desenvuelven las familias en la actualidad, cualquiera que sea su configuración, es un medio caracterizado por la incertidumbre, el riesgo, la mutación, la liquidez..., de vínculos humanos frágiles, de nuevas exigencias y sobreexigencias a las familias y el surgimiento de problemáticas familiares emergentes, que hace hablar de familias fragilizadas"* , (Baeza, 2013, pág. 17)

No obstante para los niños y jóvenes la familia es añorada y se perciben diferentes sentimientos en los relatos; la nostalgia en relación a sus familias, incompreensión por la separación de su grupo familiar.

4.2.1.2 Conflictos Familiares que originan institucionalización

Se entiende por conflicto una situación de crisis que afecta las dinámicas e interacciones del grupo familiar, en este Sentido SENAME señala "Dentro de los factores de las

⁵ *"Las familias fragilizadas es un concepto nuevo para la intervención e investigación con Familias, que tiene mucho por construir, que requiere que se investigue y se valide. En general se ha estudiado a las familias desde lo funcional o disfuncional; desde lo bien o mal estructurada, desde lo adaptada o desadaptada, desde las familias en crisis, desde la cuestión social, estas miradas polarizadas han llevado a posicionar a las familias como un objeto aislado de la investigación, intervención, o diseño de políticas sociales. Este nuevo concepto de fragilidad familiar amplía esta perspectiva integradora no solo desde la mirada desde las carencias sino también desde el enfoque de la resiliencia y los recursos que ellas poseen, además de situarlas en un contexto de diversidad, de modernidad y de globalización; de manera tal que a futuro las Políticas Públicas pudieran generar intervenciones integradas y no desagregadas en las familias". Pg17*

El concepto de fragilidad aquí es concebido como un concepto dinámico y amplio, que abarca a los grupos familiares en situación de pobreza, pero que no se limita exclusivamente a ello, sino que también incluye a aquellos que, sin serlo puedan ser vulnerables. Pg-17

familias son recurrentes incompetencias parentales derivadas del abandono de uno o ambos padres, negligencia severa, maltrato físico y emocional, abuso sexual, poca estructura y definición de roles al interior de la familia, entre otras” (SENAME, 2011)

Considerando que estos factores que se desarrollan al interior de una familia ponen en riesgo el desarrollo o la integridad del niño o el joven, dando lugar a un Juez de Familia determinar el ingreso de forma permanente o temporal al sistema protección residencial velando por el interés superior del niño.

En este sentido se puede identificar diferentes situaciones que señalan en los relatos de los entrevistados;

(E-6.Y.B) “No había plata después empezaron las discusiones por situación económica, empezaron a discutir a pegarse, que tú insiste esto a contradecirse entre ellos mismo, al final fueron tantas las discusiones que nosotros igual salimos lastimado, por seso entre a un hogar porque mi papas consumían y nos pegaban Yo llegue por protección, aparte que yo pasaba en la calle pidiendo plata, porque no tenían plata prácticamente por que se la gastaban toda, entonces pedía plata y la compartía con mi hermano para que comiéramos”.

Es relevante considerar durante el proceso de ingreso de un niño o joven al sistema proteccional residencial se desarrolla una serie de procedimientos garantistas de sus derechos, como ser informado, solicitar su opinión, así lo estipulada en el Artículo 12 Opinión del niño *“El niño tiene derecho a expresar su opinión y a que ésta se tenga en cuenta en todos los asuntos que le afectan”.* (UNICEF)

En los discursos es recurrente en los entrevistados refieran poca claridad sobre los motivos que sustentan la decisión de tribunales de ordenar su ingreso al sistema protección, como también informar sobre los procedimientos o solicitar su opinión.

(E-1- I.A); “No ningún problema nunca supe porque había entrado a un hogar, a lo mejor fue por problemas económicos, pero nunca supe” (E-1)

Para algunos la experiencia residencial es la manera en que ha vivido gran parte de su existencia, naturalizando esta forma de vida y constituyéndola en un componente central de su identidad.

(E-1- I.A); *“Yo siempre fui de hogar” (E-1)*

(E-2- A.V) *“Problemas conductuales, Personales, a nivel y..., los tuve Problemas más mío, y con mi padrastro, más que nada era rebeldía” (E-2)*

(E-5-M.S) *“los motivos para entrar a un hogar es que pasaba todos los días en la calle”.*

Otro aspecto importante de destacar, tiene que ver con que logran asociar diferentes situaciones vivenciales e identificarlas como vulneración de sus derechos, no obstante, se responsabilizan o culpabilizan de sus conductas, sindicándolas como el principal motivo de ingreso a una residencia, por tanto esta creencia que se desarrolla y prevalece durante todo el proceso de institucionalización.

4.2.1. Personas Significativas

Las personas significativas se entienden por relación o vínculo que los niños y jóvenes logran establecer con un otro, este se desarrolla en un periodo determinado o prolongado de la vida, siendo esta importante en el proceso de desarrollo personal, caracterizándose por sentimientos y afectos que generan confianza, cariño y apego.

En relevante considerar las características de las familias y los diferentes tipos de vulneraciones que se desarrollan en la dinámica familiar, y el daño en el vínculo que los niños y jóvenes tienen con su familia es fuerte y añorada.

También en la narración de los niños y jóvenes, se puede percibir que las personas significativas se encuentran fuertemente arraigado en su sistema familiar, corresponden a aquellas personas con las que tiene un lazo sanguíneo directo. La madre, los hermanos o familiares cercanos, con quienes se mantienen vínculos y se espera el encuentro.

(E-1- I.A); *“Mi mamá, a pesar de tantos golpes que me mando cuando era chico yo, creo que es significativa para mí, porque ella siempre confió en mí, siempre estuvo ahí”*

También es importante destacar que los niños y jóvenes durante su proceso de residencialización, logran construir y establecer vínculos significativos con grupos de pares. Estos en términos afectivos aportan la fraternidad que la separación de sus familias le niega, de allí que el otro es connotado como hermano.

(E-2- A.V); *“yo creo que nunca se olvidan de la persona que te tendió la mano cuando estuviste en los momentos más difíciles que te ha tocado vivir hasta hora. Y en la residencia con el José Miguel, porque es mi hermano que nunca tuve”*

En este sentido logran caracterizar el “vínculo” con las personas significativas en el transcurso de su proceso de institucionalización, como personas con la que pueden conversar y compartir, que demuestran cariño, los grados de confianza entregados y el apoyo.

(E-4- P .D)-; *“la persona que siempre converso y el pilar que me sostengo para hablar de repente con el juan po”*

4.2.3- Trayectorias Institucionales

El proceso de ingreso a la residencia se entiende como un periodo en el cual se desarrollan diferentes acciones o procedimientos formales, en el que se ven involucradas personas e instituciones, que marcan el inicio del proceso de institucionalización; la denuncia de una situación de vulneración de un niño o joven, la audiencia y determinación de un juez de familia, hasta la incorporación al sistema residencial.

4.2.4 Conocimiento Del Procedimiento De Ingreso

Se entiende la fase de ingreso de un niño o joven al sistema residencial, como un proceso donde se desarrollan una serie de procedimientos que consideran la pesquisa, la

evaluación de la situación, la coordinación o búsqueda de ayuda para la internación de un niño o joven que se encuentra en una situación de peligro entre otros.

En este sentido, SENAME señala que el ingreso “De acuerdo a la legislación vigente, para la línea residencial el 100% de los casos debe ser derivado desde los tribunales de familia correspondientes”, así lo establece la Ley 20.032, Art. 19: “En las residencias sólo se podrán acoger niños, niñas o adolescentes por disposición de la autoridad judicial.” (SENAME, 2011, pág. 9)

En este sentido, los niños y jóvenes son sacados de sus hogares a través de una orden de recogimiento emitida por tribunal, previamente requerida por una institución que identifica y evalúa la situación de fragilidad y riesgo del niño y su familia, y dependiendo del grado de complejidad se considera en última instancia sacar al niño de su casa con la fuerza pública.

(E-4- P .D) *“Fueron los Carabineros que he, en realidad fue la PDI, que fue a buscarme a mi casa, me llevaron primero a tribunales y después regrese a la residencia y eso”*

(E-1- I.A) *“No sé, como le digo nunca supe el procedimiento, ya ni tenía ni idea, nunca me avisaron que yo iba a llegar a un hogar”*

En los relatos da cuenta de falencias en los procesos preparatorios previos al ingreso a un programa residencial, manifiestan ausencias de información sobre las decisiones que lo involucran, como también, los procedimientos más propicios de recogimiento y traslado de un niño. Haciendo referencia al Artículo 12; que señala que el niño tiene derecho a expresar su opinión y a que ésta se tenga en cuenta en todos los asuntos que le afectan, la manera en que se realiza el procedimiento de separación de la familia e ingreso a una residencia, puede vulnerar también los derechos del niño o joven cuando no se toman medidas para que este esté debidamente informado.

(E-5-M.S) *Fue carabineros, no me acuerdo si pase por un tribunal.*

(E-6.Y.B) Porque llamaban muchos los pacos los vecinos, por eso entre a una residencia y esperaron tener siete años y ahí entre a una residencia. La misma policía, el tercer día que estuve en un hogar me llevaron a tribunales no se presentaron ni mi Papá ni mi Mamá, entonces pensaron que ellos no se preocupaban de mí, entonces dijeron que tenía que esperar en un hogar, porque ellos nos pegaban, y no responden como a la ley.

Se puede constatar en el relato de los niños entrevistados que la separación de la familia y el ingreso a la residencia a través de su relación con los órganos auxiliares en la administración de justicia, es significado como un acto de autoridad de terceros, una perturbación, una agresión que los violenta y cuyos fundamentos no les resultan claros.

(E-3-M.N); “Lo tome más o menos primero, explote en ese momento igual era chico y después me di cuenta que con el trayecto si, que estar en la residencia, es mejor estar aquí que en la calle con mi ama”

En otro de los relatos toma relevancia en el proceso de buenas práctica de la intervención cuando se considera generar en el proceso de inducción y recogimiento de un niño, cuando el familiar toma conciencia de su situación y se hace parte del proceso, en este sentido uno de los jóvenes identifica haber pasado por tribunales, como también la existencia de una preparación previa por parte de la madre, quien logra transmitir y contenerlo, logrando que él posteriormente, signifique su estadía en la residencia

A diferencia del relato anterior, en todos los otros no se logra identificar al grupo familiar que acompañe y contenga el niño en este proceso, teniendo más relevancia la fuerza pública, generando en los niños y jóvenes un impacto mayor de sentimientos de injusticia y rabia

4.2.2.2 Conocimientos Sobre La Residencia Como Sistema De Protección

Desde los diferentes relatos de los niños no se logra recoger o establecer una idea previa sobre la función del sistema residencial, atribuida a su temprana edad y el

desconocimiento de la existencia de la residencia. También se logra percibir que en el transcurso de su institucionalización se construyen creencias o mitos, que fueron desmitificando o confirmando en los procesos de socialización con grupos pares o educadores al interior de la residencia.

(E-2- A.V); “Eran malas, que les pegaban a los niños, los niños se morían, desde no sé, que los tenían a la deriva, e eran una mala imagen que con el tiempo me he dado cuenta que son ciertas cosas verdad y que otras no”.

(E-4- P .D)-; Igual yo era muy chico yo no entendía mucho no sabía mucho del tema.

(E-5-M.S); No tenía una idea de lo que era.

(E-6.Y.B)Yo pensaba que no iba a estudiar y ninguna cuestión, que iba a estar encerrado, que no iba a conocer a nadie que eran malos que nos pegaban, los violaban, que era todo malo.

En los relatos de los niños y jóvenes no se logra identificar la familia o un programa de la red de protección, que acompañe un proceso de apoyo de contención e inducción previa al ingreso al sistema residencial, y que permita bajar los niveles de ansiedad, angustia o de estrés se provoca durante y posterior al ingreso de los niños y jóvenes al sistema residencial.

4.2.3.3 Experiencia En Programas Residenciales.

Se entiende por la permanencia o el tránsito en diferentes programas residenciales que hacen sentido a sus vivencias y experiencia, por tanto se busca recoger este aprendizaje en función de la valorización que otorgan a la trayectoria en el sistema residencial. Los relatos de los niños y jóvenes se logran constatar su trayectoria vital en un proceso de residencialización, que se caracteriza por su ingreso al sistema de protección en una temprana edad, y en el transcurso de este proceso transitan por diferentes modelos residenciales.

(E-2- A.V); *“entre..., cuando tenía como seis meses a la casa nacional, estuve en un centro de Sename..., se llamaba en el Cread Pudahuel”.* (E.2)

(E-3-M.N) *“En Aldea Mis Amigos que queda en Peña Flor y en Galvarino que queda en Estación Central”.*

En este sentido SENAME señala que la residencia tiene como objetivo *“Asegurar condiciones de protección residencial transitoria, mediante una intervención especializada, bajo estándares mínimos de calidad, contribuyendo al restablecimiento de los derechos vulnerados, en especial el derecho a vivir en familia”* (SENAME, 2011).

(E-1- I.A); *Yo siempre fui de hogar (institucional) más de la mitad de mi vida no más, entonces eso..., pase a una residencia allá en recoleta en San Pedro de Amangol..., más menos llegue a mis siete años y me fui a mis quince años y de ahí don Bosco, primero al Acoger de Don Bosco..., y Mamá Margarita”*

(E-4- P .D)-;(*“entre a muy corta edad a una residencia, la primera en el Galvarino, después La Posada Del Niño, después al Pudahuel, después volví a La Posada y después estoy acá en la residencia Mamá Margarita”*

(E-5-M.S); *Hogar de niños, Aldea Mis Amigos, fundación mi casa y residencia Mamá Margarita.*

(E-6.Y.B) *Estuve en el Galvarino 3 meses y en Maruri estuve 5 años, pero uno puede estar hasta los 18 años, y después en este que llevo tres o cuatro meses”*

En cuanto a las residencias señaladas se pueden clasificar en residencias transitorias como el CTD Pudahuel o el Galvarino, o programas residenciales simples como; Aldea Mis Amigos, Fundación mi Casa, La posada Del Niño, San Pedro de Armengol, y que en este tránsito la trayectoria de los niños y jóvenes que llegan a una Residencial Especializado de Protección (PRS) incorporando en éste el Programa de Protección

Especializado de Intervención Residencial (PER). Especializada RSP-PER de la fundación don Bosco, que atiende a niños y jóvenes con un alto grado de complejidad.

Es relevante destacar el proceso de institucionalización de los niños y jóvenes que se caracteriza por la trayectoria en diferentes programas o modelos residencial; Centros Transitorios, programas residencia simples y la residencias especializadas, siendo este último una residencia de atención que atiende a niños y jóvenes con un alto grado de complejidad. Los relatos de los niños sobre su trayectoria ponen en cuestión el carácter transitorio de las residencias y la eficacia de los procesos interventivos, cuyas acciones debiesen modificar y mejorar su situación personal y familiar, habilitando a un adulto responsable en la red familiar, para así, restaurar el derecho de estar en familia.

4.2.2 4 Atribuciones Que Se Hacen A La Experiencia Residencial

Respecto de la valoración que los niños y jóvenes hacen de la experiencia residencial, es posible identificar atribuciones positivas vinculadas a concebir la residencia como un espacio de protección respecto de la calle, en el que se encuentran habilitados los servicios básicos; se provee de alimentación, un espacio donde dormir y estar.

(E-3-M.N); *“Me gusta porque te dan alimento, te cuidan y te dan beneficios de una casa..., sabe, en verdad yo estoy agradecido de estar aquí, de verdad sí, estoy agradecido, me han cuidado igual he pasado arto tiempo aquí, y me gusta porque me siento feliz po” prefiero estar aquí antes que en la calle”.*

(E-4- P .D); *(“pero creo que igual, si no estuvieran las residencias varios niños estarían en las calles po”*

También de las actividades recreativas como jugar a la pelota y en especial los paseos, son valoradas en tanto permiten el acercamiento con grupos de pares como el conocimiento de lugares que por su situación no podrían conocer.

(E-1- I.A); *“A mí de la residencia me gusta, más que nada me gusta la amistad siento que hay amigos verdaderos..., que uno puede contar para no andar metido en cosas, drogas, a lo mejor sí, pero como amigo dan esos consejos para que tome en cuenta o encarta”*

Se releva la importancia de los vínculos con grupos de pares, el compartir y la existencia de amigos que los entienden y generan contención en momentos de tristeza o angustia.

(E-2-A.V); *“Aquí uno.., puede vivir como una persona normal, aquí uno sale a la calle, bueno con permiso, he uno puede ir a estudiar, si necesita permiso no sé, para ir a ver a su familia en el día, a mita de semana si te autorizan podi” ir, y esos son cosas, de que ahí, lo otro que no te dan un horario o días de que tu familia te pueda ir a verte...,Me dieron la oportunidad estudiar y trabajar, que al menos y estoy agradecido de eso, porque, igual ese pequeño acto de confianza, da cuenta que ellos creen en nosotros, que en otro lugar no te lo permitirían”*

Desde las significaciones positivas se hace mención a los beneficio o procedimientos que tiene relación con; permisos de trabajar, reflejándose en esta actividad la confianza hacia ellos y su desarrollo personal, también la autorización de visitas familiares sin restricción que facilitarían la mantención del vínculo y el acercamiento con su familia.

Para algunos la estadía en la residencia les ha aportado nuevas experiencias, la posibilidad de conocer a otras personas y lugares ampliando su mundo personal. También se valora el cuidado y la educación formal e informal en la medida que se base en una comunicación auténtica y que responda a sus necesidades.

(E-6.Y.B) *“Si ha cambiado porque vamos donde yo pensé que no iba a viajar nunca, esto es verdad yo no conocía Chiloé ni San Pedro de Atacama, el hogar maruri nos sacó a conocer. Lo que me gusta es que te cuidar te tratan de educarte, te dicen las cosas que están mal y bien, igual son sinceros hablan como no tan de niño, como a uno le gusta que le digan las cosas tal como son”*

Junto con las atribuciones positivas, es posible identificar una mirada más crítica. Desde los relatos de los jóvenes, se logra percibir su descontento con las reglas, si bien están de acuerdo con la existencia de estas, se hacen mención de que son muchas e innecesarias algunas. Situación que molesta y que va en desmedro de su capacidad de entendimiento.

(E-1- I.A); *“De las residencia no me gustan, las reglas, si hay algunas reglas necesarias para cambiar, no sé, estar bien parao. No sé, tantas reglas te aburren si tampoco soy un animal, no necesitáis tantas reglas para entender”.*

(E-2- A.V); *“Colocan horarios, para es igual que una cárcel, te ponen horarios que tienes tal día para ver al niño, y si no veni” ese día a tal hora día jodiste, Eso es lo que no me gusta, porque menos de acercarte a la familia te la aleja. No todas la residencias son igual”.*

El estar una residencia, se valora sus beneficios, haciendo la distinción que el sistema residencial no reemplaza o sustituye a la familia de origen, existiendo permanentemente un anhelo y tristeza de estar con su familia.

(E-3-M.N) *“Me gusta que te dan alimento, te cuidan y te dan beneficios de una casa, pero lo malo es que no puedo estar con tus papás y no puedo, no es la misma cosa que compartir con tu familia, igual es fome a veces porque los tíos no entienden los problemas que tiene uno y eso.*

(E-4- P .D) *Desde la primera residencia fue un poco deprimente en el no estar con mis papa y el tema po”, y al estar en un lugar completamente desconocido y con más niños que estaban misma situación o peor, pero mi visión siempre fue como algo que te aleja de la familia..., al principio cuando era más chico y ahora con el tiempo lo fui entendiendo que no po”, que igual no es el mejor lugar para estar po”, quizás, no se po” como te lo pueda explicar, un lugar donde uno tiene que estar, ya que uno no quisiera estar.*

También se hace mención que la residencia no es un lugar donde un niño tiene que estar, y quisiera estar, y que no es deseable, no obstante con el transcurso del tiempo y la madurez es una decisión que se va aceptando y naturalizando.

(E-4- P .D)-;*(Nunca me he preguntado qué es lo que me gusta, siempre la he vivido.*

En el relato también es posible entender que para los niños la experiencia residencial es compleja .Dependiendo del modelo de residencia y perfil de los internos se ven enfrentados a experiencias que los perturban y amenazan.

(E-4- P .D) *Encuentro que no es, no es algo deseable para un niño, claro porque en cada residencia pasan muchas cosas y cada residencia tiene su perfil de niños po” ..., pero no están bien constituida, no están bien formadas, igual mi visión no es la mejor para cada residencia creo que no son del todo buena para estar y decirle a una familia joye sabes que mete a un niño...en cada residencia es diferente como te dije cada residencia tiene su perfil de niño y esos perfiles son con niños con droga así, Psiquiátrico y ahí niños no sé po.*

(E-5-M.S) *Que no me peguen los niños.*

El sistema residencial no solo es concebido en el discurso de los niños y jóvenes como protector, sino también como un sistema que te aleja de la familia y que no la sustituye. También que el sistema residencial presenta una serie deficiencias que se ven reflejadas desde el exceso de reglas y que van en desmedro de las capacidades de los residentes, hasta el malestar en la coexistencia al interior de la residencia entre los residentes, considerando los diferentes tipos de problemáticas y necesidades que hace difícil la convivencia.

(E-6.Y.B) *Es una casa para estar encerrado, donde solo uno puede salir a ver a su familia y amigos, y con suerte uno puede ver la calle, eso en Maruri, pero yo salía igual yo me arrancaba..., Que nos mantienen encerrado y que si te mandas un condoro te echan para la calle y no entras hasta que vuelvas con alguien...,También creo que es lo*

peor llegar de una residencia a otra residencia, yo también sentí lo mismo cuando me cambiaron para acá, tienes que cambiar todo tus amigos de colegio, tienes que dejar a tus amigos del hogar, aparte que yo llevaba como cinco años, otros llevaban hasta siete años en un hogar y que lo cambien, cuatro o tres uno igual se encariña con los demás.

Finalmente adquiere fuerza la significación de la residencia como encierro. Un lugar en el que se limitan sus libertades, especialmente la de movilización. La libertad de elegir también está limitada, lo que se vive como pérdida de lazos y afectos cuando otros deciden sobre el egreso, el cambio o un reingreso.

4.2.2.5 Los Otros En Las Trayectorias Institucionales

En los relatos se percibe que los niños y jóvenes logran describir e identificarse con ciertas características particulares que presentan los niños y jóvenes al interior de la residencia, características que acondicionan la comunicación e interacción entre grupo de pares, en este sentido, toma relevancia la significación de los grados de madurez, el carácter, interés de superación y formas de expresión, son características que permitirían reagruparse y construir sus vínculos en función a sus procesos particulares, intereses personales e historias de vidas similares.

(E-1- I.A); *Algunos son pesados, otros, buena onda tela. Hueones más cabros chicos en la manera de conversar otros más comprensibles, hartas cosas”.*

(E-2- A.V) *“Hay algunos muy parecidos y otros muy diferentes, como en todos lugares, hay personas tranquilas y otras más activas por decirlo, pero, ninguna persona es mala, todos tienen dificultades para poder hacer alguien, pero a la larga lo logran, se demoran, se pueden demorar años, pero lo logran”.* (E.2)

También en los relatos toma relevancia el reconocimiento de otras características en relación a la presencia del consumo problemático y comportamientos asociados a la agresividad, y que en definitiva estos comportamientos que son reproducidos e incorporados por algunos niños y jóvenes.

(E-3-M.N); *“Hay algunos que le gustan los estudio, otros que están metidos en otras vola, metidos en esas cuestiones de las drogas po”, pero hay cauros chicos que toman lo malo de las otras personas y se, cambian su forma de ser a otra o una forma mala en vez de tomar lo bueno, toma lo malo de la otra persona”.*

(E-4- P .D) *“Hay niños que son agresivos, otros con mal comportamiento y vulgares y eso. Yo creo..., que la mayoría de los niños tiene en la forma de expresarse, somos agresivos de cierta manera en la cual también me considero una persona agresiva de cierta forma.*

La violencia aparece en el discurso como naturalizada, es algo común la manera que se conoce de comunicarse y resolver los conflictos, la respuesta a un sistema que reprime y los expone a situaciones de abandono y maltrato.

(E-6.Y.B) *Son desordenados, falta de respeto, hacemos lo que queremos que no nos gusta que nos digan las cosas, parece que nos gusta que nos reten, llamar la atención..., También se sienten encerrado, también sicociado con los hogares y en ese sentido somos similares, sentimos lo mismo porque estamos en la misma situación.*

También es posible encontrar espacios de contención, orientación y apoyo cuando se vinculan con otro que ve en el respeto a las normas y las obligaciones la posibilidad de una mejor vida.

(E-5-M.S); *Son buenos porque ellos me ayudan, me dicen que tengo que ir al colegio que no tengo que hacer maldad.*

Se logra percibir en los relatos, el reconocimiento del rol del educador como una persona que promueve la superación de los niños y jóvenes que se encuentran en la residencia.

(E-1- I.A) *“Son como muy, no sé, son como muy, te presionan mucho..., Ahí algunos que son muy pendejos para pensar, se ponen en nuestro, no sé, se ponen en nuestro a nuestro nivel así, de una huela tan simple de la na, discuten y se ponen al nivel”*.

También señalan que en sus atribuciones para dar cumplimiento de las rutinas o el impartir sanciones, los educadores suelen establecer una relación de poder que se desarrolla mediante el hostigamiento, y ciertos grados de injusticia generando estados de irritabilidad y disgusto para los residentes lo que genera conflictos permanentes.

(E-2- A.V); *“Wau...tema difícil, a veces su rol es como muy complicado, porque están para educarte o tratar de que salgas adelante, hay veces de que, uno como residente lo toma mal, porque nos tratan mal o a veces ellos, no sé, como insisten mucho y eso a nosotros como residentes no nos gusta, porque no sé, porque somos, a veces me ha tocado que estoy haciendo una cosa y me llaman, y tengo que dejar hacer esa cosa, para hacer lo que me mandan ellos, entonces es complicado, porque a uno le dan los minutos, y no vuelve dar minutos, y oye yapo anda, y hay donde se producen un poco las discusiones”*.

Las atribuciones que los niños y jóvenes otorgan a los tíos o educadores, se desarrolla mediante un vínculo emanado del rol y las responsabilidades que se desprenden para el cumplimiento de las normas y actividades relacionadas a la rutina. Siendo estas una de las dimensiones de la intervención, los niños y jóvenes no perciben una relación empática y de confianza, siendo una figura distante y con poder.

(E-3-M.N); *“Igual es buena, a veces igual tengo sus trompeo (peleas) con ellos, pero es bueno, igual te tratan con cariño y eso po”*

(E-4- P .D) *“Creo que, si buena, pero también tienen sus lados malos, por ejemplo cuando te hablo de las injusticias, de repente pienso que por parte de los educadores hay muchas injusticias”*

(E-5-M.S); *Que están para cuidarnos. Igual son buena onda, pero yo soy pesado con ellos igual nos llevamos peleando con los tíos.*

(E-6.Y.B) *Mi relación con ellos es buena, con unos mejor que con otros y que son más simpáticos chistosos y los otros son pesaos y no transo con esos educadores*

La imagen de los educadores es ambivalente, si bien se reconoce parcialmente que su función es el cuidado y la protección, se resiste y rechaza la manera en que estos ejercen su autoridad y control de la conducta fuera de norma. No siempre es claro el procedimiento y los fundamentos de las decisiones que los afectan.

Que igual te tratan de proteger, pero yo encuentro que hay cosas que no es la manera por ejemplo cuando hay una pelea y llaman a los pacos, cuando hay otros educador pudiendo ellos resolver la situación. Los educadores a veces son atentos y a veces le da lo mismo no nos hacen caso y no nos pescan cuando acusamos

4.2.3 Significación Otorgada A La Experiencia En La Residencia Actual

Se entenderá como significación el reconocimiento que se atribuyen las personas entre sí y a la experiencia, esta se desarrolla mediante los procesos de convivencia e interacción entre los diferentes actores que coexisten en un contexto en común.

42.3.1 Relaciones Con Los Pares.

En el relato se puede elucidar que desde las relaciones interpersonales con los pares, ellos dan una connotación de buena. Esta dinámica relacional se caracteriza por las afinidades de intereses o gustos, también de las habilidades pros sociales existentes en

cada uno de ellos. Estas características o habilidades permiten no solo en la consolidación de una amistad, también como mecanismos de resolución de conflicto.

La convivencia al interior de la residencia es visualizada, como una condición no deseada y esperada, por tanto, se ajusta a esta dinámica existente, mostrando una conducta de conformismo y sumisión.

(E-1- I.A); *“He yo creo que bien, no si, siempre con amigos, no acostumbro pelear con amigos eso no me gusta, no me gustan los puntuos, los insistentes, los cargantes, los que no entiende, entonces, su forma la discusión y me carga eso, pero mi relación es buena, mas buena que mal”*.

(E-4- P .D)-;(*“La convivencia entre los niños, lo cual uno espera otro tipo de convivencia, tiene que adecuarse.”*

(E-5-M.S) *No sé, ellos son como mis hermanos y la diferencia es que ellos son blancos y yo moreno. La relación es más o menos igual a veces me molestan y me pegan.*

(E-6.Y.B) *Buenas con unos y malas con otros, son muy cargantes pasado para la punta, a diferencias de otros que te entienden y te hacen la segunda*

4.2.3.2 Entre Educadores Y Residentes

En los relatos de los niños y jóvenes se refieren a la relación de educadores y residente, se caracteriza por una relación de débil vinculación, generada por rotación de personal, y la relación de poder que estos ejercen.

(E-1- I.A); *“Mi relación con los educadores ahí no ma, porque los educadores son como muy, no sé, son como muy te presionan mucho, entonces como le digo uno igual no es como un animal así, como ya voy corriendo, si uno necesita algo se tiene que esperar,*

cómo describiría mi relación con ellos, yo creo que ma o meno, o sea, nunca tuve tanto lazos con los tíos, con algunos anteriores, los nuevos son, no se cambiaron todo como era antes. He, yo creo que, ahí no más po”, porque igual los residentes como te digo no concordamos mucho así, con ellos, no hay un lazo tan grande, por lo menos yo la veo así. No sé, que no se ponen en nuestro lugar.”

La función de control social ejercida por los educadores es puesta en entredicho, no solo porque limita, sino el modo en que se ejerce. Los relatos dan cuenta de modos arbitrarios de manejar las situaciones cotidianas y los conflictos. El trato que reciben los internos de parte de los tíos aparece como poco empático, no dignificante y autoritario.

(E-3-M.N. No sé, yo cacho que igual hay actitudes que le molestan a los residentes de los educadores son así como hostigosos..., sobre el trato, cuando se tiran palabras entre educadores y residentes, al igual que las peleas entre los mismos residentes, no deberían pelear porque viven juntos y se ven todos los días po”. Igual es buena, a veces igual tengo sus trompeos (peleas) con ellos, pero es bueno igual te tratan con cariño y eso po”, a veces se tiran palabrotas y algunos no les gustan y los niños”.

(E-5-M.S); Es buena, algunas veces los niños insultan a los educadores. Mal porque les contesto, les tiro las sillas porque me obligan hacer las cosas.

(E-6.Y.B) Más o menos nomas, porque también nos faltan el respeto los tíos y nosotros también a ellos entonces eso les molesta y ellos alegan, pero nosotros también alegamos. Nos dicen que somos pollos y que en la calle somos longi una cosa así.

Solo uno de los relatos significa positivamente a los educadores o profesionales que establecen relaciones basados en el cariño, este sentimiento toma gran relevancia en el proceso de intervención, considerando que la construcción de vínculo es la apertura o

los cimientos que dan orígenes al desarrollo de habilidades sociales y a los procesos reparatorios en los niños y Jóvenes.

4.2.3.3 Personas Significativas en La Vida Residencial.

Se entiende como personas significativas la relación o vínculo que los niños y jóvenes logran establecer con un otro, en un periodo determinado prolongado de la vida residencial, siendo esta importante en el proceso de desarrollo personal, caracterizándose por sentimientos y afectos que generan confianza, cariño y apego en el contexto residencial.

Al explorar en los relatos de los niños que personas son significativas para ellos, resulta difícil reconocerlos.

Un grupo señala no tener personas significativas o que adquieren significación solo en algunos momentos

(E-3-M.N) *Pa mí, no sé, no tengo a nadie importante.*

(E-4- P .D) *Y la persona que siempre converso y el pilar que me sostengo para hablar de repente con el Juan po”, pero con los niños.... No tengo convivencia con nadie.*

Por la convivencia toma relevancia la connotación que otorgan a grupo de pares según la cercanía o el vínculo construido dan la connotación de amigo o hermano. Este vínculo se caracteriza por la empatía, una persona que los escucha y comparten cosas en común desde gustos hasta historias de vida, por tanto este vínculo es particular y acotado se ve reflejado en el vinculación durante su proceso de residencialización.

(E-1- I.A) ”, *Tengo un mejor amigo una pura persona y nadie más. Porque llevamos harto tiempo juntos en la residencia tres años, antes siempre hemos vacilado harto a hora no tanto porque puta tenemos dieciocho , ya no hueviamos como antes, pero*

siempre hemos sido, bueno yo lo considero mi mejor amigo y eso, siempre hemos estado en mi lugar, y a conocido harto de mi vida.

(E-2- A.V) Con el José Miguel, porque es mi hermano que nunca tuve.

En menor medida miembros de la familia aparecen como personas importantes o significativas en sus vidas, pero en este caso también la institucionalización les impide encontrarse.

(E-5-M.S) Mi Hermano pero él está en Arica que también está en una residencia, en esta residencia los niños. Pero no los tíos.

Es relevante señalar que en los discursos de los niños y jóvenes, no visualizan a los educadores o profesionales como personas significativas en su vida.

Considerando que los educadores son adultos que acompañan durante todo su proceso de residencialización generando acciones en pro de su desarrollo personal y particular, en este sentido, el educador se transformaría en un referente significativo.

Considerando que en esta relación que se establece desde el rol y la función de los profesionales o educadores, se identifica que este vínculo solo es visibilizado con la finalidad de desarrollar las diferentes acciones que den cumplimiento de las normas y rutinas establecidas, como también en algunas acciones concretas como la inserción a las redes comunitaria sean esta escolar o en el ámbito de la salud.

Por lo tanto, es poco visibilizado en los relatos y prácticas de los niños y jóvenes, los tíos o educadores como constituyentes de subjetividades positivas en sus vivencias e interacciones cotidianas. El foco de las relaciones con el educador o el profesional queda en función de lo conductual, ya que los comportamientos de los niños y jóvenes serían permanentemente normados y sometidos a control.

4.2.3.4 Caracterización De Los Conflictos.

Se entiende por conflicto diferentes situaciones de fricción o antagonismo, que se generan en la comunicación e interacción, afectando a los protagonistas directos y aquellos que coexisten en un contexto residencial. En este sentido para la Dra. Fuhrman señala que “Hablamos conflicto cuando distintos individuos o grupos perciben que el otro tiene conductas, percepciones, objetivos o afectos, incompatibles con las conductas, percepciones, objetivos o afectos propios”. (Fuhrmann, 2015)

Cuando se indaga sobre los tipos de conflictos que se generan en la residencia, se logra percibir en los relatos de los niños y jóvenes un análisis en el cual se reconocen y culpabilizan como generadores de conflictos, también ponen énfasis en la preocupación en la dinámica que ellos desarrollan con su grupo de pares.

(E-6.Y.B) Cuando se ponen a pelear brigido, peleas fuerte y discusiones, por ejemplo lo que paso el otro día una discusión donde uno se cortó las piernas se fue al hospital después volvió se agarraron de nuevo llegaron los pacos, que los quisieron llevar.

(E-1- I.A); “Lleguen con otras actitudes de tener palos en las manos de andar peleando.

(E-4-P.D) “Situaciones problemáticas, peleas obvio, peleas que se generan constantemente, los garabatos igual son como un problema, los malos comportamientos, o las rebeldía de los niños”.

(E-5-M.S); Cuando se ponen a pelear o pelean conmigo.

En este sentido es relevante considerar desde los discursos de los niños y jóvenes, cuando se consulta referente a los conflictos, ellos se identifican en esta dinámica, como víctimas o agresores.

En este discurso es relevante considerar que en el transcurso de las entrevistas y en el análisis de esta, hacen mención de otros tipos de conflictos que tienen relación con los métodos de intervención, y la interacción que sostienen con los educadores o

profesionales, pero en este ítem los entrevistados no hacen mención de estas situaciones conflictivas.

(E-3-M.N) *“Las confrontaciones con los tíos que buscan abecés que el chico se enojen, haciéndole enojar mandándolo hacer aseos repitiéndole hartas veces, no sé yo, una a veces no entiende pero, pero con una vez que te digan basta po”, entonces hay confrontaciones entre residentes y educadores, eso igual es fome porque las demás no sería grato estar en una discusión.*

Por tanto este pensamiento de reconocerse y se visualizan como únicos generadores de conflictos, se visualiza un acondicionamiento en la intervención, que está sujeta a una interpretación fijada en los conflicto que generan solo los residentes, y que a la vez estos son incorporados en sus discursos, por lo tanto, se visualiza una naturalización ciertas prácticas de la intervención.

Considerando que cuando se pregunta sobres los conflictos todos omiten y no asocian las discusiones o molestar que sostienen permanentemente con los educadores o profesionales, como ellos señalaron anteriormente cuando se les pregunta sobre “su relación con los educadores o profesionales”.

(E-2- A.V). *También suele pasar que uno está bien y tiene discusiones con los educadores y se sube el ánimo y se saca garabatos la madre, y creo que no es algo que sea bueno para la convivencia porque nos vemos al final todos los días.”*

En relación de los orígenes de los conflictos, se mantiene esta fijación reconocerse y culpabilizarse, como las causales de los orígenes de los conflictos en el sistema residencial, caracterizado específicamente por el consumo de drogas; inhalación de gas,

alcohol, cigarrillo y marihuana, donde se visualiza consumo experimental hasta problemático, siendo consideradas por ellos, como prácticas de riesgo.

(E-1- I.A); *“El tema que los cabros lleguen con consumo, lleguen drogado, curao”*.

(E-2- A.V); *“Cuando los jóvenes consumen drogas, Yo solo consumo tabaco, me molesta que niños más jóvenes menores que uno, fumando marihuana, inhalando Gas que surfear, o combinan tabaco con marihuana, que es una bomba”*.

Es relevante considerar que en los diferentes relatos concuerdan y se mantienen la fijación de ellos generadores de conflictos y solo es atribuida al consumo. En menor medida se reconoce como origen de los conflictos el comportamiento de los educadores, manifestando los presionan y provocan permanentemente.

En los relatos, señalan diferentes tipos de conflictos como el consumo de drogas y las peleas al interior de la residencia, y que estas tienen efectos negativos para los residentes y educadores, pero en especial para los residentes nuevos, ya que estos estarían en un proceso de adaptación al sistema residencial, por tanto, buscarían la incorporación estas actitudes de riesgos con el fin de buscar la aceptación de los otros residentes.

También se tendería a naturalizar estas actitudes en los niños y jóvenes, generando una comunicación que daña la convivencia entre las residentes y conlleva a una situación de riesgo permanente.

(E-1- I.A); *“Lo encuentro problemático, porque llega alguien un niño nuevo y ve todo eso obviamente que después a futuro, él va hacer lo mismo a quipo, va andar en las mismas, así como uno agarra al tiro confianza”*.

4.3 Manejo del conflicto

La capacidad para resolver conflictos puede ser considerada desde las habilidades sociales como la competencia de la persona para enfrentar a una situación de crisis o conflicto. En el desempeño de esta competencia prevalece la capacidad de comprensión e empatía, logrando el manejo positivo de la situación y su superación con el consentimiento y el beneficio de las partes en conflicto.

4.3.1 Como resuelven los educadores

Desde los relatos de los niños y jóvenes entrevistados, se logra observar respecto de la intervención, diferentes procedimientos que emplean los educadores o profesionales en la resolución de conflictos, estos procedimientos se ejecutarían según el nivel y gravedad de la situación. Estos procedimientos o técnicas de manejo refieren a la contención en crisis, como la acción de separar a los jóvenes y estableciendo diálogos que permitan bajar los niveles de angustia o rabia.

E-2- A.V); Algunos hacen algo y algunos No, y los que hacen no se po, tratan de? yapo tranquilicémonos y tratan de llevárselo para otro lugar u otro lado, ya amigo calmémonos.

(E-3-M.N) Separaciones, los separan!!

En este mismo sentido, otro procedimiento de resolución de conflicto es la acción de expulsar a un residente a su casa o hacia la calle, y usar esta acción como ejemplificador para los demás residentes. Lo anterior tiene especial relevancia toda vez que el ingreso a una residencia es una medida de protección, a la situación de riesgo y vulnerabilidad que han estado expuestos por su dinámica familiar o en su condición de situación de calle.

(E-1-I.A) Castigos, igual los tíos, mira yo igual voy a ser sincero, los tíos son terriblemente injusto que no se ponen en nuestro lugar, antes que se fueran los tíos, ahora la casa está en un desastre, no en lo económico, en temas de lazo así de amistad, de convivencia, no sé, aquí pónete te ponía a pelear te echan a la calle los tíos, le da lo mismo si tú no tenía familia, te echan igual, no se ponen en nuestro lugar, no saben, se creen los profesionales diciendo, no yo soy profesional y yo sé por lo que ahí pasao, y por lo hartito que han pasado aquí, y si realmente supieran no te echarían para la calle así como si na”, ósea yo ya tengo dieciocho y el director me empieza a decir que ya me mandaron la carta te puedo echar y no me sale por, ni por curao, lo dice así leseando. No sé, nunca lo han resolvió los problemas.

También hacen mención que se utilizaría la fuerza pública como una medida de resolución de conflicto. También hacen distinción en relación a los momentos y el tiempo que se realizaría más control, señalando que esta presión se implementa durante el día, por mayor presencia de educadores o profesionales y que están sujetos a la supervisión del director del programa.

(E-1-I.A) Casi siempre se resuelve con carabineros, porque o tirando los niños para la calle. Creo que, hay diferencia, te puedo describir durante el día, creo que los tíos son más controladores porque esta su jefe el director

Por tanto, en los relatos de los entrevistados la metodología implementada en términos de resolución de conflicto, tiende a la utilización de acciones coercitivas, que está basada en una relación de poder, o en última instancia se utilizaría la fuerza pública para hacer el desalojo del joven de la residencia con el fin de salvaguardar la integridad de los educadores y residentes. Siendo estas actuaciones y la relación de los educadores con los residentes, reprochada y percibida como injusta y poco empática prevaleciendo las amenazas y expulsión.

2.5.2 Como resuelven los residentes

(E-1-I.A) *“A golpes, si siempre todo aquí es a golpes”*.

(E-2-A.V); *“Lo típico en estos tiempos, se llevan a los golpes la agresión, a la violencia, al final la violencia trae más violencia”...*, *“Heee, A veces conversando, a vece, pero hay veces que dejan no sé, que dejan pasar los temas y después, sabe que llegan y dicen, sabe que ese día yo la embarre y disculpa y todo”*.

Los niños y jóvenes en sus relatos, señalan que las formas empleadas por la mayoría de los residentes para resolver sus de conflicto con grupo pares es la violencia física y psicológica. Si bien, es relevante considerar las características particulares de cada niño y joven, persiste, un patrón común que se desarrolla en su historial de vida personal, donde el ejercicio de la violencia como forma de comunicación y resolución de conflicto es aprendida en un contexto familiar y por sus seres queridos. Los relatos también dan cuenta de ciclos de violencia caracterizados por la tensión y la explosión de la rabia, estas generarían manifestación habitualmente de agresiones física y verbal.

También hacen mención después de estas situaciones de violencia y existe una fase de aparente reparación a través de actos verbales de disculpa y reconciliación.

(E-3-M.N); *“Yo cacho que después se le pasa la rabia, después andan hablando pucha pero mucho rato después, eso es lo cuatico, porque los veía pelear y después a la media hora andan abrazado cantando canciones, entonces... con el tiempo si, se resuelve porque yo cacho que no pueden estar todo el día enojado porque viven juntos se ven todos los días”*.

La violencia de cierto modo se sufre, pero también se naturaliza como modo de resolución de conflictos, en el decir de los entrevistados, finalmente se resuelve y se recupera la armonía.

2.5.3 Como se debieran resolver

En los discurso de los niños y jóvenes significan y proponen la comunicación el dialogo, como una forma de resolución de conflicto, en éste sentido toma gran relevancia ya que las formas que empleadas por algunos los residentes es la violencia , dejando manifiesto la baja tolerancia de la frustración y habilidades sociales que cuentan los residentes.

En este sentido, también se hace referencia a las normas establecidas como resolución de conflicto, pero en la aplicación de estas por los educadores o profesionales, son injustas y carece de empatía y ellos no se sienten escuchados.

(E-2-A.V); “Conversando, un cara a cara”.

(E-3-M.N); “Hablando, la mejor forma es hablar”.

(E-4-P.D)“Yo encuentro que debería resolverse con un castigo, no te ni pley, como algo que pasaría en cualquier casa”.

(E-5-M.S); Hablando, a veces peleamos y al rato nos pedimos disculpa.

4.2.4. Valoraciones que los Niños y Niñas, Residentes Tienen respecto de las condiciones sociales y materiales de la residencia

Estas valoraciones están basadas en la experiencia o conocimientos que los niños y jóvenes poseen sobre los tiempos y espacio, otorgando una utilidad y significación en la vida cotidiana, considerando que en el ejercicio de estas generaría dinámicas e interacciones que se desarrollan en un contexto residencial.

4.2.4.1 Espacio de convivencia en la residencia.

Las residencias es construida como un espacio en el que se vivencian diferentes situaciones que son parte de la rutina y la convivencia, pero desde los discursos de los entrevistados solo hacen mención de aspectos negativos de la vida en comunidad como la violencia física, la pérdida de patrimonio.

También toma relevancia la significación a la residencia como el único lugar donde estar y tener alimentos como en su casa, asumiendo que con el tiempo viviendo en la residencia llega a asociar y acostumbrarse, pero haciendo la distinción que no es su casa ni su familia.

(E-3-M.N) La ven como un lugar donde estar, donde llegar, donde comer, como en su casa po”, igual cuando llegan piensan que esto es como una cárcel, porque están acostumbrado de vivir en un entorno que es su casa, aquí no los dejan salir igual, lo ven como si estuvieran paquiao, eso po”.

Pero prevalece la creencia de vivir en la residencia existe la sensación de injusticia, y se considera que la residencia es un espacio de cárcel, sentimiento que se mantiene cuando tienen restricciones.

E-4-P.D) Cuando encuentro que hay mucha injusticia o, eso lo voy a pillar en todos los hogares y en todos los niños, es lo más similar a mí, y los tipos de vida que han tenido yo encuentro.

El encierro de la residencia como un castigo en este mismo sentido Ioro, (2006) en una investigación realizada en Buenos Aires señala que “Como espacio subjetivo en el que a partir de la valorización de la institucionalización como encierro (ventanas y puertas cerradas, refuerzo de cerraduras y rejas) se construye la idea de *infancia vigilada*”. Es decir, en función del sistema de protección integral, determinado sector de la infancia se constituye como menor o infancia vigilada.

Desde los relatos no se observa que señalen un lugar específico que les provoque un estado de malestar o incomodidad, no obstante, valoran que en la residencia cubran ciertas necesidades básicas, pero la permanencia en ella genera una situación de malestar

consigo mismo y sus condiciones de vida. El no estar con la Familia produce diferentes emociones y problemas, situación que no logra ser entendida y contenida por los profesionales.

(E-1-IA); El estar tanto tiempo en un hogar te achaca y lo mucho que tienes en la mano, se hace poco y te sientes solo.

4.2.4.2 Los Espacios Físicos.

Respecto de los espacios físicos busca conocer la vida cotidiana de los niños y jóvenes, a través del uso que hacen de éstos considerando los más recurrentes y significativos.

Al analizar los lugares preferentes los entrevistados dejan nuevamente de manifiesto la relación entre los espacios y sus necesidades personales de privacidad, el aislamiento y tranquilidad para algunos y de sociabilidad para otros.

Por otra parte dan cuenta de las actividades que privilegian en los diferentes espacios, el dormitorio permite estar solo o en contacto con aquellos de mayor cercanía, Otros lugares los ponen en contacto con las redes sociales ya que facilitan el uso de algunas plataformas de comunicación. También se hace mención de los espacios abiertos con motivo evitar la sensación de encierro.

(E-1-IA) “Me gusta estar más en la sala viendo tele, chateando ver internet, no sé, si el espacio de la residencia, pero me gusta estar tranquilo sin que nadie me moleste.”

(E-3-M.N) “ En la Cúpula (patio central) o en la pieza, En la cúpula, porque es un espacio abierto”.

(E-2-A.V) En el comedor porque igual es vacan, conversa en la mesa tiráis las tallas, pero cuando uno se va a costar si, y llega el otro oye conversemos, igual se van a costar todos y le metí la conversa.

En los relatos es posible identificar distintos tipos de espacio. Se observan menciones a espacios físicos de uso común tales como el comedor, la sala de televisión, los

dormitorios, Pero también hacen referencia a otro tipo de espacios, lugares que son definidos a partir de sus necesidades de privacidad y tranquilidad. Para otros, el espacio físico es valorado en tanto tiene posibilidades de otorgar condiciones para el encuentro con el otro, conversar y compartir. También se estima la posibilidad de tener espacios amplios y al aire libre en contraposición con el encierro que la residencia simboliza.

Existe un reconocimiento positivo por entrega de alimentación y cuidados, un bienestar que no se tendría acceso estando en la calle. Desde el punto de vista material la residencia es considerada como una fuente de recursos que provee, pero las condiciones de violencia obstaculizan este bienestar.

3. Sentidos y prácticas cotidianas de los niños y niñas respecto de las rutinas en la residencia de protección

Se entiende como rutina la metodología que permite estructurar y establecer diferentes actividades que se realizan en la vida cotidiana, enfocado a un régimen terapéutico y educativo que permitiría incorporar o desarrollar habilidades y hábitos en los niños y jóvenes que se encuentran en el contexto residencial.

Las rutinas en la residencia están ordenadas según horizonte temporal, Se distinguen rutinas de cuidado personal, descanso, alimentación, recreacional, colaboración en el cuidado del aseo de la casa en los espacios de privacidad y comunitaria.

(E-1-I.A) Ya, mira para mí la rutina que vivo hoy en día en la residencia, es puta levantarse en la mañana te bañas, te vistes, haces tu cama, te vas a tomar desayuno, sales haces tú aseo, tu pieza.

Actividades de Recreación estas se realizan a través de práctica de fútbol, ver televisión, juegos electrónicos.

Estas todos los días en círculos para conversar que tal la semana, pero eso son los puros lunes, ah que más hacen, en las tardes once, jugamos a la pelota de veces en cuando, vemos tele jugamos pley, mmm, después la cena estamos un ratito viendo tele y nos acostamos, y después al otro día la misma rutina.

Desde las atribuciones positivas de la rutina no se logra identificar significaciones relevantes, no obstante se pone énfasis al a las actividades que tiene que ver con la higiene y la limpieza.

Se distingue un espacio guiado de encuentro grupal en que se evalúa la situación de cada niño y la convivencia dentro de la casa. En este sentido el modelo residencial cuenta con una rutina como parte de la intervención, dirigida a la restauración de sus derechos, como también generar procesos educativos en el desarrollo de habilidades sociales. En esta se desprenden diferentes actividades, recreativas, socio laborales, de ocio y talleres al interior de la residencia.

Las rutinas generan una monotonía, también desmotivación ya que la mayoría de estas son planificadas sin la participación de los residentes, generando resistencia a la participación afectando los estados anímicos y produciendo en los niños y residentes molestia estados de aburrimientos y agobio.

(E-1- I.A); Mis días son normales como cualquiera, todos los días para mí son igual, cumplo un año y es lo mismo.

Significación Otorgada A Las Actividades.

Se entiende como actividades todas las acciones desarrolladas por los educadores o residentes, gran parte de estas son consideradas como parte o de la rutina o de los procesos interventivos, en donde según el origen y el carácter de estas iniciativas requerirá una planificación, considerando estas pueden ser de carácter recreativas, educativas, terapéuticas o de ocio.

4.2.1 Actividades Por Iniciativas Propias

Existe una serie de actividades e iniciativas que realizan los niños y jóvenes, estas presencialmente se busca su desarrollo fuera de la residencia, estas tienen relación con la vinculación con la comunidad y la utilización de los espacios públicos, la inserción al mundo laboral y el desarrollo de habilidades.

Es relevante desde la intervención, la habilitación y promoción de actividades que se desprendan de sus propias iniciativas, respondiendo a las particularidad de sus propias necesidades e intereses, que aportan en la búsqueda y construcción de identidad, habilitan diferentes grados de autonomía y que apuntan a un desarrollo integral de los niños y jóvenes que se encuentran insertos en una residencia.

(E-1- I.A); *Las actividades que yo me realizo, para mí mismo, es salir a correr en las tardes ir hacer ejercicio, salir con amigos, jugar a la pelota hacer hartas cosas... estas actividades las encuentro satisfactorias.*

(E-2- A.V); *-Trabajar y estudiar, Porque estoy demostrando algo que poca gente cree, que mucha gente me ha dicho que no voy a poder estudiar y trabajar, y para mí es satisfactoria porque estoy demostrando que sí se puede y que puedo, a pesar de todos los desaires que he provocado, cambie y cambie para bien, porque ya no soy la persona inmadura de antes.*

(E-5-M.S) *Yo por ejemplo hago dibujos.*

4.2.2 Actividades Valoradas

Desde la valorización de las actividades realizadas por los niños y jóvenes en la residencia, ellos ponen énfasis en las actividades grupales, como jugar a la pelota o salir de paseos, por motivo que son espacios donde están todos y preferencialmente sus amigos, se sienten felices y se sienten más unidos.

(E-3-M.N) *Jugamos a la pelota con los profesores yo por ejemplo hago dibujos, jugamos pin pon, jugamos pley, vemos tele. La más satisfactoria es cuando jugamos a la pelota, porque, terminamos cansado nos bañamos terminamos así bacan estamos felices jugando a la pelota.*

(E-4-P.D) *Encuentro que actividades en general son los tipos paseos, cuando nosotros los niños más nos unimos.*

4.2.3 Actividades Menos Valoradas

Las actividades menos valoradas procesos de intervención, por los niños y jóvenes donde hacen mención del Círculo grupal, levantarse, o actividades como jugar Pley. Actividades que generan aburrimiento, peleas y e irritabilidad.

En este sentido las actividades mencionadas como parte de la rutina, buscan generar o desarrollar habilidades Sociales en mejorar la convivencia y la resolución de conflictos, en este sentido son respuestas esperadas desde los procesos de intervención.

(E-1-IA); *La que no me gustan, son estas los temas de conversación es que igual, soy un hombre de poca paciencia y no me gusta esto de estar sentado treinta, cuarenta casi una hora escuchando algo que no sirve para ná, si algunas cosas sirven pero, si generalmente valiera la pena sentarse una hora. Porque es perder el tiempo, porque uno sabe lo que sirve y no sirve.*

(E-3-M.N) Y la menos satisfactoria y más charcha el pley,(play station) porque no falta el asegurado y él otro ya i vo.., y se ponen a pelear por el pley.

(E-6.Y.B)Las actividades menos satisfactoria es cuando nos arrancamos y lo que no me conviene es hacer el aseo y todo eso.

4.2.5. La contribución de este programa a la protección de sus derechos

En este ítem busca recoger y conocer desde los discursos de los entrevistados, como desde las vivencias cotidianas significan su proceso personal y la estadía en el sistema residencial. Considerando que los niños y jóvenes se encuentran situado permanentemente bajo los dispositivos intervención, que buscarían brindar asistencia y protección, así también, satisfacer las necesidades biopsicosociales en espacios nutricios y formativos, con la finalidad de restablecer su derecho a vivir en familia, fortalecer o mantener sus vínculos familiares, o de preparación para la vida independiente.

4.2.6 Función De Apoyo, De Protección

Desde los relatos se observa que existe un grado de información que es construida en el proceso de institucionalización. Prevalece en el lenguaje de los niños y jóvenes, claridad en relación a la función de apoyo y protección que cumple una residencia, logrando identificar no solo los tipos de vulneraciones que son los motivos de ingreso al sistema de protección, sino también, diferentes dimensiones de la intervención que tienen relación con la satisfacción de necesidades básicas, la inserción a las redes sociales, y la reinserción al sistema familiar, como parte de la restauración de sus derechos.

No obstante, la información en relación a sus derechos y la función que cumple la residencia, permitiría a los niños y jóvenes realizar juicios o tener opinión, toma relevancia, en su constitución como sujetos de derechos, como niños y jóvenes demandantes y deliberantes, esto implica exigencias de derechos a través sus juicios fundados.

(E-1- I.A) Yo creo que sirve para un cambio de vida, para la gente que está en las calles, pasando frío o hambre, gente que no tiene familia no tiene a nadie al lado con quien compartir

(E-2- A.V) Yo creo es que la residencia trata o te permite estar en ella mientras se trabaja en el ámbito familiar, para tratar de mejorar no sé, la situación familiar, construir lasos, buscar a alguien o arreglar simplemente los problemas, tratan de ayudar a las personas de sus problemas que tienen, para que el niño pueda volver a reinsertarse en su casa, que al final eso es su hogar.

(E-4- P .D)-Yo creo que existen porque hay como te dije en un principio hay niños que no tienen donde estar y les brindan un hogar donde estar. No ser vulnerado, en el sentido de palabras o golpes, tener derecho a su espacio.

(E-5-M.S) Para ayudarnos, para educarnos y seamos alguien en la vida.

(E-6.Y.B) Es más para protegernos, evitar que nos peguen los más grandes o que eviten que los más chicos molesten a los más grandes, que nos eduquen y recibamos comidas buenas y todo.

5.2 Restauración de derechos.

La restauración de derecho en lo estipulado en la Convención de los derechos del niño, en sus 54 artículos, de los cuales se divide en cuatro amplias categorías: derechos a la Supervivencia, al Desarrollo, a la Protección y a la Participación.

En este sentido, El sistema residencial busca la restauración de los derechos en los niños y jóvenes, con motivo de atender y restaurar a través del ingreso permanente o temporal al sistema protección residencial.

El programa residencial debe atender y fortalecer todos los aspectos vinculados con el desarrollo de los niños y jóvenes (salud, alojamiento, vestimenta, comida, recreación,

educación) y brinda tratamiento individual, familiar y social, tendiente al armado de un proyecto de vida personal y a la superación de las causas que motivaron la internación, así también, la restitución de su derecho de vivir con su familia de origen o un adulto significativo.

No obstante en el discurso de los entrevistados no siempre la intervención alcanza niveles de eficacia esperados.

(E-2- A.V) Si en eso, pero mira las que se parecen todas tratan de cierto modo, tratan, de protegerte un poco, tratan de solucionar o apoyarte en lo que ellos puedan, a veces no siempre se cumple el propósito, pero si a veces te dan una palabra de aliento, y no se po, en ese momento estoy mal, así ya hecho bolsa, te valoráis menos que una basura que está en el tarro, es bueno, porque hay gente que necesita mucho apoyo, hay personas que son sensibles a las emociones, a las frustraciones y eso es como súper bueno, porque aparecen justo en el momento preciso.

5.2.1 Derechos Efectivamente Protegidas

Desde los derechos que son restaurados y protegidos por el sistema residencial, se hace mención a diferentes dimensiones de la intervención que tienen relación el de cubrir necesidades básicas y la inserción a las redes sociales como parte de la restauración de sus derechos. En este sentido, hace referencia a las carencias económicas o materiales que no preveían de alguna manera el sistema familiar.

(E-2- A.V) El de la salud, el de la educación, el de la alimentación y el de la protección más que nada.

(E-3-M.N) Qué derecho, derecho de educar, de alimentarse todos los días, vivir bajo un techo y tratar de ahí, cumplen con los derechos de protegerte..., lo que debería estar en nuestra casa pero no hay.

(E-3-M.N); El cuidarte del tema del consumo.

(E-5-M.S) *Estudiar tener un nombre y apellido, la familia.*

(E-6.Y.B) *La salud, la educación, tener un nombre, comer, tener donde dormir un hogar estable bueno cuando te mandas una caga te echan pa fuera.*

5.2.2 Derechos Vulnerados.

Desde los relatos los niños y jóvenes, consideran que los derechos vulnerados hacen relación con el no ser escuchado, la existencia de violencia el interior de las residencia, el derecho de estar en familia, y o de protegerlos cuando un niño o joven padece de un tipo de consumo o adicción, considerando que se encuentran asistencia en centros de rehabilitación ambulatorios, pero en las recaídas ellos son sancionados.

(E-1-I.A); *el derecho de podernos escuchar, no sé si realmente a todos nos escuchan..., el hecho de la violencia, y eso, el derecho a la familia yo creo que no lo protegen porque hartas personas están aquí y puta no te dejan salir donde tu familia, no hacen contacto con tu familia, ponte que no la ve hace harto, no te ayudan en nada po” hueon , o sea que ese trabajo debiera hacértelo un asistente social, cierto y no lo hace, yo a mi hermana chica la perdí cuando era chico esta en adopción y nunca nadie me ayudo haberla de nuevo.*

(E-6.Y.B) *Igual la gente adulta se sienten con más poder y no nosotros no nos podemos defender, los garabateamos y ellos llaman a los pacos y quedamos nosotros como los malos que les faltamos el respeto y ellos también nos han faltado.*

En relación a los a los derechos vulnerados que los entrevistados hacen mención, se puede percibir que a lo largo de su trayectoria de institucionalización, las metodologías empleadas en los procesos interventivos con los niños y jóvenes, aún prevalecen en las practicas profesional el sujetos de intervención con derechos que tienen relación con cubrir necesidades básicas y la inserción a las redes sociales como parte de la restauración de sus derechos, con un énfasis en el control, las carencia o la disfuncionalidad del sujeto de atención. Donde los aspectos subjetivos en relación a las creencias, el sentir, el opinar o ser escuchado, son derechos invalidados por sus

problemáticas asociadas a las actitudes conflictivas que generan dinámicas que alteran la convivencia entre los diferentes actores que coexisten en el sistema residencial

Capítulo V.

Conclusiones y sugerencias

A partir de los relatos de los participantes en este estudio es posible aproximarse a la realidad cotidiana de la institucionalización de la infancia y la juventud. Los residentes definidos a partir de una resolución judicial que los obliga a vivir en un hogar, aprenden pautas grupales para desenvolverse en ese medio legitimando formas singulares de significarlo y actuar en él. De este modo el espacio, las relaciones, las actividades y el tiempo de permanencia son construidos a partir de la experiencia en un sistema de protección.

Respecto de las significaciones que los niños y jóvenes entrevistados hacen de la residencia desde el punto de vista físico o de infraestructura, es posible señalar que hay escasas referencias a la materialidad de ésta. Los espacios son significados fundamentalmente a partir de las posibilidades que este entrega de interactuar con otros en forma presencial o a través de internet en forma pacífica o de encuentro consigo mismo. Si bien se reconoce que en este espacio físico no les falta nada, en referencia a que es posible en él satisfacer aquellas necesidades básicas que la calle o su familia no pueden cubrir, desde el punto de vista material la residencia es considerada como una fuente de recursos que provee, pero las condiciones de violencia obstaculizan este bienestar.

Las condiciones de la residencia en términos de su funcionamiento, normas y organización de la rutina, es también vivenciada como limitación de su libertad. El programa residencial especializado es significado en el relato de los entrevistados como encierro, constituyendo su vida cotidiana en una experiencia que se encuentra bajo permanente vigilancia y control.

A partir de lo señalado por los entrevistados es posible aproximarse a diferentes dimensiones de la intervención social, el cual desprende un conjunto de acciones en los

niños y jóvenes, dando origen a su institucionalización. Los residentes son definidos a partir de una resolución judicial proteccional que los obliga a salir de su familia de origen. Considerando su trayectoria previa a la residencialización los niños y jóvenes hacen un recorrido biográfico que permite caracterizar diferentes dinámicas relaciones en el grupo familiar que los dejan expuestos a situaciones de riesgo que afectan desarrollo e integridad. Las condiciones familiares dan cuenta de una acumulación de desventajas sociales y económicas y una trayectoria de vida caracterizada por la exclusión social. Se trata de familias vulnerables y fragilizadas que tempranamente viven la experiencia de intervenciones sociales basadas en el control social y que determinan la institucionalización de la infancia como principal estrategia.

Esta institucionalización como parte de las políticas de infancia busca proteger y resguardar la integridad y el desarrollo de los niños, niñas y jóvenes. En este sentido el sistema proteccional se transforma en un lugar donde vivir, en él aprenden pautas grupales para desenvolverse en ese medio, legitimando formas singulares de significarlo y actuar en él. De este modo el espacio, las relaciones, las actividades y el tiempo de permanencia en el sistema proteccional, se convierte en una espacio que provee y genera un acumulación de experiencias, emociones y creencias que influyen en las dinámicas de interacción en el contexto residencial, así también en sus procesos de restauración de derechos.

En este proceso participan diferentes instituciones que determinan el recogimiento de los niños, y jóvenes y separación de su grupo familia, así también el traslado e ingreso al sistema residencial, dando origen a su proceso de institucionalización, siendo estos factores constitutivos de sentimientos, percepciones y creencias de los niños y jóvenes que se traspalaran en sus procesos de residencialización. En relación a los procesos de inicio a su institucionalización, en los relatos de los entrevistados se percibe una escasa claridad sobre las acciones de intervención social, que generan el diagnóstico y

acompañamiento familiar en la solicitud de una medida de protección. En este sentido los procedimientos que relatan se vinculan a la presencia policial, quienes hacen el recogimiento de los niños y jóvenes, sin una inducción o preparación en relación al ingreso al sistema residencial. Estos procedimientos son vivenciados y significados por niños y jóvenes como actos de violencia que los separan de su grupo familiar, el que a pesar de los diferentes tipos de vulneraciones sometidos por su familia, en los relatos aún son valorados y su separación experimentada como una pérdida.

La residencia como espacio social, los niños y jóvenes significan señalando que cumple con la función de atender, alojar y cuidar por imposibilidad de la familia de origen pero en contrapartida es significado como un lugar en que se priva, se vigila y se aísla. La residencia cumple funciones de cuidado y mantención que la familia no puede cumplir, pero a la vez los priva de la convivencia familiar y condiciona su contacto con la familia a determinados comportamientos de ellos y sus familiares.

En consideración de la trayectoria de residencialización, inicialmente el ingreso o traslado de residencia de un niño o joven, dependerá de las características de los programas residenciales, el perfil de ingreso, el grado de complejidad y necesidades de los niños y jóvenes, así también, la cobertura que exista en la oferta programática de la red SENAME. Los inicios de esta trayectoria, se pudo observar en los relatos de los entrevistados manifiestan inicialmente no tener claridad de los motivos de ingreso. En un segundo momento tienden a culpabilizarse de los problemas familiares y de su ingreso al sistema de protección residencial. Desde los relatos se logra percibir una trayectoria que se caracteriza por vivir un recorrido por diferentes modelos residenciales; Centros Transitorios, programas de residencia simples y las residencias especializadas RSP-PER, siendo este último una residencia de atención que atiende a niños y jóvenes con un alto grado de complejidad.

En este sentido podemos deducir que existen distintos motivos de traslado de los niños y jóvenes; uno; la situación personal de cada niño que se fue complejizando y desarrollando conductas transgresoras no acordes con las normas de la residencia anterior y en otros casos, la oferta programática es insuficiente y no existen cupos disponibles en la red de protección simple, siendo ingresados al programa residencial especializada RSP-PER que atiende niños y jóvenes con un alto grado de complejidad. Considerando su larga institucionalización de periodos 3 a 8 años, y que cada uno de los entrevistados ha permanecido en 2 a 4 residencias durante esos periodos es importante considerar los efectos de esta movilidad en el desarrollo integral de los menores y en la generación de lazos sociales ya que en cada traslado o cambio de residencia vuelven a vivir la pérdida de vínculos significativos, que influyen en los procesos de adaptación y apego.

Así también, manifiestan preocupación y molestia en encontrarse en un espacio que les genera una sensación de amenaza, asociado a las características de algunos residentes que presentan problemáticas asociadas diagnóstico Psicológicos o Psiquiátricos, y que se ven coexistiendo en un mismo lugar, siendo estos factores percibidos como un riesgo para su integridad y la calidad de la convivencia residencial. En este sentido, en opinión de los entrevistados el modelo de protección no cumpliría su función y demandan la existencia de otro tipo de programas residenciales en la RED de protección SENAME que respondan a las necesidades e intereses específicos de cada niño o joven.

Desde las atribuciones positivas y en concordancia con la entrega de servicios y restauración de derechos en relación al acceso de bienestar y actividades del sistema protecciones, los entrevistados en sus discursos valoran y reafirman diferentes dimensiones de la intervención; en la habilitación de los servicios básicos; proveer de alimentación, un espacio donde dormir y estar. También, el desarrollo de las actividades recreativas; sean estas juegos y paseos, consideradas como actividades permiten el

desarrollo de habilidades sociales; el acercamiento con grupos de pares, también valoran el compartir y la existencia de amigos que los entienden y generan contención en momentos de tristeza o angustia.

Si bien estos procedimientos de la intervención se perciben desde los niños y jóvenes como beneficios, el condicionamiento de su disfrute al comportamiento y actitudes que estos desarrollen al interior de la residencia, reduce su status en la medida que dejan de ser concebidos como un derecho promovido y garantizado por los intervinientes durante el proceso de residencialización y son percibidos como beneficios discrecionales, cuyos criterios de asignación no resultan siempre claros.

En relación con conflictos que se desarrollan al interior de la residencia, los entrevistados se reconocen y perciben como generadores de conflictos, también muestran conciencia de los efectos de estas en las dinámicas e interacciones con sus grupos de pares como víctimas o agresores. El consumo de drogas es considerado como un problema que genera otros problemas en la medida que socializa, y forma a los residentes nuevos sobre modos disfuncionales de convivencia y naturaliza la violencia como forma de relación.

El modo en que se interviene desde la institucionalidad para resolver el conflicto es percibida como coercitiva, basada en una relación de poder en la que ellos tienen las posiciones más desventajosas. Considerando que en los relatos se visualizan solo ellos como conflictivos y culpables de esta situación, y que a la vez estos discursos de los profesionales son incorporados en sus discursos, por lo tanto, se visualiza una naturalización de ciertas prácticas de la intervención. Dentro de las acciones de manejo del conflicto se valoran la separación y la contención, pero se critica la acción de expulsión y el auxilio de la fuerza pública como una medida de resolución de conflicto, percibida como injusta, poco empática prevaleciendo como modelo de modificación de conducta.

La experiencia residencial es significada como malestar consigo mismo y sus condiciones de vida. El no estar con la Familia produce diferentes emociones y problemas, situación que no logra ser entendida y contenida por los profesionales. También se considera que el control y la vigilancia constante limitan su libertad y generan malestar. De este modo las rutinas establecidas para el ordenamiento de la vida cotidiana en la residencia son percibidas como monótonas y con escaso poder de incidencia en el cambio. El modelo residencial cuenta con una rutina como parte de la intervención, dirigida a desarrollar hábitos y restauración de sus derechos, como también generar procesos educativos en el desarrollo de habilidades sociales. Esta última finalidad se diluye en los procedimientos empleados por los interventores, los que tienen efectos temporales y parciales, pero limitan procesos de aprendizaje al ser percibidos como coercitivos y muchas veces arbitrarios. Por tanto, desde los relatos se puede elucidar que en la trayectoria de vida de los niños y jóvenes se sienten vulnerados durante su proceso de institucionalización.

Según en lo estipulado en la Convención de los derechos del niño la intervención social debiera garantizar condiciones para la Supervivencia, el Desarrollo, la Protección y la Participación de los niños y niñas. En este sentido la residencia es significada por los niños y jóvenes, como un lugar que logra proveer satisfacción de sus necesidades básicas, tendiente a fortalecer todos los aspectos vinculados con el desarrollo de los niños y jóvenes en; (salud, alojamiento, vestimenta, comida, recreación, educación).

Según los relatos de los entrevistados en relación a los derechos efectivamente protegidos por el sistema residencial, se hace mención a diferentes dimensiones de la intervención, que tienen relación con el cubrir necesidades básicas y la inserción a las redes sociales como parte de la restauración de sus derechos, cubriendo las carencias económicas o materiales que no proveía de alguna manera el sistema familiar. Esta restauración de derechos de supervivencia se ve empañada con la significación de que la

residencia los vulnera en otros aspectos que tienen relación al experimentar la violencia el interior de las residencias, al privarlos de estar en familia, al no ser escuchados. La falta de autonomía y una rutina poco creativa inhibe sus posibilidades de desarrollo y participación.

Consideraciones

Esto implica que la intervención y las metodologías empleadas para la restauración de derechos y reparación, son deficientes considerando desde el trato directo, una baja vinculación entre educadores y residentes, la implementación de procedimientos coercitivo en términos de sanción y resolución de conflictos, que generan en los niños y jóvenes la sensación de injusticia, no logran desarrollar ambientes de contención y apoyo afectivo, siendo estos elementos o factores relevantes para su proceso reparatorios y un desarrollo integral.

A partir de lo expuesto cobra relevancia la consideración de los relatos de los niños y jóvenes y sus contenidos en el diseño de procesos y en la evaluación de la intervención social. La valoración de sus opiniones y la concepción de los niños con capacidad deliberante en los temas que tienen relación con su vida, aporta a la intervención social en diferentes niveles y organismos que tengan por misión contribuir a proteger y promover los derechos de los niños, niñas.

Considerando que la trayectoria de la institucionalización de los niños y jóvenes, no solo tienen un origen familiar, también, un contexto cultural social y económico, que permiten ver con mayor claridad la exclusión y privación de las familias la intervención que se realice debe ser integral y considerar la participación activa de los niños y sus familias en los procesos y decisiones en la intervención, considerando que la intervención social es un apoyo de superación y de cambio positivo en sus vidas.

Esto requiere cambiar nuestra mirada, nuestras prácticas en la intervención social, desde los procesos diagnósticos que determinan un orden de protección, hasta los procedimientos que conllevan el recogimiento de un niño o joven de su núcleo familia, entendiendo que la importancia de estos procesos, también deben proteger y salvaguardar los derechos, y que estas acciones no sea percibida por los niños y jóvenes al igual que la familia como un castigo, agudizando las culpabilidades y resentimientos, que obstaculizan los procesos de reparación y restauración de derechos.

El desafío desde la intervención social, consiste en poner en práctica diferentes acciones y habilidades desde los profesionales, que permitan la operacionalización los Derechos de los Niñas, Niños y Jóvenes, y esta no solo se limite a los discursos, más bien una práctica que invite a la participación y ser parte de las de los procesos de intervenciones a los niños y jóvenes.

En este sentido, toma relevancia la intervención de trato directo, en trabajar en conjunto con ellos, haciendo de la intervención un espacio de desarrollo personal y colectivo. Por otra parte también entender que la intervención residencial es un espacio de reparación y restauración de derechos de sobrevivencia dañados. Pero también un lugar de ejercicio de derechos que deben ser respetados por los interventores. Esto sugiere y obliga enriquecer las metodologías y técnicas de la intervención requiriendo desde los interventores o adultos, establecer relaciones recíprocas basadas en la colaboración, respeto e igualdad con las niñas y los niños.

Por lo tanto, el aporte de los relatos de los participantes de este estudio no solo se limita en la aproximación de la realidad y la significación que los niños y jóvenes en su proceso residencial y la restauración de sus derechos, también en los desafíos en la intervención social con enfoque de derechos y garante de estos.

En este sentido es pertinente sugerir desde diferentes dimensiones de la intervención social y en especial con niños y jóvenes que viven residencias de protección.

Tópicos De Acción Que Permitan Generar Propuestas De Intervención.

1.- Importancia del reconocimiento de la voz de los sujetos durante todo el proceso desde el diagnóstico hasta el egreso de modo que la intervención social responda a sus necesidades y genere condiciones para la efectiva realización de sus derechos.

- Planificar y evaluar actividades en conjunto de los niños y jóvenes.
- Establecer y significar normas en conjuntos con los niños y jóvenes.
- Evaluar y planificar en conjunto con el niño y joven, en relación a las necesidades su situación personal.

2.- Necesidad de fortalecer la formación y la supervisión de la acción los interventores los que con su actuación pueden en ocasiones generar situaciones de revictimización de niños y niñas.

- Generar espacios de socialización que permita recoger las experiencias y habilidades de los interventores, y ponerlos al servicio de los procesos interventivos.
- Construir estrategias que permitan operacionalizar en la intervención los enfoque de derechos.
- Generar espacio de sistematización de los procesos de intervención, que permita mejorar las prácticas de la intervención con enfoque de derechos.
- Generar espacios de encuentro familiar al interior de la residencia, que habilite el vínculo con el niño, y facilite su participación con el equipo interventor.

3.- Fortalecer la intervención social aportando rutinas y acciones que trasciendan la satisfacción de necesidades básicas y promuevan el desarrollo de potencialidades y el goce de derechos subjetivos.

- Promover habilidades y cualidades de los niños y jóvenes, a través de actividades dirigidas por ellos hacia el grupo de pares.
- Construir hitos que generen reconocimiento de procesos individuales y colectivos.
- Construir y significar proyectos de vida de los niños y jóvenes

Bibliografía

- Baeza, M. D. (Mayo de 2013). FAMILIAS FRAGILIZADA EN CHILE: Propuestas Para Las Políticas Sociales En Chile. *Primera Edición*(N°154.705 ISBN:978-956).
- Bogdan, S. T. (1998). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. *Ediciones Paidós Ibérica. S.A.*
- Briones, G. (2002). *EPISTEMOLOGÍA DE LAS CIENCIAS SOCIALES*. Bogotá, Colombia: ARFO Editores e Impresores Ltda.
- Brunaud, C. (2003).Proteccion de la infancia; un tema de derechos. Recuperado el 12 de abril de 2015, de repositorio Academico de la uchile: Recuperado <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/114526>
- CARBALLEDA, A. J. (diciembre de 2010). La intervención en lo social como dispositivo. Una mirada desde los escenarios actuales. *TRABAJO SOCIAL UNAM VI Época*(1), 46 - 59. Recuperado 6 de junio 2015, de <file:///C:/Users/Juan%20Tapia/Downloads/23881-41429-1-PB.pdf>
- Casen. (2013). *Una Medición de la Pobreza Moderna y Transparente para Chile*. Santiago: Ministerio Desarrollo Social.Recupera 15 de Julio 2015, de <http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/resultados-encuesta-casen-2013/>
- Dávila, L. O. (2004). Adolescencia Y Juventud: De Las Nociones A Los Abordajes. ISSN-e 0717-4691, Nº. 21, 2004, págs. 83-104*Última Década*. Recuperado 2 de Abril 215, de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=1972133>
- Di Iorio Jorgeline & Seidman, S. S. (2012). Di Iorio Jo ¿ porqué encerramos? Saberes y Practicas de Niños y Niñas institucionalizados. *Teoría y Critica de la Psicología*, 86-102. Recuperado 10 de Enero 2014, en <http://www.teocripsi.com/documents/2IORO.pdf>
- DURAN & LARA, M. D. (2015). TEORIA DE LA PSICOLOGIA SOCIAL. *CUADERNO HISPANOAMERICANOS Psicología Social*, 1(N°2), 23-44.
- Fuhrmann, I. (2015). *Los Conflictos En Las Relaciones Interpersonales*. Recuperado el 16 de junio de 20015, de www.estudiosistemico.cl.

- Gialdino, I. V. (2006). *ESTRATEGIA DE INTERVENCION CUALITATIVA* (Vol. Primera Edición). Barcelona, España: Editorial Gedisa, S.A.
- Jurgenson, J. L.-G. (2003). *Como Hacer Investigación Cualitativa, Fundamentos Y Metodología* (1° Edición ed.). México: Editorial Paidós.
- Monjes, C. A. (2011). *Metodología De La Investigación Cuantitativa Y Cualitativa De La Investigación, "Guía Didáctica De La Investigación"*. Universidad Surcolombiana Facultad De Ciencias Sociales Y Humanidades NEIVA. Recuperado 7 de Febrero 2015, de <http://es.slideshare.net/Sadymar11/monje-carlos-arturo-gua-didctica-metodologa-de-la-investigacin>
- Observatorio Niñez y Adolescencia. (julio de 2014). *INFANCIA CUENTA EN CHILE 2014, Segundo Informe Observatorio Niñez y Adolescencia*. Santiago, Chile: Alerce. recuperado 13 julio 2015, de http://www.uchile.cl/documentos/segundo-informe-infancia-cuenta-en-chile-2014_103670_0_4422.pdf
- Padilla, B. G. (2009). LA NIÑA INSTITUCIONALIZADA COMO SUJETO DE DERECHO Y DE DESEO. . . *HOLOGRAMATICA-FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, Año VI, 1*(85-102.), Padilla, B. G. (2009). LA NIÑA INSTITUCIONALIZADA COMO SUJETO DE DERECHO Y DE DESEO. *HOLOGRAMATICA-FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES-*, N° 11, V1, 85-102. Recuperado 21 de Marzo 2015, de http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/3/838/hologramatica11_v1pp85_102.pdf
- Pavez Soto, I. (2012). Sociología de la Infancia: las niñas y los niños como actores sociales. *Revista de sociología*(N° 27,), 81-102. Recuperado 21 Marzo 2015, de <http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/sociologia/articulos/27/2704-Pavez.pdf>
- Raigada, J. L. (2002). Epistemología, metodología y técnicas del análisis de contenido. *Copyright © Estudios de Sociolingüística*(1/42). Recuperado 25 Febrero 2015, de https://www.ucm.es/data/cont/docs/268-2013-07-29-Pinuel_Raigada_AnalisisContenido_2002_EstudiosSociolingüísticaUVigo.pdf
- Riquelme, R. L. (2006) LA SOCIOLOGÍA INTERPRETATIVA DE ALFRED SCHÜTZ. REFLEXIONES ENTORNO A UN PLANTEAMIENTO EPISTEMOLÓGICO CUALITATIVO. *ALPHA N° 23 Dicie*, 201-213. ISSN 0716-4254. Recuperado 20 de Julio 2015, en; <http://www.alpha.ulagos.cl/wp-content/uploads/2011/05/Alpha-N%C2%BA-23.pdf>
- RUIZ OLABUÉNAGA, J. I. (2003). *Metodología de la investigación cualitativa* (Vol. 3ª Edición). (U. d. Deusto, Ed.) Bilbao, España.

- S.I. Taylor y R.Bogdan. (1998). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica. S.A.
- Sandoval Casilimas, C. a. (2002). *Investigación cualitativa*, (Vol. 4º Edición). Bogotá,, Colombia.: ARFO Editores e Impresores Ltda.
- SENAME. (2011). *Bases Técnicas Residencias Especializadas con Programa de Intervención RSP PER*. SANTIAGO: SENAME. Recuperada 10 de Enero 2015, de <http://www.sename.cl/wsename/licitaciones/p3-24-02-2011/4-BASES-TECN-RESIDENCIAS-ESPECIALIZADAS-RSP-PER.pdf>
- SENAME. (2012-2013). ANUARIO ESTADISTICO INSTITUCIONAL. Recuperado 23 de Enero 2015, en http://www.sename.cl/wsename/otros/AE_2012.pdf
- SENAME- UNICEF. (2010). Caracterización del perfil de niños, niñas y adolescentes, atendidos por los centros residenciales de SENAME. recuperado 10 de Diciembre 2014, de http://www.sename.cl/wsename/otros/resumen_SENAME_UNICEF.pdf
- Sename, Ministerio de Justicia . (2014). *Anuario Estadístico*. Recuperado 20 de Julio 2015, de <http://www.sename.cl/anuario-estadistico2014/ANUARIO-2014.pdf>
- Serrano, G. P. (2007). *Investigación Cualitativa. Retos e Interrogantes I. Métodos* (3ª edición ed.). MADRID, ESPAÑA: La Muralla, S.A .
- STAKE, R. E. (1999). *Investigación con estudio de casos* (Vol. Segunda edición). (EDICIONES, Ed.) MADRID, ESPAÑA: Editorial MORATA, S. L.
- UNICEF. (s.f.). *Convención Sobre Los Derechos Del niño*. Santiago, CHILE: UNICEF. Recuperado 15 de Marzo 2015, de www.unicef.cl/
- UNICEF. (2002). Internación de Niños: ¿el Comienzo del Fin? Crisis de los Internados y Transformación de las Políticas de Infancia en Infancia en España, Italia y el Cono Sur”; USO DEL INTERNADO EN EL SISTEMA DE PROTECCIÓN EN CHILE. *UNICEF Publicaciones Innocenti*, 85.102. Recuperado 10 de Febrero 2015, de http://www.unicef.cl/web/wp-content/uploads/doc_wp/internacion.pdf
- UNICEF. (2013). *LA SITUACIÓN DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN LAS INSTITUCIONES DE PROTECCIÓN Y CUIDADO*.

Unicef. (2013). La Situación De Los Niños, Niñas Y Adolescentes En Las Instituciones De Protección Y Cuidado De América Latina Y El Caribe. . *Protección De La Infancia*.

Valverde, M. F. (2008). Intervención Social Con La Niñez: Operacionalizando El Enfoque De Derechos. *Revista Mad*(N° 3 ISSN 0718-0527), 95-119. Recuperado 10 de Julio 2015, de <http://www.anales.uchile.cl/index.php/RMAD/rt/captureCite/31055/32782/ApaCitationPlugin>

Vergara Del Solar, A. C. (2009). La intervención social como conflicto. El caso de la infancia y juventud en Chile. (U. D. Portales, Ed.) *El Observador Publicación Trimestral Servicio*. Recuperado 10 de Marzo 2015, de http://www.sename.cl/wsename/images/el_observador_3.pdf

ANEXOS

MATRIZ DE ANÁLISIS DE CONTENIDO

OBJETIVO GENERAL			
<p>1. Comprender el significado que los niños del Programa Residencia Especializado RSP-PER Don Bosco atribuyen a su experiencia en la residencia de protección y el rol que atribuyen a éstas en la restauración de sus derechos.</p> <p>2. Contribuir al mejoramiento del Programa Residencia Especializado RSP-PER Don Bosco y a los procesos de intervención social que realiza.</p>			
OBJETIVO ESPECIFICO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA	Unidades textuales
			<p>(E-1- I.A); (E-2- A.V); (E-3-M.N); (E-4- P .D)-;(E-5-M.S); (E-6.Y.B)</p>
<p>Describir características de las vivencias y trayectorias institucionales de los niños y jóvenes, que influyen en el proceso de participación en la residencia.</p>	<p>Trayectoria familiar</p>	<p>Relación con la familia</p>	<p>(E-1) En realidad nunca he vivido, pero si estuve un tiempo con ellos viviendo pero jamás como normal, “así po” como otras personas. Yo siempre fui de hogar (institucional) más de la mitad de mi vida no más, entonces eso.</p> <p>E.2) -Como toda la vida de cualquier persona, no era la más fácil y la más así cómoda, pero era buena, pero no supe valorar lo que tenía, Por Problemas conductuales, Vivía con mi tía abuela y mi padrastro.</p> <p>Mi mamá biológica, cuando, me tuvo ella era menor de edad. Ella no se podía ser cargo de mí, y creo que entre cuando tenía como seis meses a la casa nacional, algo así. Mi mamá biológica después volví con ella..., supuestamente, ella era estable y podía estar con ella y todo.</p> <p>(E-3)- Yo vivía con mi mamá y mi papá, mi mamá tenía problemas de consumo de pasta base al igual que mi papá, igual no la pasamos muy bien, veía pelear familiares, igual estuvimos</p>

		<p>viviendo un tiempo en la calle, hasta que mi mamá me dijo que era mejor quedarme en una residencia porque me iban a cuidarme, antes de que meterme en un vicio o perderme en la vida.</p> <p>(E-4)- Antes de entrar a esta residencia, estaba en otro hogar y antes de entrar al sistema residencial vivía con mis papas, con mi viejo y mi mamá. Mi Papá era drogadicto y mi mamá tenía un problema Psiquiátrico y no me pudieron tener y entre a muy corta edad a una residencia, la primera en el Galvarino, después La Posada Del Niño, después al Pudahuel, después volví a La Posada y después estoy acá en la residencia Mamá Margarita.</p> <p>(E-5) Yo vivía con mi abuela, los motivos para entrar a un hogar es que pasaba todos los días en la calle.</p> <p>(E-6) Antes yo vivía con mi mamá y con mi papá, mi papá empezó a fumar pasta base y metió a mi mamá desde ahí nos fuimos pa bajo.</p>	<p>viviendo un tiempo en la calle, hasta que mi mamá me dijo que era mejor quedarme en una residencia porque me iban a cuidarme, antes de que meterme en un vicio o perderme en la vida.</p> <p>(E-4)- Antes de entrar a esta residencia, estaba en otro hogar y antes de entrar al sistema residencial vivía con mis papas, con mi viejo y mi mamá. Mi Papá era drogadicto y mi mamá tenía un problema Psiquiátrico y no me pudieron tener y entre a muy corta edad a una residencia, la primera en el Galvarino, después La Posada Del Niño, después al Pudahuel, después volví a La Posada y después estoy acá en la residencia Mamá Margarita.</p> <p>(E-5) Yo vivía con mi abuela, los motivos para entrar a un hogar es que pasaba todos los días en la calle.</p> <p>(E-6) Antes yo vivía con mi mamá y con mi papá, mi papá empezó a fumar pasta base y metió a mi mamá desde ahí nos fuimos pa bajo.</p>
	<p>Tipo de conflicto familiar que hace su ingreso al sistema residencial.</p>	<p>(E-1) No ningún problema nunca supe porque había entrado a un hogar, a lo mejor fue por problemas económicos, pero nunca supe, la respuesta a eso.</p> <p>(E-2) Problemas conductuales, Personales, a nivel y..., los tuve Problemas más míos, y con mi padrastro, más que nada era rebeldía, Porque mi mamá biológica, cuando, me tuvo ella era menor de edad, y ella no se podía ser cargo de mí, y creo que entre a, cuando tenía como seis meses a la casa nacional, algo así.</p> <p>Y después, por, después cuando estuve</p>	<p>(E-1) No ningún problema nunca supe porque había entrado a un hogar, a lo mejor fue por problemas económicos, pero nunca supe, la respuesta a eso.</p> <p>(E-2) Problemas conductuales, Personales, a nivel y..., los tuve Problemas más míos, y con mi padrastro, más que nada era rebeldía, Porque mi mamá biológica, cuando, me tuvo ella era menor de edad, y ella no se podía ser cargo de mí, y creo que entre a, cuando tenía como seis meses a la casa nacional, algo así.</p> <p>Y después, por, después cuando estuve</p>

		<p>más grande fue porque mi mamá biológica después volví con ella, cuando ella era mayor de edad supuestamente, ella era estable y podía estar con ella y todo, he, tuvimos, ella me hizo maltrato, Maltrato grave, tanto psicológico y físico.</p> <p>E-1) En realidad nunca he vivido, pero si estuve un tiempo con ellos viviendo pero jamás como normal, “así po” como otras personas. Yo siempre fui de hogar (institucional) más de la mitad de mi vida no más, entonces eso.</p> <p>(E-5) los motivos para entrar a un hogar es que pasaba todos los días en la calle.</p> <p>(E-6) No había plata después empezaron las discusiones por situación económica, empezaron a discutir a pegarse, que tú insiste esto a contradecirse entre ellos mismo, al final fueron tantas las discusiones que nosotros igual salimos lastimado, por eso entre a un hogar porque mi papas consumían y nos pegaban. Yo llegue por protección, aparte que yo pasaba en la calle pidiendo plata, porque no tenían plata prácticamente por que se la gastaban toda, entonces pedía plata y la compartía con mi hermano para que comiéramos.</p>
	<p>Personas significativas</p>	<p>(E-1) Mi madre, mis hermanos, algunos tíos amigos (residencia), amigos del hogar.</p> <p>(E-1) Mi mamá, a pesar de tantos golpes que me mando cuando era chico yo, creo que es significativa para mí, porque ella siempre confió en mí, siempre estuvo ahí. Era fue la más</p>

	<p>cariñosa y a pesar de todo hoy igual salgo con ella, siempre está demostrando el cariño de madre.</p> <p>Hermanos..., el Ale tiene diecinueve comparto igual con él y el Daniel que tiene dieciséis, con el tengo un lazo grande, ellos estuvieron en otra residencia y estuvieron en San Pedro de Armengol conmigo.</p> <p>E.2) -Mi Madrastra, mi tía, Mi hermanastra y mi tía. Porque Nunca me dejaron solos en los momentos más difíciles, siempre estuvieron hay de una u otra manera, pero, he, son cosas que yo creo que nunca se olvidan de la persona que te tendió la mano cuando estuviste en los momentos más difíciles que te ha tocado vivir hasta hora. Y en la residencia con el José Miguel, porque es mi hermano que nunca tuve.</p> <p>(E-3)- He..., pa mí, es mi hermana chica porque siempre ha estado ahí apoyándome, y me da el ánimo para seguir adelante.</p> <p>(E-4)- No te podría decirte que estos últimos años que he crecido, han sido las personas que he conocido a lo largo de este trayecto, la gente que me ha apadrinado, que han estado todo momento apoyándome, tirándome pa' arriba, sacándome de los malos pasos, y siguen confiando en mí, mi madrina que se llama Francisca Méndez que es el pilar fundamental en este último año.</p> <p>Y la persona que siempre converso y el pilar que me sostengo para hablar de repente con el Juan po", pero con los niños.... No tengo convivencia con</p>
--	---

		nadie.
	Proceso de ingreso a las Residencia	<p>Conocimiento del Procedimiento de ingreso</p> <p>(E-1) No sé, como le digo nunca supe el procedimiento, ya ni tenía ni idea, nunca me avisaron que yo iba a llegar a un hogar.</p> <p>No sé, nunca supe, no me lo imagine nunca así, igual me dio ese nerviosismo cuando estay llegando, pero como algo vi, pero cuando estaba en el portón y estaba entrando el furgón con mis hermanos.(E.1)</p> <p>E.2) -Creo que por vía tribunales, es que era guagua, cuando era chico, la primera vez que estuve.</p> <p>(E-3)- Pase por tribunales y llegue aquí po”, ademes que cuando estaba con mis papas era mucho consumo y está igual no era bueno para mí. Lo tome más o menos primero, explote en ese momento igual era chico y después me di cuenta que con el trayecto si, que estar en la residencia que es mejor estar aquí que en la calle con mi ama, era en la calle muchos Bianco (personas astutas)</p> <p>(E-4)-Fueron los Carabineros que he, en realidad fue la PDI, que fue a buscarme a mi casa, me llevaron primero a tribunales y después regrese a la residencia y eso.</p> <p>(E-5) Fue carabineros, no me acuerdo si pase por un tribunal.</p> <p>(E-6) Porque llamaban muchos los pacos los vecinos, por eso entre a una residencia y esperaron tener siete años y ahí entre a una residencia. La misma policía, el tercer día que estuve en un</p>

			hogar me llevaron a tribunales no se presentaron ni mi Papá ni mi Mamá, entonces pensaron que ellos no se preocupaban de mí, entonces digieren que tenía que esperar en un hogar porque ellos nos pegaban, y no responden como a la ley.
		Conocimientos sobre la residencia	<p>E.2) -Que eran como lo que uno veía en las películas, por ejemplo; que eran malas, que les pegaban a los niños, los niños se morían, desde no sé, que los tenían a la deriva, e eran una mala imagen que, con el tiempo me he dado cuenta que son ciertas cosas verdad y que otras no.</p> <p>(E-4)-Igual yo era mui chico yo no entendía mucho no sabía mucho del tema.</p> <p>(E-5) No no tenía una idea de lo que era.</p> <p>(E-6) Yo pensaba que no iba a estudiar y ninguna cuestión, que iba a estar encerrado, que no iba a conocer a nadie que eran malos que nos pegaban, los violaban, que era todo malo.</p>
	Significación a la trayectoria en programas residenciales	Identificación de residencias anteriores.	<p>(E-1) Yo siempre fui de hogar (institucional) más de la mitad de mi vida no más, entonces eso..., pase a una residencia allá en recoleta en San Pedro de Amangol, como el 2004 más menos llegue, a mis siete años y me fui a mis quince años y de ahí don Bosco, primero al Acoger de Don Bosco..., y Mamá Margarita Sí.</p> <p>(E.2) - creo que entre..., cuando tenía como seis meses a la casa nacional, estuve en un centro de Sename directamente se llamaba en el Cread</p>

			<p>Pudahuel.</p> <p>(E-3) En Aldea Mis Amigos que queda en Peña Flor y en Galvarino que queda en Estación Central.</p> <p>E-4)- entre a muy corta edad a una residencia, la primera en el Galvarino, después La Posada Del Niño, después al Pudahuel, después volví a La Posada y después estoy acá en la residencia Mamá Margarita.</p> <p>(E-5) Hogar de niños, Aldea Mis Amigos, fundación mi casa y residencia Mamá Margarita.</p> <p>(E-6) Estuve en el Galvarino 3 meses, Maruri estuve 5 años pero uno puede estar hasta los 18 años y después en este que llevo tres o cuatro meses.</p>
		<p>Atribuciones Positivas.</p>	<p>(E-1) A mí de la residencia me gusta, más que nada me gusta la amistad siento que hay amigos verdaderos..., que uno puede contar para no andar metido en cosas, drogas, a lo mejor sí, pero como amigo dan esos consejos para que tome en cuenta o encarta.</p> <p>E.2) -Aquí uno., puede vivir como una persona normal, aquí uno sale a la calle, bueno con permiso, he uno puede ir a estudiar, si necesita permiso no sé, para ir a ver a su familia en el día, a mita de semana si te autorizan podi” ir, y esos son cosas, de que ahí, lo otro que no te dan un horario o días de que tu familia te pueda ir a verte.</p> <p>Me dieron la oportunidad estudiar y trabajar, que al menos y estoy agradecido de eso, porque, igual ese pequeño acto de confianza da cuenta que ellos creen en nosotros, que en</p>

		<p>otro lugar no te lo permitirían.</p> <p>(E-3)Me gusta que te dan alimento, te cuidan y te dan beneficios de una casa..., sabe, en verdad yo estoy agradecido de estar aquí, de verdad sí, estoy agradecido, me han cuidado igual he pasado arto tiempo aquí, y me gusta porque me siento feliz po” prefiero estar aquí antes que en la calle.</p> <p>(E-4)-pero creo que igual, si no estuvieran las residencias varios niños estarían en las calles po”.</p> <p>(E-5) Compartir y jugar con los niños.</p> <p>(E-6) Si ha cambiado porque vamos donde yo pensé que no iba a viajar nunca, esto es verdad yo no conocía Chiloé ni San Pedro de Atacama, el hogar maruri nos sacó a conocer. Lo que me gusta es que te cuidar te tratan de educarte, te dicen las cosas que están mal y bien, igual son sinceros hablan como no tan de niño, como a uno le gusta que le digan las cosas tal como son</p>	
		<p>Atribuciones negativas</p>	<p>(E-1) De las residencia no me gustan, las reglas, si hay algunas reglas necesarias para cambiar, no sé, estar bien parao. No sé, tantas reglas te aburren si tampoco soy un animal, no necesitáis tantas reglas para entender.</p> <p>E.2) -Colocan horarios, para es igual que una cárcel, te ponen horarios que tienes tal día para ver al niño, y si no veni” ese día a tal hora día jodiste, Eso es lo que no me gusta, porque menos de acercarte a la familia te la aleja. No todas la residencias son igual.</p>

			<p>(E-3) Me gusta que te dan alimento, te cuidan y te dan beneficios de una casa, pero lo malo es que no podi estar con tus papás y no podí, no es la misma cosa que compartir con tu familia, igual es fome abecés porque los tíos no entienden los problemas que tiene uno y eso.</p> <p>(E-4)-Desde la primera residencia fue un poco deprimente en el no estar con mis papa y el tema po”, y al estar en un lugar completamente desconocido y con más niños que estaban misma situación o peor, pero mi visión siempre fue como algo que te aleja de la familia..., al principio cuando era más chico y ahora con el tiempo lo fui entendiendo que no po”, que igual no es el mejor lugar para estar po”, quizás, no se po” como te lo pueda explicar, eh e un lugar donde uno tiene que estar, ya que uno no quisiera estar.</p> <p>Encuentro que no es, no es algo deseable para un niño, claro porque en cada residencia pasan muchas cosas y cada residencia tiene su perfil de niños po”..., pero no están bien constituida, no están bien formadas, igual mi visión no es la mejor para cada residencia creo que no son del todo buena para estar y decirle a una familia ¡oye sabes que mete a un niño...en cada residencia es diferente como te dije cada residencia tiene su perfil de niño y esos perfiles son con niños con droga así, Psiquiátrico y ahí niños no sé po.</p> <p>Nunca me he preguntado qué es lo que</p>
--	--	--	--

			<p>me gusta, siempre la he vivido!!</p> <p>(E-5) Que no me peguen los niños.</p> <p>(E-6) Es una casa para estar encerrado, donde solo uno puede salir a ver a su familia y amigos, y con suerte uno puede ver la calle, eso en Maruri, pero yo salía igual yo me arrancaba.</p> <p>Que nos mantienen encerrado y que si te mandas un condoro te echan para la calle y no entras hasta que vuelvas con alguien..., También creo que es lo peor llegar de una residencia a otra residencia, yo también sentí lo mismo cuando me cambiaron para acá, tienes que cambiar todo tus amigos de colegio, tienes que dejar a tus amigos del hogar, aparte que yo llevaba como cinco años, otros llevaban hasta siete años en un hogar y que lo cambien, cuatro o tres uno igual se encariña con los demás.</p>
<p>Describir como los</p>	<p>Caracterización de las relaciones con personas de la residencia</p>	<p>Atribuida al grupo de pares</p>	<p>(E-1) Algunos son pesado, otros, buena onda tela. Hueones más cabros chicos en la manera de conversar otros más comprensibles, hartas cosas.</p> <p>E.2) -Hay algunos muy parecidos y otros muy diferentes, como en todos lugares, hay personas tranquilas y otras más activas por decirlo, pero, ninguna persona es mala, todos tienen dificultades para poder hacer alguien, pero a la larga lo logran, se demoran, se pueden demorar años, pero lo logran.</p> <p>(E-3) Hay algunos que le gustan los estudio, otros que están metidos en otras vola, metidos en esas cuestiones de las drogas po”, pero hay cauros chicos que toman lo malo de las otras</p>

<p>niños y jóvenes construyen sus relaciones interpersonales en la residencia de protección.</p>		<p>personas y se, cambian su forma de ser a otra o una forma mala en ve de tomar lo bueno, toma lo malo de la otra persona.</p> <p>(E-4)-Hay niños que son agresivos, otros con mal comportamiento y vulgares y eso. Yo creo..., que la mayoría de los niños tiene en la forma de expresarse, somos agresivos de cierta manera en la cual también me considero una persona agresiva de cierta forma. Yo tengo mi mejor amigo en esta residencia y él vivió muchas cosas similares a las mías y tuvo muchas experiencias similares a las mías, y puta eso po” no podría decirte de todos los niños o en general...,En que cada niño tiene su carácter, su perfil y su manera de ver las cosas por ejemplo ahí niños que le gusta y siguen en lo mismo de la droga y el tema, y ahí niños que en realidad quieren estudiar quieren ser destacado y salir adelante.</p> <p>(E-5) Son buenos porque ellos me ayudan, me dicen que tengo que ir al colegio que no tengo que hacer maldad.</p> <p>(E-6) Son desordenados, falta de respeto, hacemos lo que queremos que no nos gusta que nos digan las cosas, parece que nos gusta que nos reten, llamar la atención.</p> <p>En que se parecen los demás residentes a ti?</p> <p>También se sienten encerrado, también sicociado con los hogares y en ese sentido somos similares, sentimos lo mismo porque estamos en la misma situación</p>
--	--	---

		<p>Atribuida a los tíos o educadores.</p>	<p>(E-1) son como muy, no sé, son como muy, te presionan mucho...., Ahí algunos que son muy pendejos para pensar, se ponen en nuestro, no sé, se ponen en nuestro a nuestro nivel así, de una huela tan simple de la na, discuten y se ponen al nivel.</p> <p>E.2)- Wau...tema difícil, abecés su rol es como muy complicado, porque están para educarte o tratar de que salgas adelante, hay veces de que, uno como residente lo toma mal, porque nos tratan mal o a veces ellos, no sé, como insisten mucho y eso a nosotros como residentes no nos gusta, porque no sé, porque somos, a veces me ha tocado que estoy haciendo una cosa y me llaman, y tengo que dejar hacer esa cosa, para hacer lo que me mandan ellos, entonces es complicado, porque a uno le dan los minutos, y no vuelve dar minutos, y oye yapo anda, y hay donde se producen un poco las discusiones.</p> <p>(E-3)-Igual es buena, a veces igual tengo sus trompeo (peleas) con ellos, pero es bueno, igual te tratan con cariño y eso po”</p> <p>(E-4)-Creo que, si buena, pero también tienen sus lados malos, por ejemplo cuando te hablo de las injusticias, de repente pienso que por parte de los educadores hay muchas injusticias.</p> <p>(E-5) Que están para cuidarnos. Igual son buena onda, pero yo soy pesado con ellos igual nos llevamos peleando con los tíos.</p> <p>(E-6) Mi relación con ellos es buena, con unos mejor que con otros y que</p>
--	--	---	--

		<p>son más simpáticos chistosos y los otros son pesaos y no transo con aseos educadores</p> <p>Que igual te tratan de proteger, pero yo encuentro que hay cosas que no es la manera por ejemplo cuando hay una pelea y llaman a los pacos, cuando hay otros educador pudiendo ellos resolver la situación.</p> <p>Los educadores a veces son atentos y a veces le da lo mismo no nos hacen caso y no nos pescan cuando acusamos.</p>
	<p>Valor otorgado a la relaciones.</p>	<p>Relaciones con los pares.</p> <p>(E-1) He yo creo que bien, no si, siempre con amigos, no acostumbro pelear con amigos eso no me gusta, no me gustan los puntuos, los insistentes, los cargantes, los que no entiende, entonces, su forma la discusión y me carga eso, pero mi relación es buena, mas buena que mal.</p> <p>(E-2)Mi relación con los residentes, es buena, es buena porque tenemos harta comunicación, eh por lo general trato de resolver los problemas con ellos hablando sin llegar a los golpes, bueno, hasta este momento no eh tenido que llegar a esa instancia y nada, pero igual eso es bueno porque demuestra que , eh, si son personas capaces de razonar, porque hay gente muy alterada que se va altiro a los golpes. Eso es algo bueno que tenemos todo, para resolver nuestros problemas como gente civilizada</p> <p>(E-3)- Igual es buena po” no les puedo negar el saludo y nada, porque viven</p>

			<p>con migo como si fueran tu hermanos igual los saludos y lo tengo como hermanos. Depende como está el ánimos de cada uno, si uno esta con los ánimos bajos obvio que se va a pescar con otro, va a ver pelea, pero igual abecés andan así mañoso andan.., depende a veces se ponen a pelear y al rato después andan jugando juntos, igual uno lleva o tiene problemas po” no se lo sacan, igual eso trae problemas va andar todo el día con la pata izquierda cantando.</p> <p>(4)La convivencia entre los niños, lo cual uno espera otro tipo de convivencia, tiene que adecuarse.</p> <p>(E-5) No sé, ellos son como mis hermanos y la diferencia es que ellos son blancos y yo moreno. La relación es más o menos igual a veces me molestan y me pegan.</p> <p>(E-6) Buenas con unos y malas con otros, son muy cargantes pasado para la punta, a diferencias de otros que te entienden y te hacen la segunda</p>
		<p>Entre educadores y residentes</p>	<p>(E-1) Mi relación con los educadores ahí no ma, porque los educadores son como muy, no sé, son como muy te presionan mucho, entonces como le digo uno igual no es como un animal así, como ya voy corriendo, si uno necesita algo se tiene que esperar.</p> <p>A ver, cómo describiría mi relación con ellos, yo creo que ma o meno, o sea, nunca tuve tanto lazos con los tíos, con algunos anteriores, los nuevos son, no se cambiaron todo como era antes.</p>

		<p>He, yo creo que, ahí no más po”, porque igual los residentes como te digo no concordamos mucho así, con ellos, no hay un lazo tan grande, por lo menos yo la veo así.</p> <p>No sé, que no se ponen en nuestro lugar.</p> <p>E.2) -Heee, relativo, ni tan buena ni tan mala, sino estable, no sé, a veces uno puede estar bien, no sé y por una embarra o algo que uno no haga en el tiempo que ellos te dan, no sé, se puede provocar una discusión y se podría, enojar y pasan a tros temas, y se suben los ánimos también y no sé, se puede llegar a la discusión verbal, no sé y abusivo.</p> <p>También suele pasar que uno está bien y tiene discusiones con los educadores y se sube el ánimo y se saca garabatos la madre, y creo que no es algo que sea bueno para la convivencia porque nos vemos al final todos los días.</p> <p>(R-3) Las confrontaciones con los tíos que buscan abecés que el chico se enojen, haciéndole enojar mandándolo hacer aseos repitiéndole hartas veces, no sé yo, una a veces no entiende pero, pero con una ves que te digan basta po”, entonces hay confrontaciones entre residentes y educadores, eso igual es fome porque las demás no sería grato estar en una discusión.</p> <p>No sé, yo cacho que igual hay actitudes que le molestan a los residentes de los educadores son así como hostigosos..., sobre el trato, cuando se tiran palabras entre educadores y residentes, al igual que</p>
--	--	---

			<p>las peleas entre los mismos residentes, no deberían pelear porque viven juntos y se ven todos los días po”. Igual es buena, a veces igual tengo sus trompeos (peleas) con ellos, pero es bueno igual te tratan con cariño y eso po” , abecés se tiran palabrotas y algunos no les gustan y los niños.</p> <p>(E-4)Siempre en todas las residencias han sido malas, en todas las que he pasado ha habido como choques, por lo general, o sea, obvio que hay niños que se llevan algunos bien con los tíos, pero de repente no cachay...”, porque no te podría decir lo mismo que los tíos, porque todos son pasada en una residencia van vuelven cambian de tíos, no podrías formar el vínculo con alguien así.</p> <p>(E-5) Es buena, algunas veces los niños insultan a los educadores. Mal porque les contesto, les tiro las sillas porque me obligan hacer las cosas.</p> <p>(E-6) Más o menos nomas, porque también nos faltan el respeto los tíos y nosotros también a ellos entonces eso les molesta y ellos alegan, pero nosotros también alegamos. Nos dicen que somos pollos y que en la calle somos longi una cosa así.</p>
	<p>Personas significativas en la vida residencial.</p>	<p>Personas importantes</p>	<p>(E-1) Personas importantes, no sabría decirte que persona es importante en la residencia po</p> <p>(E-2)Porque he, porque yo aquí no veo personas importantes yo veo, hee, para mí son todos iguales, aquí para mí todos son iguales e importantes Sí.</p> <p>E-3)-- Pa mí, no sé, no tengo a nadie importante.</p>

			<p>(E-6) Las personas importante para mí son los residentes mis amigos, con los que me escapado junto y saben todo de nosotros.</p>
		<p>Grupos pares</p>	<p>(E-1)”, tengo un mejor amigo una pura persona y nadie más. Porque llevamos harto tiempo juntos en la residencia tres años, antes siempre hemos vacilado harto a hora no tanto porque puta tenemos dieciocho , ya no hueviamos como antes, pero siempre hemos sido, bueno yo lo considero mi mejor amigo y eso, siempre hemos estado en mi lugar, y a conocido harto de mi vida.</p> <p>E.2) -. Con el José Miguel, porque es mi hermano que nunca tuve.</p> <p>(E-3) Pa mí, no sé, no tengo a nadie importante</p> <p>(E-4)-Y la persona que siempre converso y el pilar que me sostengo para hablar de repente con el juan po”, pero con los niños.... No tengo convivencia con nadie.</p> <p>Creo que los vínculos que vay formando en cada residencia, y creo que en este caso sería mi amigo juan po.</p> <p>(E-5) Mi Hermano pero él está en Arica que también está en una residencia, en esta residencia los niños. Pero no los tíos.</p>

		Tíos o educadores	
	Caracterización de los conflictos.	Tipos de conflictos	<p>(E-1) Lleguen con otras actitudes de tener palos en las manos de andar peleando.</p> <p>(E-3)- Cuando se ponen a pelear, y se hacen daño si, se pegan palo cualquier cosa entonces, eso es charcha porque te paquean el día, po que vay andar así a este hueon le pegaron, anda a la siga del otro, cachay igual es fome po”, porque cuando hay pelea queda y “ceja” con el otro y quería puro pegarle, por eso igual es fome.</p> <p>(E-4)-Situaciones problemáticas, peleas obvio, peleas que se generan constantemente, los garabatos igual son como un problema, los malos comportamientos, o las rebeldía de los niños.</p> <p>(E-5) Cundo se ponen a pelear o pelean con migo.</p> <p>(E-6) Cuando se ponen a pelear brigido, peleas fuerte y discusiones, por ejemplo lo que paso el otro día una discusión donde uno se cortó las piernas se fue al hospital después volvió se agarraron de nuevo llegaron los pacos, que los quisieron llevar.</p>
		Origen del conflicto	<p>(E-1) El tema que los cabros lleguen con consumo, lleguen drogado, curao.</p> <p>E.2) -Cuando los jóvenes consumen drogas, Yo solo consumo tabaco, me molesta que niños más jóvenes menores que uno, fumando marihuana, inhalando Gas que “surfeo” o combinan tabaco con marihuana, que</p>

			<p>es una bomba.</p> <p>(E-3)- Hay algunos que le gustan los estudio, otros que están metidos en otras vola, metidos en esas cuestiones de las drogas po”, pero hay cauros chicos que toman lo malo de las otras personas y se, cambian su forma de ser a otra o una forma mala en vez de tomar lo bueno toma lo malo de la otra persona. Es que algunos.., yo por ser quiero cambiar pero , el otro todavía no toman la meta de cambiar po”, tan quieren seguir metió en lo mismo.</p>
		<p>Efectos de los conflictos</p>	<p>(E-1) Lo encuentro problemático, porque llega alguien un niño nuevo y ve todo eso obviamente que después a futuro, él va hacer lo mismo a quipo, va andar en las mismas, así como uno agarra altiro confianza.</p> <p>E.2) -Sí, uno les dice como amigo de casa, sabe que no fumí, porque te hace mal y te puede producir esto o esto, tu eres una buena persona te estay perdiendo, y todo eso, y bueno la persona obviamente esta descontrolado o fuera de su órbita, por decirlo así, y reacciona mal diciendo ah y que tanto, lo insulta, y en estos tiempos no se deja que se insulte tan fácilmente, y uno también va ir a la defensiva también...., esta persona se puede sentir un poco humillada y se pueden ir a las manos, todo eso.</p> <p>Sí, porque obviamente el gas es un alucinógeno y te desconcentra todo lo que es el sistema nervioso entonces uno pierde el razonamiento hace cosas que uno cuando bien lucido no hace. Hay veces que hacen destrozó.</p> <p>(E-3)- Hay algunos que le gustan los</p>

			<p>estudio, otros que están metidos en otras vola, metidos en esas cuestiones de las drogas po”, pero hay cauros chicos que toman lo malo de las otras personas y se, cambian su forma de ser a otra o una forma mala en vez de tomar lo bueno toma lo malo de la otra persona.</p> <p>(E-6) Cuando se ponen a pelear brigido..., para nosotros es alguien que vemos todos los días y vive aquí., y al final se izó un problema tremendo, y todos salimos chupado.</p> <p>Los mismos compañeros los residentes, también los educadores pienso yo porque ellos pasan un mal rato.</p>
	<p>Habilidades en resolución de conflicto</p>	<p>Como resuelven los educadores</p>	<p>(E-1) Castigos, igual los tíos, mira yo igual voy a ser sincero, los tíos son terriblemente injusto que no se ponen en nuestro lugar, antes que se fueran los tíos, ahora la casa está en un desastre, no en lo económico, en temas de lazo así de amistad, de convivencia, no sé, aquí pónete te ponía a pelear te echan a la calle los tíos, le da lo mismo si tú no tenía familia, te echan igual, no se ponen en nuestro lugar, no saben, se creen los profesionales diciendo, no yo soy profesional y yo sé por lo que ahí pasao, y por lo harto que han pasado aquí, y si realmente supieran no te echarían para la calle así como si na”, ósea yo ya tengo dieciocho y el director me empieza a decir que ya me mandaron la carta te puedo echarte y no me sale por, ni por curao, lo dice así leseando. No sé, nunca lo han resolvió los problemas.</p> <p>E.2) -Algunos hacen algo y algunos No, y los que hacen no se po, tratan</p>

			<p>de? yapo tranquilicémonos y tratan de llevárselo para otro lugar u otro lado, ya amigo calmémonos.</p> <p>(E-3)- Separaciones, los separan!!</p> <p>(E-4) Casi siempre se resuelve con carabineros, porque o tirando los niños para la calle. Creo que, hay diferencia, te puedo describir durante el día, creo que los tíos son más controladores porque esta su jefe el director.</p> <p>(E-5) Lllaman a los carabineros.</p> <p>(E-6)Llamando los pacos y yo creo que esa no es la manera porque esta es una residencia de protección y ellos lo tienen que ver, y también que viene mucha gente viene SENAME y encuentro que eso está bien, porque con estas cosas más atención ponen en nosotros.</p>
		<p>Como resuelven los residentes</p>	<p>(E-1) A golpes, si siempre todo aquí es a golpes.</p> <p>E.2) -Lo típico en estos tiempos, se llevan a los golpes la agresión, a la violencia, al final la violencia trae más violencia.</p> <p>Heee, A veces conversando, a vece, pero hay veces que dejan no sé, que dejan pasar los temas y después, sabe que llegan y dicen, sabe que ese día yo la embarre y disculpa y todo.</p> <p>(E-3)- Yo cacho que después se le pasa la rabia, después andan hablando pucha pero mucho rato después, eso es</p>

		<p>lo cuatico, porque los veía pelear y después a la media hora andan abrazado cantando canciones, entonces... con el tiempo si, se resuelve porque yo cacho que no pueden estar todo el día enojado porque viven juntos se ven todos los días.</p> <p>(E-4) Creo que no le importa mucho, claro los tiran para la calle después vienen a pedir perdón, vuelven hacer, creo que en ese punto de vista creo que no le interesa, entonces hacen lo que quieren.</p> <p>(E-5) Diciéndoles disparates a los tíos. A veces peleamos y al rato nos pedimos disculpas.</p> <p>(E-6) Conversando o gritando, si uno no quiere conversar con alguien uno evita , pero peleando y muy poco evitando.</p>	
		<p>Como se debieran resolver</p>	<p>(E-1) Hablamos, pero en realidad ellos no nos escuchan, porque son ellos los que cambian las normas..., no se ponen en nuestro lugar, ellos mandan así de corta.</p> <p>E.2) –Conversando, un cara a cara.</p> <p>(E-3)Hablando, la mejor forma es hablar”.</p> <p>(E-4)Yo encuentro que debería resolverse con un castigo, no te ni pley, como algo que pasaría en cualquier casa.</p> <p>(E-5) Hablando, a veces peleamos y al rato nos pedimos disculpa.</p> <p>(E-6) Los mismos tíos, que pongan un plazo y generen un plan B, y si no</p>

			pasa nada que venga una tía o tío que viven más cerca y si ahí no pasa nada que llamen a los pacos. Primero que actúen los tíos y después los pacos
Analizar cuáles son las valoraciones que los niños y jóvenes, tienen respecto de las condiciones sociales y materiales de la residencia.	Caracterización de los espacios sociales de residencia.	Espacio de convivencia en la residencia.	<p>(E-1) Una residencia es donde hay peleas, donde hay robos,</p> <p>No sé, igual No creo que la vean tan positivamente, porque hay otros que salen a drogarse llegan tardes, le pegan a los más chicos, pelean todo el día, tratan mal a los tíos entonces, piensan que es como su casa, claro es su casa, claro, pero piensan que pueden hacer las cosas que ellos quieren .(E.1)</p> <p>E.2) -Tenemos harta comunicación, eh por lo general trato de resolver los problemas con ellos hablando sin llegar a los golpes, bueno, hasta este momento no eh tenido que llegar a esa instancia y na, pero igual eso es bueno porque demuestra que, eh, si son personas capaces de razonar, porque hay gente muy alterada que se va al tiro a los golpes. Eso es algo bueno que tengamos todo, para resolver nuestros problemas como gente civilizada.</p> <p>(E-3)-La ven como un lugar donde estar, donde llegar, donde comer, como en su casa po”, igual cuando llegan piensan que esto es como una cárcel, porque están acostumbrado de vivir en un entorno que es su casa, aquí no los dejan salir igual, lo ven como si estuvieran paquiao, eso po”.</p> <p>(E-4)-Cuando encuentro que hay mucha injusticia o, eso lo voy a pillar en todos los hogares y en todos los niños, es lo más similar a mí, y los</p>

			tipos de vida que han tenido yo encuentro. Me gusta estar más con los residentes o mis amigos, porque leamos todo el día
		Espacio de apoyo y contención	
		Espacio de malestar	(E-1) El estar tanto tiempo en un hogar te achaca y lo mucho que tienes en la mano, se hace poco y te sientes solo. (E-3)-pero lo malo es que no puedes estar con tus papás y no puedes , no es la misma cosa que compartir con tu familia igual es fome abecés, porque los tíos no entienden los problemas que tiene uno y eso
	Caracterización de los espacios las residencia.	Lugares preferentes	(E-1) Me gusta estar más en la sala viendo tele, chateando ver internet, no sé, si el espacio de la residencia, pero me gusta estar tranquilo sin que nadie me moleste. (E-2) En la Cúpula (patio central) o en la pieza, En la cúpula, porque es un espacio abierto. En el comedor porque igual es vacan, conversa en la mesa tiray las tallas, pero cuando uno se va a costar si, y llega el otro oye conversemos, igual se van a costar todos y le metí la conversa (E-4)- en general estoy en la pieza o estoy afuera. (E-5)En el patio.

			(E-6) La sala de pley porque jugamos, o sala de TV, porque me entretengo uno puede jugar ahí y hasta dormir ahí.
		Atribución asignado a los espacios	<p>(E-1) Me gusta estar tranquilo sin que nadie me moleste.</p> <p>E.2) - No me gustan los espacios cerrados.</p> <p>(E-3)-El espacio que más me gusta, no sé, me gusta más compartir con los compañeros es bacan cuando tu formai un tema de conversación con una persona le vai hablando y contando cosas tuyas igual es vacan ese espacio porque hay va conociendo a demás po”</p> <p>(E-1) Tienes todo facilitado en el fondo, pero igual a la vez, las peleas y todo eso.</p> <p>(E-3)-Me gusta que te dan alimento, te cuidan y te dan beneficios de una casa. Sabe, en verdad yo estoy agradecido</p>

			<p>de estar aquí, de verdad sí, estoy agradecido, me han cuidado igual e pasado arto tiempo aquí, y me gusta porque me siento feliz po” prefiero estar aquí antes que en la calle.</p> <p>(E-5)En el patio, porque me siento más bien porque estoy solo</p>
<p>1.4 Reconocer los sentidos y prácticas cotidianas de los niños y niñas respecto de las normas disciplinarias en la residencia de protección.</p>	<p>Significación otorgada a las rutinas.</p>	<p>Descripción de la rutina</p>	<p>E-1) Ya, mira para mí la rutina que vivo hoy en día en la residencia, es puta levantarse en la mañana te bañas, te vistes, haces tu cama, te vas a tomar desayuno, sales haces tú aseo, tu pieza.</p> <p>Estas todos los días en círculos para conversar que tal la semana, pero eso son los puros lunes, ah que más hacen, en las tardes once, jugamos a la pelota de veces en cuando, vemos tele jugamos pley, mmm, después la cena estamos un ratito viendo tele y nos acostamos, y después al otro día la misma rutina.</p> <p>E.2) -Mi rutina empieza en general, a las 20 para las 06:0..., de ahí me levanto e me baño para ir al colegio después me visto a veces tomo desayuno, bueno de ahí me voy al colegio hago mi actividades allá, actividad escolar normal...,me devuelvo a la residencia me vengo a buscar, o sea me cambio ropa, tomo una colación me la llevo y de ahí me voy al trabajo, llego alrededor de la 5:0 a las 5:30 que ahí cuando empieza mi horario laboral..., después salgo de mi trabajo alrededor de las 11:10, 11:20...,llego y después llego acá como algo , me fumo un cigarro y después me acuesto.</p> <p>(E-3)- La rutina es levantarse, aseo,</p>

		<p>desayuno, aseo, talleres de como “estay”, en el día almuerzo y así sucesivamente, la once la cena.</p> <p>(E-4)-Mi rutina, e sea mi rutina son, levantarme, ducharme, cepillarme, echarme crema etc, igual hacer el aseo, entrar a mi pieza donde paso generalmente mi habitación, como te dije no convivo mucho con los niños, no hablo casi con nadie, después me llaman almorzar, almuerzo después clases, pido permiso para estar afuera, después llego , duermo y la misma rutina de siempre, no te podría decir que salgo de aquí a jugar con los chiquillos a la pelota, porque en general estoy en la pieza o estoy afuera.</p> <p>(E-5) Levantarnos, hacer los aseos portarnos bien ir al colegio, pero yo no voy al colegio, jugamos a la pelota jugamos pley, duermo.</p> <p>(E-6) Me levanto tengo que bañarme, tengo que tomar desayuno luego los aseos, después me fumo voy a ver tele, almorzar, también hay que hacer mantención algunos días, de repente hacer círculos, ir a tomar once, después, pero antes de la once nos dan una colación a las cuatro, después de la once jugamos.</p>	<p>desayuno, aseo, talleres de como “estay”, en el día almuerzo y así sucesivamente, la once la cena.</p> <p>(E-4)-Mi rutina, e sea mi rutina son, levantarme, ducharme, cepillarme, echarme crema etc, igual hacer el aseo, entrar a mi pieza donde paso generalmente mi habitación, como te dije no convivo mucho con los niños, no hablo casi con nadie, después me llaman almorzar, almuerzo después clases, pido permiso para estar afuera, después llego , duermo y la misma rutina de siempre, no te podría decir que salgo de aquí a jugar con los chiquillos a la pelota, porque en general estoy en la pieza o estoy afuera.</p> <p>(E-5) Levantarnos, hacer los aseos portarnos bien ir al colegio, pero yo no voy al colegio, jugamos a la pelota jugamos pley, duermo.</p> <p>(E-6) Me levanto tengo que bañarme, tengo que tomar desayuno luego los aseos, después me fumo voy a ver tele, almorzar, también hay que hacer mantención algunos días, de repente hacer círculos, ir a tomar once, después, pero antes de la once nos dan una colación a las cuatro, después de la once jugamos.</p>
		<p>Atribuciones positivas</p>	<p>(E-4)- Los aseos, obviamente son importantes porque yo crea que no a muchos le gustaría vivir en la suciedad.</p>

		Atribuciones negativas	<p>(E-1) Mis días son normales como cualquiera, todos los días para mí son igual, cumplo un año y es lo mismo.</p> <p>E.2) -El levantarme!!</p>
Significación otorgada a las actividades.		Actividades por iniciativas propias	<p>E-1) Las actividades que yo me realizo, para mí mismo es salir a correr en las tardes ir hacer ejercicio, salir con amigos, jugar a la pelota hacer tantas cosas... estas actividades las encuentro satisfactorias.</p> <p>E.2) -Trabajar y estudiar, Porque estoy demostrando algo que poca gente cree, que mucha gente me ha dicho que no voy a poder estudiar y trabajar, y para mí es satisfactoria porque estoy demostrando que si se puede y que puedo, a pesar de todos los desaires que he provocado, cambie y cambie para bien, porque ya no soy la persona inmadura de antes.</p> <p>yo por ejemplo hago dibujos.</p> <p>(E-4) permiso para estar afuera</p>
		Actividades valoradas	<p>(E-1) Salir a correr en las tardes ir hacer ejercicio, salir con amigos, jugar a la pelota, Porque estoy con mi amigo una vida sana.</p> <p>(E-2) estudiar y trabajar.</p> <p>(E-3)- Jugamos a la pelota con los profesores yo por ejemplo hago dibujos, jugamos pin pon, jugamos pley, vemos tele. La más satisfactoria es cuando jugamos a la pelota, porque, terminamos cansado nos bañamos terminamos así vacan estamos felices</p>

		<p>jugando a la pelota.</p> <p>(E-4)-Encuentro que actividades en general son los tipos paseos, cuando nosotros los niños más nos unimos.</p> <p>(E-5) Jugar a la pelota, hacer mantención así y pintar</p>
	<p>Actividades menos valoradas</p>	<p>E-1) La que no me gustan, son estas los temas de conversación es que igual, soy un hombre de poca paciencia y no me gusta esto de estar sentado treinta, cuarenta casi una hora escuchando algo que no sirve para ná, si algunas cosas sirven pero, si generalmente valiera la pena sentarse una hora. Porque es perder el tiempo, porque uno sabe lo que sirve y no sirve.</p> <p>(E-2) El levantarme!!</p> <p>(E-3)- Y la menos satisfactoria y más charcha el pley, porque no falta el acaurona y el otra vez, y se ponen a pelear por el pley.</p> <p>(E-6) Las actividades menos satisfactoria es cuando nos arrancamos y lo que no me conviene es hacer el aseo y todo eso.</p>

<p>Estimar a partir de los significados que los jóvenes tienen de la residencia la contribución de este programa a la protección de sus derechos.</p>	<p>Significación sobre la función de la residencia en el reconocimiento de sus derechos.</p>	<p>Función de apoyo, de protección</p>	<p>(E-1) Yo creo que sirve para un cambio de vida, para la gente que está en las calles, pasando frío o hambre, gente que no tiene familia no tiene a nadie al lado con quien compartir</p> <p>(E.2) -Yo creo es que la residencia trata o te permite estar en ella mientras se trabaja en el ámbito familiar, para tratar de mejorar no sé, la situación familiar, construir las cosas, buscar a alguien o arreglar simplemente los problemas, tratan de ayudar a las personas de sus problemas que tienen, para que el niño pueda volver a reinsertarse en su casa, que al final eso es su hogar. Si en eso, pero mira las que se parecen todas tratan de cierto modo, tratan, de protegerte un poco, tratan de solucionar o apoyarte en lo que ellos puedan, a veces no siempre se cumple el propósito, pero si a veces te dan una palabra de aliento, y no se po, en ese momento estoy mal, así ya hecho bolsa, te valoráis menos que una basura que está en el tarro, es bueno, porque hay gente que necesita mucho apoyo, hay personas que son sensibles a las emociones, a las frustraciones y eso es como super bueno, porque aparecen justo en el momento preciso.</p> <p>(E-3) Es una cuestión que te ayudan, a seguir adelante aunque no tengan el apoyo de tus padres, igual no es lo mismo, porque todos quisiéramos estar con sus papás y mamás, pero esto igual ayuda arto porque te mandan al colegio, es como estuvieras en tu casa, pero no, como estar con las personas que debería estar. Me gusta, dan alimento, te cuidan y te dan beneficios de una casa.</p> <p>(E-4)-Yo creo que existen porque hay como te dije en un principio hay niños que no tienen donde estar y les brindan un hogar donde estar. No ser vulnerado, en el sentido de palabras o golpes, tener derecho a su espacio.</p> <p>(E-5) Para ayudarnos, para educarnos y seamos alguien en la vida.</p> <p>(E-6) Es más para protegernos, evitar que nos peguen los más grandes o que eviten que los más chicos molesten a los más grandes, que nos eduquen y recibamos comidas buenas y todo.</p>
---	--	--	---

	Restauración de derechos.	Derechos efectivamente protegidas	<p>E.2)- El de la salud, el de la educación, el de la alimentación y el de la protección más que nada.</p> <p>(E-3)-Qué derecho, derecho de educar, de alimentarse todos los días, vivir bajo un techo y tratar de ahí, cumplen con los derechos de protegerte..., lo que debería estar en nuestra casa pero no hay.</p> <p>(E-5) Estudiar tener un nombre y apellido, la familia.</p> <p>(E-6) La salud, la educación, tener un nombre, comer, tener donde dormir un hogar estable bueno cuando te mandas una caga te echan pa fuera.</p>
		Derechos vulnerados	<p>(E-1) el derecho de podernos escuchar, no sé si realmente a todos nos escuchan..., el hecho de la violencia, y eso, el derecho a la familia yo creo que no lo protegen porque hartas personas están aquí y puta no te dejan salir donde tu familia, no hacen contacto con tu familia, ponte que no la ve hace harto, no te ayudan en nada po” hueon , o sea que ese trabajo debiera hacértelo un asistente social, cierto y no lo hace, yo a mi hermana chica la perdí cuando era chico esta en adopción y nunca nadie me ayudo haberla de nuevo.</p> <p>(E-2), cometemos errores, los mandamos caga por decirlo así, los mandamos caga y los sancionan, no sé, por decirte irte por el fin de semana para tu casa, Salí el día viernes y llegar el día lunes, pero a lo mejor ese joven no tiene donde irse y no sé, trata de hablar con la persona encarga de los permisos, y le dice sabes que comprometo de no volver hacerlo más</p>

		<p>esto, si quieres hago esto o esto el fin de semana pero no me puedo ir para la casa, y la persona insiste que no, no tienes que salir que salir, entonces el joven ya enojado sale, si tiene problema de droga se va a drogar, entonces si tu estas para protegerlo, ¿ porque lo echan para la calle?</p> <p>(E-3) El cuidarte del tema del consumo.</p> <p>(E-4)Creo que, las residencias tiene, por ejemplo por la residencias que yo he pasado se les vulneraba el derecho al estudio, la nacionalidad, hay residencia que vulneran el derecho a la salud, eso, porque cada residencia que he pasado tiene sus vulneraciones...,Como hay recintos que son cerraos, protegen pero hay recintos que desprotegen.</p> <p>(E-5) Tener una familia.</p> <p>(E-6) Igual la gente adulta se sienten con más poder y no nosotros no nos podemos defender, los garabateamos y ellos llaman a los pacos y quedamos nosotros como los malos que les faltamos el respeto y ellos también nos han faltado.</p> <p>Por ejemplo nos dicen que aquí eres lo máximo y en la calle eres un gil, andas pidiendo monedas o drogándote, y uno los trata mal y nos acusan, y de ahí nos echan pa la calle, y eso es lo que molesta y eso también tiene que cambiar. Y esto pasa más en esta, porque en Maruri no pasa nunca avían echado a alguien por más problema que sea, lo tenían ahí hasta que se fuera a otro hogar, pero nunca lo echaron a la calle, porque sabiendo</p>
--	--	---

			<p>que hay problemas en su casa como se le ocurre mandarlo a su casa y teniendo que venir con un adulto.</p> <p>En un tiempo atrás me echaron para la casa sabiendo que tengo problemas allá, me pegaron allá y ahora todavía tengo el medio cototo, como ellos no entienden eso, que también pasamos riesgo en nuestro hogar y que por eso estamos con protección para que no nos peguen más y siempre cuando voy y veo droga, la pasta base y a mí me dan deseo de probarla y tomar., o exponerme en la calle por un balazo. Yo veo que esto no es protección y le damos lo mismo. Aquí adentro nos cuidan pero cuando nos echan no están ni ahí.</p>
--	--	--	---

PROTOCOLO DE ENTREVISTA

NOMBRE DEL ESTUDIO

Comprender El Significado Que Los Niños Atribuyen A Su Experiencia En La Residencia De Protección Y El Rol Que Atribuyen A Éstas En La Restauración De Sus Derechos.

DATOS DEL ENTREVISTADO

N ° Entrevista:

Nombre del entrevistado:

Edad:

Escolaridad:

Periodo de permanencia en el programa residencial:

INTRODUCCIÓN

Quisiera agradecerte la disponibilidad para realizar esta entrevista e informarte que esta actividad forma parte de un estudio sobre la vida en la residencia en el contexto de mis estudios de Magíster.

La entrevista es abierta, una conversación orientada por algunos temas que te propongo revisar, también dejaremos constancia de ella en un registro de audio. Los datos son confidenciales, podemos usar un nombre ficticio para identificarte de modo que podamos hablar con libertad.

GUION TEMÁTICO:

I.- Sobre su trayectoria previa al ingreso al programa:

1.- ¿Podrías contarme sobre tu vida antes de entrar a la residencia? ¿Con quién vivía? ¿Cómo era su vida antes de entrar? ¿Qué problemas tuvo? ¿En qué otros programas han estado?

2.- ¿Qué personas han sido significativas o importantes en tu vida ¿ quiénes? ¿De qué manera?

Porque te cambiaron de residencia?

II. Sobre la residencia

1.- ¿Cómo llegaste tú a la residencia? ¿Qué motivos te trajeron a la residencia? ¿Cómo se decidió tu ingreso a la residencia?

¿Cómo se decidió tu ingreso a la residencia?

¿Quién determino que entraras a una residencia?

2.- Antes de Ingresar ¿Cuál era tu idea sobre la residencia? ¿Cómo te la imaginabas?

3.- ¿La visión que tenías de la residencia cambió una vez que ingresaste y permaneciste en ella? ¿En qué cambió?

4.- ¿cómo describirías tú lo que es la residencia?

5.- ¿Qué te gusta de la residencia? ¿Qué no te gusta?

6.- ¿Cómo crees tú que tus compañeros visualizan la residencia?

III. Sobre las personas de la residencia

1.-En tu opinión ¿Qué características tienen los residentes. ¿Cómo describiría a tus compañeros de residencia? En qué se parecen a ti? ¿En qué se diferencian?

2.-¿ Cómo describirías tu relación con ellos?

3.- ¿Cómo describirías tú a los educadores? ¿Qué características tienen?

4.- ¿Cómo describirías tu relación con ellos?

5. - ¿Qué personas son más importantes para ti en la residencia? ¿Por qué son importantes?

6.- ¿Cómo crees tú que son las relaciones entre los residentes y educadores? ¿Cómo las describirías?

IV Rutina diaria en la residencia

- 1.- ¿Cómo describirías uno de tus días en la residencia? ¿Qué actividades realizas? ¿Con quienes te relacionas? ¿En qué espacios?
- 2.- Cuáles de las actividades que realizas te resultan más satisfactorias ¿de qué modo son satisfactorias? ¿Y por qué? ¿Cuáles te resultan menos satisfactorias?
¿Cuáles son las menos satisfactorias, las que no te gustan?
- 3.- ¿En qué espacios de la residencia te gusta estar? ¿Por qué?
- 4.- ¿Con quién te gusta más estar y por qué?
- 5.- ¿Qué situaciones son para ti problemáticas en la residencia? Describe las situaciones que son problemáticas para ti.
- 6.- ¿Quiénes vivencian estos problemas?
7. ¿cómo se resuelven estos problemas en la residencia?
¿Cómo lo resuelven ustedes?
¿Qué acciones realizan los tíos?
¿Cómo deberían resolverse?

V Función de la residencia

- 1.- ¿Para qué crees tú que existe la residencia?
- 2.- ¿Qué derechos de los niños crees tú se protegen en la residencia?
- 3.- ¿Qué derechos de los niños son menos protegidos en la residencia?

